

# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS ESPECIALISTAS DE UGEL Y DRE 2022

## Matriz de progresión de los criterios contemplados en la Competencia Vocación de servicio (VS) (Adaptado del Anexo 2 de la norma)

**Competencia Vocación de servicio (VS):** Es la capacidad del Especialista en Educación de escuchar y entender las necesidades de los actores educativos con los que se relaciona para atenderlas y responder a ellas de manera óptima y oportuna, en el marco de sus competencias, mostrando siempre un trato amable.

- **Criterio Actitud de servicio (VS 1):** El Especialista en Educación muestra disposición para atender a los actores educativos con los que se relaciona, los escucha con atención, es amable con ellos y, ante sus necesidades o requerimientos, demuestra comprensión e interés.

Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
<p>VS 1.1. No alcanza las condiciones del nivel II.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se muestra amable en su interacción con los actores educativos con los que se relaciona.</li> </ul> <p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No escucha con atención a los actores educativos con los que se relaciona cuando interactúa con ellos.</li> </ul>	<p>VS 1.2. Es amable al interactuar con los actores educativos con los que se relaciona. En dicha interacción, los escucha con atención, pero no busca comprender sus necesidades o requerimientos.</p>	<p>VS 1.3. Es amable al interactuar con los actores educativos con los que se relaciona. En dicha interacción también los escucha con atención y busca comprender sus necesidades o requerimientos</p>	<p>VS 1.4. Es amable al interactuar con los actores educativos con los que se relaciona. En dicha interacción también los escucha con atención y busca comprender sus necesidades o requerimientos. Además, da muestras de esforzarse por brindarles un buen servicio.</p>
<b>Descripción detallada de lo exigido en cada nivel:</b>			
<p><i>En el desarrollo de las actividades que se encuentran a su cargo, el Especialista <u>no es amable con los actores educativos con los que se relaciona, o no da muestras de escucharlos atentamente.</u></i></p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Si el Especialista se ubica en el nivel I en el criterio <i>Respuesta a los requerimientos (VS 2)</i>, como máximo puede alcanzar el nivel II en el criterio <i>Actitud de servicio</i>.</p>	<p><i>En el desarrollo de las actividades que se encuentran a su cargo, el Especialista <u>es amable con los actores educativos con los que se relaciona, dado que les brinda un buen trato, es cortés y considerado al interactuar con ellos. Además, da muestras de escucharlos atentamente al dirigirles la mirada cuando le hablan, rephrasear lo que le dicen, responder a sus preguntas, etc. Sin embargo, no se esfuerza por entender sus necesidades o requerimientos.</u></i></p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Si el Especialista se ubica en el nivel I en el criterio <i>Respuesta a los requerimientos (VS 2)</i>, como máximo puede alcanzar el nivel II en el criterio <i>Actitud de servicio</i>.</p>	<p><i>En el desarrollo de las actividades que se encuentran a su cargo, el Especialista <u>es amable con los actores educativos con los que se relaciona, dado que les brinda un buen trato, es cortés y considerado al interactuar con ellos. Además, da muestras de escucharlos atentamente al dirigirles la mirada cuando le hablan, rephrasear lo que le dicen, responder a sus preguntas, etc. Asimismo, se esfuerza por entender sus necesidades o requerimientos, buscando formas de asegurarse de comprender completamente en qué consisten.</u></i></p>	<p><i>En el desarrollo de las actividades que se encuentran a su cargo, el Especialista <u>es amable con los actores educativos con los que se relaciona, dado que les brinda un buen trato, es cortés y considerado al interactuar con ellos. Además, da muestras de escucharlos atentamente al dirigirles la mirada cuando le hablan, rephrasear lo que le dicen, responder a sus preguntas, etc. Asimismo, se esfuerza por entender sus necesidades o requerimientos, buscando formas de asegurarse de comprender completamente en qué consisten. Finalmente, ante estas necesidades y requerimientos, el Especialista <u>busca brindarles una atención esmerada, mostrando compromiso en la resolución de sus dificultades, de manera que se sientan apoyados. Para ello, realiza acciones como contactarlos para verificar el estado y avance de la atención del requerimiento o la necesidad, ofrecerles apoyo adicional, brindarles recursos extra, referirlos a otros especialistas si se requiere, etc.</u></u></i></p>
<p><b>Nota:</b> Este criterio se evalúa con el instrumento <i>Guía para el análisis de evidencia documental y de otras fuentes</i>.</p>			

- **Criterio Respuesta a los requerimientos (VS 2):** El Especialista en Educación responde oportunamente y de forma clara, precisa y con argumentos a los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, siempre que se encuentren dentro del marco de su competencia.

Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
<b>Descripción general de cada nivel de logro:</b>			
<p>VS 2.1. No alcanza las condiciones del nivel II.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por lo general no responde a los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, cuando estos se encuentran dentro del marco de su competencia o nunca lo hace.</li> </ul> <p>O</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las respuestas que brinda nunca son claras, precisas ni con argumentos, o nunca se dan dentro de los plazos establecidos por el Área de Gestión Pedagógica de la IGED.</li> </ul>	<p>VS 2.2. Casi siempre o por lo general da respuesta a los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, cuando estos se encuentran dentro del marco de su competencia. Sin embargo, las respuestas que brinda no suelen ser claras, precisas y con argumentos, o no suelen darse dentro de los plazos establecidos por el Área de Gestión Pedagógica de la IGED.</p>	<p>VS 2.3. Siempre da respuesta a los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, cuando estos se encuentran dentro del marco de su competencia. Además, las respuestas que brinda casi siempre o generalmente son claras, precisas y con argumentos y suelen estar dentro de los plazos establecidos por el Área de Gestión Pedagógica de la IGED.</p>	<p>VS 2.4. Siempre da respuesta a los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, cuando estos se encuentran dentro del marco de su competencia. Además, las respuestas que brinda siempre son claras, precisas, con argumentos y suelen estar dentro de los plazos establecidos por el Área de Gestión Pedagógica de la IGED. Asimismo, ante requerimientos fuera del marco de su competencia, brinda orientación o los deriva al área responsable<sup>4</sup>.</p>
<b>Descripción detallada de lo exigido en cada nivel:</b>			
<p><i>Se verifica que el Especialista <u>por lo general no atiende</u> los requerimientos de los actores educativos con los que se relaciona, o <u>nunca</u> lo hace, a pesar de que estos tienen correspondencia con tareas vinculadas al cargo. O, que las respuestas que brinda <u>nunca</u> sean claras (no sean fáciles de comprender), <u>nunca</u> sean precisas (no aborden de manera directa las ideas que se quieren transmitir), <u>nunca</u> sean argumentadas (no expliquen las respuestas brindadas ni se sustenten en fuentes confiables); o <u>nunca</u> sean brindadas dentro de los plazos establecidos en la IGED.</i></p>	<p><i>Se verifica que el Especialista, <u>casi siempre o por lo general</u> atiende los requerimientos relacionados con tareas vinculadas al cargo, planteados por los actores educativos con los que se relaciona, cuando en la revisión de las respuestas brindadas a estos, a través de oficios, informes, correos electrónicos, etc., se corrobora que les ha dado respuesta a casi todos o a la mayoría de ellos. Además, que estas respuestas <u>por lo general no sean</u> claras (no sean fáciles de comprender), <u>por lo general no sean</u> precisas (no aborden de manera directa las ideas que se quieren transmitir), <u>por lo general no sean</u> argumentadas (no expliquen las respuestas brindadas ni se sustenten en fuentes confiables); o, <u>por lo general no sean</u> brindadas dentro de los plazos establecidos en la IGED.</i></p>	<p><i>Se verifica que el Especialista <u>siempre</u> atiende los requerimientos relacionados con tareas vinculadas al cargo, planteados por los actores educativos con los que se relaciona, cuando en la revisión de las respuestas brindadas a estos, a través de oficios, informes, correos electrónicos, etc., se corrobora que les ha dado respuesta a todos ellos. Asimismo, si se identifican requerimientos sin atender, se constata que se cuente con la evidencia que justifique la omisión. Además, que las respuestas a estos requerimientos <u>casi siempre o por lo general</u> sean claras (fáciles de comprender), <u>casi siempre o por lo general</u> sean precisas (aborden de manera directa las ideas que se quieren transmitir) y <u>casi siempre o por lo general</u> sean argumentadas (expliquen las respuestas brindadas y se sustenten en fuentes confiables). Se verifica también que el Especialista, <u>por lo general</u> dé respuesta a los requerimientos dentro de los plazos establecidos en la IGED.</i></p>	<p><i>Se verifica que el Especialista <u>siempre</u> atiende los requerimientos relacionados con tareas vinculadas al cargo, planteados por los actores educativos con los que se relaciona, cuando en la revisión de las respuestas brindadas a estos, a través de oficios, informes, correos electrónicos, etc., se corrobora que les ha dado respuesta a todos ellos. Asimismo, si se identifican requerimientos sin atender, se constata que se cuente con la evidencia que justifique la omisión. Además, que las respuestas a estos requerimientos <u>siempre</u> sean claras (fáciles de comprender), <u>siempre</u> sean precisas (aborden de manera directa las ideas que se quieren transmitir) y <u>siempre</u> sean argumentadas (expliquen las respuestas brindadas y se sustenten en fuentes confiables). Se verifica también que el Especialista, <u>por lo general</u> dé respuesta a los requerimientos dentro de los plazos establecidos en la IGED. Finalmente, al haberse presentado requerimientos que no se encontraban dentro del marco de sus competencias, se corrobora que los haya derivado al área o a la persona responsable.</i></p>
<p><b>Nota:</b> Este criterio se evalúa con el instrumento <i>Guía para el análisis de evidencia documental y de otras fuentes</i>.</p>			

<sup>4</sup> En caso de que no se hayan presentado requerimientos que no sean de su competencia directa, el Especialista en Educación puede alcanzar el nivel IV, siempre que cumpla con los demás atributos exigidos para este nivel.