

## ATENCIÓN AL USUARIO

**M9 - A**

**Consideraciones generales:**

- ▶ Este formulario del módulo IX bloque A, debe ser llenado por el especialista responsable de atención al público usuario, secretaria o especialista que haga sus veces, siempre y cuando tenga pleno conocimiento del tema.
- ▶ La devolución del formulario del módulo IX bloque A, debidamente llenado, debe ser entregado al estadístico de su jurisdicción para su registro en el Sistema de Gestión de Información Educativa – SIGIED en el plazo indicado.
- ▶ La información debe ser anotada con letra imprenta y con lapicero azul.
- ▶ Utilice fuentes de información válidas: como el libro de reclamaciones, registros o documentos de trámite documentario y otros, de ser el caso.

### SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE

<b>1. Apellidos y Nombres</b>									<b>2. N° DNI</b>																											
<b>3. Sexo</b>										<b>8. Domina una lengua originaria</b>																										
Hombre.....1 Mujer .....2										Sí.....1 → <input type="text"/> No .....2 Lengua originaria que domina																										
<b>4. Fecha de Nacimiento</b>										<b>9. Cargo que desempeña actualmente</b>																										
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th colspan="7">Año</th> </tr> <tr> <td> </td> </tr> </table>										Día	Mes	Año															<input type="text"/>									
Día	Mes	Año																																		
<b>5. Nivel Educativo Alcanzado</b>										<b>10. Tiempo de permanencia en el cargo</b>																										
Superior no Universitaria Incompleta .....1 Superior no Universitaria Completa .....2 Superior Universitaria Incompleta .....3 Superior Universitaria Completa .....4 Maestría Incompleta .....5 Maestría Completa .....6 Doctorado Incompleto .....7 Doctorado Completo .....8 Sin nivel superior .....9										Si el tiempo de permanencia es MENOR a un mes ANOTE "1" en el recuadro de "Meses en el cargo" y registre el caso en el recuadro de observaciones.																										
										<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Años en el cargo</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Meses en el cargo</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>										Años en el cargo	<input type="text"/>	Meses en el cargo	<input type="text"/>													
Años en el cargo	<input type="text"/>																																			
Meses en el cargo	<input type="text"/>																																			
<b>6. Máximo Grado o Título Obtenido</b>										<b>11. ¿Tiene Ud. alguna discapacidad acreditada con un Certificado de discapacidad?</b>																										
Bachiller.....1 Titulado.....2 Magister.....3 Doctor.....4 No aplica/ninguno.....5										Sí.....1 → ¿Se encuentra registrado en CONADIS? ↘ Si.....1   No.....2  No.....2 → <b>Pase a P13</b>																										
<b>7. Lengua materna</b>										<b>12. Tipo de discapacidad</b>																										
Castellano.....1   Otra lengua andina.....5 Quechua.....2   Lengua extranjera.....6 Aimara.....3 Lengua amazónica.....4 → (Especifique)										Discapacidad física o motora .....1 Discapacidad intelectual .....2 Trastorno del espectro autista .....3 Discapacidad visual .....4 Discapacidad auditiva .....5 Otros .....6 (Especifique)																										

**13. Teléfono Móvil**Institucional\* Personal\*\* 

\*Si no cuenta con teléfono móvil institucional, anote: "0".

\*\*Si cuenta con más de un teléfono móvil personal, anote el número que utiliza con mayor frecuencia.

**14. Correo Electrónico (Ejemplo: rcastillo@minedu.gob.pe)**Institucional @ Personal \* @ 

\*Si no cuenta con correo institucional, anote "NT (no tiene).

**SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ESPACIO FÍSICO****15. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un espacio físico para la atención al usuario?**

Sí ..... 1

No ..... 2 → **Pase a P24**

\* Considere como espacio físico para la atención al usuario *al espacio independiente ubicado dentro de la DRE/GRE/UGEL*, y que tiene carácter permanente. No considere la ventanilla única de atención donde el usuario es atendido fuera de la DRE/GRE/UGEL.

**16. El espacio físico utilizado para la atención al usuario es de uso:**

(Circule sólo una alternativa)

Exclusivo ..... 1

Compartido ..... 2

**19. ¿El espacio físico destinado a la atención al usuario cuenta con sillas/asientos para la espera dentro del ambiente?**Sí ..... 1 → A. Número de sillas/asientos 

No ..... 2

\* **Número de sillas/asientos** contabilice el número de personas que pueden tomar asiento en el área o espacio. En el caso de las bancas contabilice cuantos asientos en total tienen.

**17. ¿El espacio físico cuenta con infraestructura diseñada para la atención a personas con discapacidad?**

Sí ..... 1

No ..... 2

**20. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con servicios higiénicos dentro del espacio físico destinado a la atención al usuario?**Sí ..... 1 → A. ¿Cuántos? No ..... 2 → **Pase a P22****18. Para la atención al usuario cuenta con:**

(Circule una o más alternativas)

	Sí	No	A. Cantidad
1. Módulo de atención	1	2	
2. Ventanilla de atención	1	2	

\* **No considere** aquellos ambientes u oficinas donde el usuario acude personalmente a solicitar orientación al especialista.

En los módulos de atención el usuario puede tomar asiento y en ventanilla el usuario es atendido estando de pie.

**21. Los servicios higiénicos son de uso exclusivo para:**  
(Circule sólo una alternativa)

Público usuario ..... 1

Personal de la DRE/GRE/UGEL ..... 2

Ambos ..... 3

### SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**22. Actualmente, ¿Cuál es la modalidad que utiliza la DRE/GRE/UGEL para brindar atención al público usuario?**  
(Circule solo una alternativa)

- |                  |   |   |                   |
|------------------|---|---|-------------------|
| Presencial ..... | 1 | → | <b>Pase a P25</b> |
| Virtual .....    | 2 |   |                   |
| Ambos .....      | 3 |   |                   |

**23. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con mecanismos o herramientas para evaluar la calidad de atención brindada al público usuario?**

(Circule una o más alternativas)

- |  |   |
|--|---|
| Sí, a través de encuestas presenciales a usuarios .....                        | 1 |
| Sí, a través de encuestas online a usuarios .....                              | 2 |
| Sí, mediante calificadores de atención instalado en módulos o ventanillas..... | 3 |
| Sí, otro _____   | 4 |

(Especifique)

- |                 |   |
|-----------------|---|
| No cuenta ..... | 5 |
|-----------------|---|

**24. ¿Qué plataformas virtuales ha implementado la DRE/GRE/UGEL para la atención al público usuario?**

(Circule una o más alternativas)

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Atención vía correo electrónico ..... | 1 |
| Atención vía chat .....               | 2 |
| Atención vía teléfono .....           | 3 |
| Atención vía redes sociales .....     | 4 |
| Atención vía Whatsapp .....           | 5 |
| Otras plataformas _____               | 6 |

(Especifique)

**25. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un Libro de Reclamaciones?**

- |          |   |
|----------|---|
| Sí ..... | 1 |
| No ..... | 2 |

→ **Pase a P27**

**26. ¿Qué tipo de Libro de Reclamaciones tiene y cuántos reclamos fueron registrados en el año 2024?**

Libro de reclamaciones	Sí	No	Cantidad reclamos
1. Físico	1	2	
2. Virtual	1	2	

### SECCIÓN IV. CARACTERÍSTICAS DEL USO DE SISTEMAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**27. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con algún tipo de Sistema de Registro de Trámite Documentario?**

(Circule solo una alternativa)

- |          |   |
|----------|---|
| Sí ..... | 1 |
| No ..... | 2 |

→ **Fin del bloque A**

**28. ¿Qué tipo de Sistema de Registro de Trámite Documentario utiliza?**

(Circule solo una alternativa)

- |                   |   |
|-------------------|---|
| Solo Digital..... | 1 |
| Solo Manual ..... | 2 |
| Ambos.....        | 3 |

→ **Pase a P30**

**29. ¿Qué Sistema Web de Registro de Trámite digital utiliza?**  
(Circule una o más alternativas)

			A. ¿Cuántas PCs se utilizan para atender el trámite?	B. ¿Desde qué año empezó a utilizar el sistema?
	Sí	No		
1. SINAD	1	2		
2. SISGEDO	1	2		
3. MAD	1	2		
4. SIGE	1	2		
5. SIAM	1	2		
6. Otro sistema (Especifique)	1	2		

**Sólo si registro opción 2 o 3 en pregunta 28**

**30. ¿Qué Registro de Trámite Documentario Manual utiliza la DRE/GRE/UGEL?**

(Circule una o más alternativas)

			A. Fecha	
	Sí	No	Año que empezó a utilizarlo	No Sabe
1. Cuaderno de cargo o similar	1	2		1
2. Hoja Excel	1	2		1
3. Otro registro manual (Especifique)	1	2		1

**SISTEMA DE ESCALAFÓN**

**M9 - B**

**Consideraciones generales:**

- ▶ Este formulario del módulo IX bloque B, debe ser llenado por el responsable de escalafón o especialista que haga sus veces, siempre y cuando tenga pleno conocimiento del tema.
- ▶ La devolución del formulario del módulo IX bloque B, debidamente llenado, debe ser entregado al estadístico de su jurisdicción para su registro en el Sistema de Gestión de Información Educativa – SIGIED en el plazo indicado.
- ▶ La información debe ser anotada con letra imprenta y con lapicero azul.
- ▶ Utilice fuentes de información válidas: pecosa o registro de bienes, registros manuales, entre otros documentos.

**SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE**

<b>1. Apellidos y Nombres</b>									<b>2. N° DNI</b>											
<b>3. Sexo</b>										<b>8. Domina una lengua originaria</b>										
Hombre.....1 Mujer .....2										Sí.....1 → _____ No .....2 _____ Lengua originaria que domina										
<b>4. Fecha de Nacimiento</b>										<b>9. Cargo que desempeña actualmente</b>										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>										Día	Mes	Año								
Día	Mes	Año																		
<b>5. Nivel Educativo Alcanzado</b>										<b>10. Tiempo de permanencia en el cargo</b>										
Superior no Universitaria Incompleta .....1 Superior no Universitaria Completa .....2 Superior Universitaria Incompleta .....3 Superior Universitaria Completa .....4 Maestría Incompleta .....5 Maestría Completa .....6 Doctorado Incompleto .....7 Doctorado Completo .....8 Sin nivel superior .....9										Si el tiempo de permanencia es MENOR a un mes ANOTE “1” en el recuadro de “Meses en el cargo” y registre el caso en el recuadro de observaciones.										
										<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;"><b>Años en el cargo</b></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Meses en el cargo</b></td> <td>_____</td> </tr> </table>					<b>Años en el cargo</b>	_____	<b>Meses en el cargo</b>	_____		
<b>Años en el cargo</b>	_____																			
<b>Meses en el cargo</b>	_____																			
<b>6. Máximo Grado o Título Obtenido</b>										<b>11. ¿Tiene Ud. alguna discapacidad acreditada con un Certificado de discapacidad?</b>										
Bachiller.....1 Titulado.....2 Magister.....3 Doctor.....4 No aplica/ninguno.....5										Si.....1 → ¿Se encuentra registrado en CONADIS? _____ → Si.....1      No.....2  No.....2 → <b>Pase a P13</b>										
<b>7. Lengua materna</b>										<b>12. Tipo de discapacidad</b>										
Castellano.....1      Otra lengua andina.....5 Quechua.....2      Lengua extranjera.....6 Aimara.....3 Lengua amazónica.....4 → _____ (Especifique)										Discapacidad física o motora .....1 Discapacidad intelectual .....2 Trastorno del espectro autista .....3 Discapacidad visual .....4 Discapacidad auditiva .....5 Otros .....6 (Especifique)										

**13. Teléfono Móvil**Institucional\* Personal\*\* 

\*De no contar con teléfono móvil institucional anote "0".

\*\*De contar con más de un teléfono móvil personal anote el número que más utiliza.

**14. Correo Electrónico (Ejemplo: rcastillo@minedu.gob.pe)**Institucional @Personal \* @

\*De no contar con correo institucional anote "NT" (no tiene).

**SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE ESCALAFÓN****15. ¿La administración de los legajos físicos o virtuales está a cargo de esta DRE/GRE/UGEL?**

Sí ..... 1 → **Pase a P17**  
 No ..... 2

**16. ¿Qué instancia de gestión descentralizada administra los legajos físicos de esta UGEL?**  
(Circule sólo una alternativa)

La UGEL ejecutora de la que depende ..... 1  
 La DRE ..... 2 ] → **Fin del bloque B**

**17. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un espacio físico (exclusivo o compartido) donde funciona el área de escalafón?**

Sí ..... 1  
 No ..... 2

**18. ¿La infraestructura del espacio o ambiente brinda las condiciones adecuadas para el almacenaje de los legajos?**

Sí ..... 1  
 No ..... 2

**19. ¿Cuántas personas trabajan en el Área de Escalafón?**

Cantidad de personas

**20. De las personas que trabajan en el área de Escalafón, ¿Cuántas ocupan los siguientes cargos?**  
(Anote la cantidad según sea el caso)

	Cantidad
1. Encargado de Escalafón	
2. Técnico en Escalafón	
3. Técnico en Computación	
4. Técnico en Archivo	
5. Otro _____	

**21. Equipos y mobiliario con los que cuenta el área de escalafón.**

(Circule una o más alternativas)

	Sí	No	A. Cantidad Total	B. Cantidad de equipos en funcionamiento
1. Computadoras	1	2		
2. Impresoras	1	2		
3. Escáner	1	2		
4. Estantes	1	2		
5. Cajas archiveras	1	2		
6. Lector de código de barras	1	2		

**22. ¿Qué equipos y medidas de seguridad están instalados el Área de Escalafón?**

(Circule una o más alternativas)

Alarma contra incendios ..... 1  
 Teléfono ..... 2  
 Extintor ..... 3  
 Botiquín ..... 4  
 Detectores de humo ..... 5  
 Iluminación de emergencia ..... 6  
 Cámaras de vigilancia ..... 7  
 Otro ..... 8  
 Ninguno ..... 9  
 (Especifique)

### SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL REGISTRO DEL LEGAJO MAGISTERIAL

**23. ¿Qué tipo de registro de expediente utiliza el área de escalafón?**  
(Circule sola una alternativa)

- Solo Digital..... 1  
Solo Manual..... 2  
Ambos..... 3

Pase a P27

**24. ¿Qué sistema digital utiliza para el registro de legajos?**  
(Circule una o más alternativas)

			A. ¿Cuántas PCs utilizan para atender el trámite?	B. ¿Desde qué año empezó a utilizar el sistema?
	Sí	No		
1. LEGIX	1	2		1
2. AYNI	1	2		1
3. SISGEDO	1	2		1
4. E-SINAD	1	2		1
5. FOX PRO	1	2		1
6. Otro. <i>(Especifique)</i>	1	2		1

Para responder la pregunta 25 verifique SI RESPONDÓ "SÍ" EN EL ITEM 2 (AYNI) de pregunta 24

**25. ¿Todos los legajos personales están ingresados en el sistema AYNI?**

- Sí ..... 1 → A. ¿Cuántos? \_\_\_\_\_  
No ..... 2

**26. ¿Existe otro sistema de registro de base de datos actualizado de docentes?**

- Sí ..... 1  
No ..... 2

**Sólo si registro opción 2 o 3 en pregunta 23**

**27. ¿Qué tipo de registro manual utiliza la DRE/GRE/UGEL para el registro de legajos?**  
(Circule una o más alternativas)

- Cuaderno de cargo o similar..... 1  
Hoja Excel..... 2  
Otro sistema manual \_\_\_\_\_  
*(Especifique)* 3

**Observaciones**