

# INFORME GLOBAL DE RESULTADOS

## Índice

1. Presentación
2. Metodología
3. Población y muestra
4. Técnicas de recogida de información
  - 4.1 Análisis de la documentación administrativa
  - 4.2 Grupos de discusión
  - 4.3 Entrevistas en profundidad
  - 4.4 Cuestionarios
- 5 Tratamiento estadístico de la información
- 6 Informe de resultados
  - 6.1 Atención a los candidatos
    - a) Valoraciones generales sobre el procedimiento.
    - b) Alcance y eficacia de la difusión del procedimiento: Servicio de Información y orientación.
    - c) Satisfacción del usuario con la Fase de Asesoramiento.
    - d) Satisfacción del usuario con la Fase de Evaluación
  - 6.2 Desarrollo administrativo del procedimiento
    - a) Gestión de la documentación
      - Información aportada sobre el procedimiento
      - Coordinación del procedimiento
      - Utilización de instrumentos y herramientas técnicas y administrativas
      - Gestión de pagos
    - b) Idoneidad y suficiencia de espacios, equipos y medio
      - Ubicación de los centros de asesoramiento y evaluación
      - Disponibilidad de medios
      - Atención recibida por el personal del centro de asesoramiento y evaluación
    - c) Aplicación informática
      - Utilidad de la aplicación
      - Usabilidad
      - Manual de la aplicación

### 6.3 Rigor técnico del asesoramiento y la evaluación

- a) Idoneidad de la información/formación del personal asesor y evaluador
  - Utilidad del procedimiento
  - Pertinencia de la formación recibida
  - Documentación e Información facilitada para el procedimiento
- b) Idoneidad de las herramientas utilizadas

#### b.1 Asesoramiento

- Sesiones grupales e individuales
- Historial profesional y formativo
- Cuestionarios de autoevaluación
- Registro de evidencias
- Informes

#### b.2 Evaluación

- Informe del asesor
- Entrevista profesional
- Pruebas profesionales
- Simulación de situaciones profesionales
- Observación en el puesto de trabajo
- Guías de evidencia
- Dictamen de evidencias indirectas
- Informes
- Plan de formación de los candidatos
- Comisión de evaluación

### 7. Propuestas de mejora

- Orientación e información
- Selección del personal asesor y evaluador
- Asesoramiento
- Evaluación
- Gestión del procedimiento

## 1. Presentación

El presente documento recoge de forma abreviada, los resultados y conclusiones obtenidos a través del **sistema de verificación y acreditación** de la calidad, de la convocatoria del procedimiento de acreditación de competencias profesionales desarrollado en Castilla-La Mancha 2011-12.

El enfoque principal del informe radica en identificar las principales fortalezas y debilidades del sistema implementado. Este informe permitirá orientar las actuaciones de cambio y mejora que se estimen adecuadas para los futuros proceso de evaluación de competencia especialmente en los siguientes aspectos:

- Conformidad global del proceso.
- Resumen de evaluación de cada criterio de calidad evaluado.
- Identificación, evidencias y causas apreciadas en criterios no conformes.
- Orientaciones de mejora apreciadas.
- Fortalezas apreciadas en el sistema.

El informe global de resultados se complementa con informes parciales de cada una de las técnicas de evaluación aplicadas, y con documentos Excel que recogen la explotación estadística de los cuestionarios de satisfacción realizados por el personal asesor y evaluador y las personas participantes, y que ofrecen información detallada de cada uno de los apartados evaluados, tanto a nivel general como desagregados por cada una de las cualificaciones.

## 2. Metodología

La metodología empleada para llevar a cabo la verificación y acreditación de la calidad del procedimiento se ha basado en la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas que han permitido comprobar que la articulación de todos los aspectos y momentos que componen el procedimiento, se ha llevado a cabo **conforme** a lo establecido en la normativa , la convocatoria y en los procedimientos establecidos, y ha sido comprensible para quienes lo han utilizado – personal asesor y evaluador, personal administrativo, control interno y control externo del procedimiento.

Teniendo como base los puntos críticos en la aplicación del procedimiento se han seleccionado los siguientes criterios de evaluación:

**Calidad:** En cuanto a identificar si las actuaciones realizadas en las diferentes fases del procedimiento, se están desarrollado conforme a las prescripciones reflejadas en la normativa y en la convocatoria, si se están utilizando los medios y materiales técnicos y administrativos diseñados para el procedimiento, y si están siendo aplicados por el personal habilitado a tal efecto. Identificando el posible grado de desajuste que se ha podido ocasionar, y aportando las propuestas de mejora para garantizar los objetivos previstos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**Eficacia:** En cuanto a identificar del grado de alcance de los objetivos previstos y los resultados esperados en la población beneficiaria del servicio, diferenciados en cada una de las fases que componen el procedimiento, así como el grado de adecuación de las actuaciones realizadas y medios e instrumentos empleados para la obtención de los resultados esperados.

**Satisfacción:** En cuanto a medir el juicio aportado por los usuarios y personal técnico del servicio, en la satisfacción de necesidades y de expectativas, así como con la organización y desarrollo del proceso, los medios y materiales empleados y la atención recibida tanto por el personal técnico del procedimiento, como por parte de la Administración responsable del mismo.

### 3. Población y muestra

#### Para los cuestionarios de satisfacción

**Candidatos:** El universo ha estado constituido por un total de 417 candidatos/as de la cualificación de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, 834 candidatos/as de la cualificación de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 355 de la cualificación de Educación Infantil.

Del total de los cuestionarios enviados, han sido cumplimentados 66 de atención sociosanitaria en domicilio, 145 de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, y 64 de educación infantil

CUALIFICACIÓN	Nº	%
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	66	24,00%
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	145	52,73%
Educación Infantil	64	23,27%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100,00%</b>

**Asesores/as:** El universo ha estado constituido por todos los asesores/as (63) que han participado en el procedimiento, siendo finalmente 36 (57,3%) los asesores/as que han cumplimentado los cuestionarios. De estos 36 asesores/as, 9 han sido de la cualificación de atención sociosanitaria a personas en domicilio, 14 de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 13 de educación infantil.

CUALIFICACIÓN	Nº	%
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	9	25,00%
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	14	38,88%
Educación Infantil	13	36,11%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

**Evaluadores/as:** El universo ha estado constituido por todos los evaluadores/as (43) que han participado en el procedimiento, siendo finalmente 28 (65,11%) los evaluadores/as que lo han cumplimentado. De estos 28 evaluadores/as, 8 han sido de la cualificación de atención sociosanitaria a personas en domicilio, 11 de atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 9 de educación infantil.

CUALIFICACIÓN	Nº	%
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	8	28,57%
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	11	39,28%
Educación Infantil	9	32,14%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Técnicas de recogida de información

Para llevar a cabo la recogida de información en la evaluación de la calidad del procedimiento y en la medida de la satisfacción percibida por usuarios y personal técnico del servicio se han utilizado las siguientes técnicas de recogida de información.

##### 4.1 Análisis de la documentación administrativa.

Mediante esta técnica de recogida de información se ha realizado un examen de una muestra de la documentación técnica y administrativa generada durante el desarrollo de las fases de asesoramiento y evaluación.

El propósito de esta revisión ha consistido en evaluar:

- Que se ha atendiendo a los candidatos según la planificación prevista.
- Que se han cumplimentado los registros de asistencia a las sesiones grupales e individuales según los modelos diseñados.
- Que se ha utilizando la documentación técnico - administrativa elaborada para apoyar la labor de asesoramiento y evaluación.
- Que las anotaciones se han realizado con exactitud y amplitud de explicaciones.
- Que los documentos que se han generado son legibles para quienes puedan consultarlos.
- Que se ha llevado un registro de todos los procesos, etapas, comunicaciones e informes que se han producido.
- Que se ha llevado un registro de toda la documentación según el orden establecido y en la aplicación informática diseñada a tal efecto.
- Que se ha configurado el Dossier de Competencias de cada candidato, realizando las identificaciones oportunas
- Que se han elaborado los informes de resultados según los modelos previstos en función de a quien vayan dirigidos.

**4.2 Entrevistas:** con el personal técnico del procedimiento (asesores/as y evaluadores/as) que ha permitido conocer el grado de fiabilidad y validez de los métodos e instrumentos diseñados para el procedimiento, a la vez que ha posibilitado la identificación de posibles dificultades y formulación de propuestas de mejora.

**4.3 Grupos de discusión:** con el personal encargado de coordinar el procedimiento en cada una de las 5 provincias (coordinadores provinciales). El objetivo de los grupos de discusión ha consistido en revisar las actuaciones desarrolladas en cada una de las actividades del procedimiento, detectando las posibles irregularidades que se han podido cometer, y las propuestas de mejora que contribuyan a la solución de las mismas.

**4.4 Encuestas/cuestionarios:** a través de la recogida de información por medio de cuestionarios de satisfacción a los usuarios del servicio, y a los profesionales del asesoramiento y la evaluación, aplicadas en las diferentes fases que componen el procedimiento.

#### **Cuestionarios de satisfacción a las personas participantes en el procedimiento.**

- Satisfacción general con el procedimiento.
- Satisfacción con la organización de las fases de asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con la documentación diseñada para las fases de asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con las instalaciones, equipos, e instrumentos puestos a disposición del asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con la duración establecida para las actividades a desarrollar.
- Satisfacción con la atención prestada por el personal técnico del procedimiento, y por la Administración responsable.

#### **Cuestionarios sobre la calidad y organización de los procesos al personal técnico del procedimiento.**

- Satisfacción con la organización de las fases de asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con la documentación diseñada para las fases de asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con la disponibilidad de la documentación para el desarrollo de las actuaciones requeridas en el asesoramiento y la evaluación.
- Satisfacción con las instalaciones, equipos, e instrumentos puestos a disposición del asesoramiento y evaluación.
- Satisfacción con la duración establecida para las actividades a desarrollar.
- Satisfacción con la atención prestada por el personal responsable del procedimiento.

La valoración utilizada en el cuestionario de asesores/as ha sido una escala de 1 a 5, siendo 1 muy mal, 2 mal, 3 regular, 4 bien y 5 muy bien.

La valoración utilizada en los cuestionarios de evaluadores/as y en el de candidatos ha sido una escala de 1 a 4, siendo 1 muy mal, 2 mal, 3 bien, 4 muy mal.

## 5. Tratamiento estadístico de la información.

Tras la recogida de la información, se ha procedido a la depuración de los cuestionarios, generación de tablas de resultados y a su posterior procesamiento, permitiendo con ello el desarrollo de la fase de análisis y elaboración de informes finales.

La información se ha recogido por datos generales y desagregados por cualificación para cada uno de los apartados evaluados, identificándola por porcentaje de cada una de las opciones de respuesta, y por valoración promedio de cada uno de los ítems.

Los datos se han agrupado en las siguientes tablas:

- **Tabla de datos:** Recoge todas las puntuaciones otorgadas para cada uno de los ítems en cada una de las cualificaciones.
- **Datos generales por ítem:** Recoge las puntuaciones generales otorgadas para cada uno de los ítems y en cada una de las opciones de respuesta.
- **Tablas datos generales por ítem:** Recoge en tablas y gráficos, las puntuaciones generales en porcentaje por ítem y para cada una de las opciones de respuesta.
- **Tablas promedio:** Recoge la puntuación media otorgada para cada uno de los ítems, por cualificación y en datos totales.
- **Datos desagregados por cualificación:** Recoge las puntuaciones otorgadas para cada uno de los ítems y en cada una de las opciones de respuesta para cada una de las cualificaciones.
- **Tabla datos desagregados por cualificación:** Recoge en tablas y gráficos la puntuación otorgada en porcentaje para cada uno de los ítems y por cada una de las opciones de respuesta.
- **Promedios por cualificación:** Recoge la puntuación media otorgada para cada uno de los ítems por cualificación.

Para el análisis de los resultados, se han tenido en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos recogidos en los cuestionarios, así como la información aportada en las entrevistas y grupo de discusión.

Se ha procedido a realizar una descripción de los mismos, teniendo en cuenta, el valor promedio de cada uno de los ítems que componen los apartados evaluados y el porcentaje para cada una de las opciones de respuesta otorgada a cada ítem.

La información se ofrece a nivel general del procedimiento y desagregada por cualificación, y se ha organizado para cada uno de los apartados en:

- Valoraciones promedio por ítem
- Datos por porcentaje

Finalmente se ha añadido un apartado de **propuestas de mejora** donde se han recogido la información cualitativa aportada por los asesores en las preguntas abiertas.

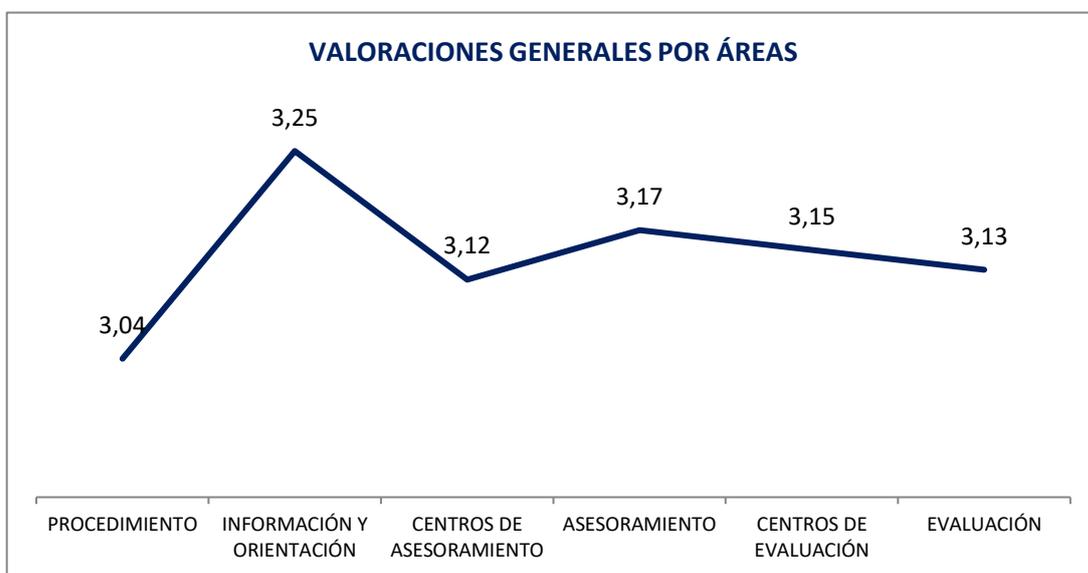
## 6. Informe de resultados

El informe de resultados se ha estructurado en base a los criterios de calidad definidos en la propuesta, y que han sido objeto de verificación a través de las técnicas de recogida de información empleadas.

A continuación se detallan los principales resultados obtenidos, para cada uno de los criterios de calidad evaluados.

### 6.1 Atención a los candidatos/as

#### a) Valoraciones generales sobre el procedimiento. (Puntuaciones de 1 a 4)



Tal como podemos observar en la tabla, la puntuación promedio global otorgada por los candidatos/as en la valoración del procedimiento, ha sido superior a tres, en todas las áreas evaluadas a través del cuestionario de satisfacción de participantes.

Si nos fijamos en la puntuación promedio de cada una de las áreas evaluadas, podemos observar que el área que ha obtenido una puntuación promedio más alta ha sido la de “Información y orientación” (3,25), mientras que la que ha obtenido una puntuación promedio más baja ha sido la de “Valoración global del procedimiento” (3,04).

#### b) Alcance y eficiencia de la difusión del procedimiento: Servicio de Información y orientación.

<b>Alcance y eficiencia del procedimiento</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Publicidad de la convocatoria	2,61	2,72	2,67
Facilidad para inscribirse en el procedimiento	2,08	3,06	3,05
Facilidad para recabar la documentación requerida en la inscripción	2,86	3,14	2,94
Facilidad para compatibilizar el procedimiento con el trabajo	2,95	3,12	3,11
Acceso a la información sobre el procedimiento (listados de admitidos, excluidos..., etc.)	2,92	3,14	3,22
Resolución de problemas por parte del personal de la Administración responsable	3,11	3,17	3,19
Utilidad del procedimiento	2,76	3,28	3,14

**Alcance y eficiencia de la difusión del procedimiento:** podemos observar que la puntuación promedio obtenida en todos los ítems evaluados en este área, ha sido inferior en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, que en las otras dos cualificaciones.

En cuanto a la puntuación promedio de cada uno de los ítems evaluados, podemos destacar que el ítem “Publicidad de la convocatoria”, ha sido valorado con la puntuación promedio más baja en las Cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y Educación Infantil. En el caso de la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio ha sido el ítem de “Facilidad para inscribirse en el procedimiento” el que ha obtenido una puntuación promedio inferior (2,08), siendo este ítem el que ha obtenido una puntuación promedio más baja en esta cualificación, y en todo el área de Alcance y eficiencia del procedimiento.

Respecto al ítem “Facilidad para recabar la documentación requerida en la inscripción” la puntuación promedio obtenida ha sido sensiblemente inferior en las Cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio (2,86) y Educación Infantil (2,94), mientras que en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, la puntuación promedio ha ascendido a (3,14).

En cuanto al ítem de “Facilidad para compatibilizar el procedimiento con el trabajo” ha sido en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, donde ha obtenido una puntuación inferior (2,95). Y lo mismo ocurre con el ítem “Acceso a la información sobre el procedimiento (listados de admitidos, excluidos..., etc.) cuya puntuación ha sido de (2,92).

Referente a la puntuación promedio más alta, podemos observar que se concentra en el ítem “Resolución de problemas por parte del personal de la Administración Responsable” (3,11), de la Cualificación de Atención a personas en el domicilio, “Utilidad del procedimiento” (3,28) de la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, y “Acceso a la información del procedimiento “de la Cualificación de Educación Infantil (3,22).

**Servicio de Información y orientación:** Dentro de este apartado, el ítem que ha obtenido una puntuación promedio más alta en las tres cualificaciones, ha sido el de “Atención recibida por el orientador”.

<b>Información y orientación</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Ubicación de los puntos de información y orientación	2,76	3,08	2,97
Idoneidad de la información aportada por el orientador/a	3,26	3,33	3,36
Utilidad de la documentación utilizada y/o aportada por el orientador/a	3,21	3,26	3,16
Atención recibida por parte del orientador/a	3,48	3,48	3,52

En cuanto al ítem que ha obtenido una puntuación promedio más baja, en las tres Cualificaciones ha sido el de “Ubicación de los puntos de información y orientación”.

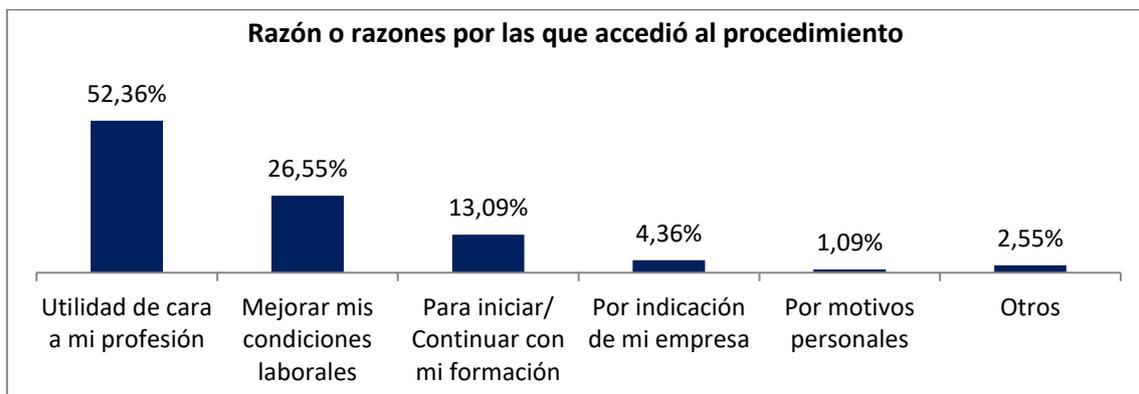
Es importante mencionar, que según la información recogida en los cuestionarios del personal asesor y evaluador, el ítem “Información de los candidatos sobre el procedimiento” ha obtenido una puntuación promedio de (3,44) sobre 5 en el de asesores y de (2,96) sobre 4 en el de evaluadores.

Igualmente, en el apartado de observaciones de estos cuestionarios, tanto el personal asesor como el evaluador, han manifestado que la información que los candidatos tenían sobre el procedimiento era escasa, y que al haber transcurrido mucho tiempo, desde que recibieron dicha información, hasta que se presentaron a las sesiones individuales de asesoramiento, en muchos casos, ya no recordaban la información que se les había aportado por los orientadores.

En la información aportada por los coordinadores provinciales, durante el desarrollo del grupo de discusión, se ha manifestado en relación a la información y orientación las siguientes apreciaciones:

- Falta de tiempo para desarrollar la fase de información, el periodo de información y orientación se comenzó a dar una vez iniciado el periodo de presentación de solicitudes.
- Falta de organización de la información que se debía prestar, algunos conceptos básicos no quedaron claros y en algunos casos se generaron confusiones.
- Durante esta fase de información, debido a la falta de tiempo, los técnicos encargados de este servicio dedicaron más tiempo a ayudar a los interesados a cumplimentar la solicitud de inscripción y Anexos que a informar de los aspectos esenciales del procedimiento.

### Razones por las que se inscribieron en el procedimiento



En el apartado de razones por las que accedió al procedimiento el (52,36%) de las respuestas se concentran en la opción de respuesta “Utilidad de cara a mi profesión”, seguido de la opción de respuesta “Mejorar mis condiciones laborales” (26,36%) y “Para iniciar/ continuar con mi formación” (13,09%).

El resto de las opciones de respuesta han obtenido un porcentaje inferior, siendo el (4,36%) en la opción de respuesta “Por indicación de mi empresa”, (01,09%) en la opción de respuesta “Por motivos personales” y (2,55%) en la opción de respuesta “Otros”.

Razón por la que se presentó al procedimiento	DO	INS	E.I
Utilidad de cara a mi profesión	57,58%	55,17%	40,63%
Mejorar mis condiciones laborales	27,27%	26,21%	26,56%
Para iniciar/ Continuar con mi formación	7,58%	9,66%	26,56%
Por indicación de mi empresa	3,03%	6,21%	1,56%
Por motivos personales	3,03%	0,00%	1,56%
Otros	1,52%	2,76%	3,13%

Si tenemos en cuenta los datos por cualificación, el mayor porcentaje de respuestas se concentra en la opción de respuesta “Utilidad de cara a mi profesión”, siendo superior al 50% en las cualificaciones de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio (57,58%) y atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (55,17%), e inferior en la de Educación Infantil (40,63%).

### c) Satisfacción con la Fase de Asesoramiento.

Asesoramiento	DO	INS	E.I
Organización de la fase de asesoramiento	3,24	3,13	3,19
Duración de la sesión grupal	3,11	3,15	3,19
Duración de las sesiones individuales	3,32	3,34	3,28
Utilidad de las sesiones grupales	2,98	3,08	2,98
Utilidad de las sesiones individuales	3,36	3,35	3,39
Utilidad del cuestionario de autoevaluación	3,26	3,22	3,22
Dificultades para recopilar documentación utilizada durante el asesoramiento	2,77	3,01	2,91
Contenido de los Informes del asesor/a	3,18	3,22	3,20
Información facilitada sobre dudas planteadas al asesor/a	3,26	3,33	3,20
Utilidad del proceso de asesoramiento	3,17	3,22	3,22
Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas	2,95	3,15	2,78
Información sobre el proceso de evaluación	3,11	3,13	3,08

En el área Satisfacción con la fase de asesoramiento, la puntuación promedio más baja ha sido otorgada en el ítem “Dificultad para recopilar documentación utilizada durante el asesoramiento” (2,93), siendo esta puntuación sensiblemente más baja en la Cualificación de Atención Sociosanitaria en Domicilio (2,77).

Otro de los ítems que ha obtenido una puntuación promedio más baja ha sido el de “Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas”. Este dato ha sido especialmente significativo en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio (2,95) y Educación Infantil (2,78).

Este hecho también ha sido manifestado en las observaciones aportadas por los candidatos/as en las preguntas abiertas, en las que en algunos casos, han manifestado su disconformidad por no poder continuar con el proceso formativo una vez finalizado el procedimiento.

En cuanto a la puntuación promedio más alta, podemos observar que esta se ha concentrado en el ítem “Utilidad de las sesiones individuales” en las tres cualificaciones. Igualmente habría que destacar, que el ítem “Duración de las sesiones individuales” ha sido el segundo ítem mejor valorado en las tres cualificaciones.

En cuanto a la percepción del personal asesor sobre los ítems “Dificultades de los candidatos para recopilar documentación” y “Dificultades del candidato para la asistencia a las sesiones” podemos observar que las puntuaciones promedio en estos ítems ha sido inferior a (4), a excepción de en el ítem de “Dificultades del candidato para asistir a las sesiones” de la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (4,00).

<b>Candidatos</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
1. Dificultades para recopilar documentación	3,67	3,86	3,38
2. Dificultades del candidato para la asistencia a las sesiones	3,56	4,00	3,38

#### **d) Satisfacción con la Fase de Evaluación**

<b>Evaluación</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Organización de la fase de evaluación	3,02	3,09	3,06
Información aportada al inicio por el evaluador	3,08	3,17	3,17
Tiempo dedicado a la evaluación	3,02	3,16	3,19
Valoración de las pruebas realizadas	3,09	3,22	3,09
Información facilitada sobre dudas planteadas al evaluador	3,15	3,26	3,17
Utilidad de la fase de evaluación	3,06	3,22	3,08
Satisfacción general con la fase de evaluación	3,09	3,18	3,06
Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas	3,02	3,10	2,80

En la valoración general del apartado Evaluación, todas las puntuaciones promedio obtenidas están por encima de (3,00).

No obstante, vuelve a ponerse de manifiesto que, en la puntuación global, el ítem que ha obtenido una puntuación promedio más baja ha sido “Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas” (3,01).

Si observamos la puntuación promedio de este ítem por cualificaciones, podemos ver que en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio la puntuación promedio ha sido de (3,02), en la de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales de (3,10) y en la Cualificación de Educación Infantil de (2,80).

Por el contrario, el ítem de “Información facilitada sobre dudas planteadas al evaluador” ha sido el que ha obtenido una puntuación promedio más alta en las tres Cualificaciones.

En cuanto a la información aportada por el personal evaluador, podemos destacar que en el ítem “Dificultades del candidato para la asistencia a las sesiones” la puntuación promedio otorgada ha sido inferior a (3) en las tres cualificaciones.

También podemos destacar, que en el ítem “Dificultades para recopilar documentación” de la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, ha obtenido una puntuación sensiblemente inferior (2,91).

<b>Candidatos</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Dificultades para recopilar documentación	3,13	2,91	3,44
Dificultades del candidato para la asistencia a las sesiones	2,63	2,82	2,56

## 6.2 Desarrollo administrativo del procedimiento

### a) Gestión de la documentación

a.1 **Gestión de expedientes:** En relación a la gestión de expedientes, en la información aportada por los coordinadores provinciales se hace especial mención a las siguientes cuestiones:

- Exceso de documentación a manejar.
- Dificultades a la hora de realizar el traslado de expedientes.
- Dificultades a la hora de contactar con los candidatos.

Pero si observamos la opinión manifestada por el personal asesor, podemos ver que el 95% de los asesores que realizaron las entrevistas, han manifestado que el nº de expedientes asignados ha sido adecuado, y que el traslado de la documentación se realizó de forma adecuada, no produciéndose incidencias significativas.

En cuanto al personal evaluador, el 90% de los evaluadores que realizaron las entrevistas, también manifiestan que el nº de expedientes asignados ha sido adecuado, y que el traslado de la documentación se realizó de forma adecuada, no produciéndose incidencias significativas.

En la información aportada en el apartado de observaciones, un evaluador/a ha manifestado que la asignación de expedientes en la plataforma, ha resultado muy laboriosa para el presidente de la comisión.

#### a.2 Coordinación del procedimiento

Según la información aportada por **el personal asesor**, en relación a la coordinación del procedimiento, podemos observar que el ítem que ha obtenido una puntuación más elevada ha sido “Atención a consultas”(4,58). Y el ítem que ha obtenido una puntuación más baja ha sido el de “Valoración atención coordinadores provinciales” (4,42). No obstante, cabría destacar que en este apartado, todos los ítems han obtenido una puntuación promedio superior a 4.

En la información recogida a través de las entrevistas, el 99% de los asesores/as han manifestado que la ayuda prestada por la Administración responsable del procedimiento ha sido muy adecuada.

En cuanto a la información aportada por **el personal evaluador**, cabe destacar que en el apartado coordinación, la puntuación promedio más alta (3,61) se concentra en los ítems “Atención recibida por parte de los servicios centrales” y “resolución de problemas por parte de los servicios centrales.

Si tenemos en cuenta la información aportada por el personal evaluador en la entrevistas, cabe destacar que la totalidad de los evaluadores/as han manifestado que la ayuda prestada por la Administración responsable del procedimiento ha sido muy adecuada.

#### a.3 Utilización de instrumentos y herramientas técnicas y administrativas.

Para la revisión de los instrumentos y herramientas técnicas y administrativas se ha seleccionado una muestra de la documentación utilizada por el personal asesor y evaluador en cada una de las cualificaciones. Los criterios que se han seguido para su evaluación han sido:

- Se encuentra/no se encuentra
- Completo/No Completo
- Firmado/no firmado.

**Personal asesor del procedimiento:** En líneas generales, el desarrollo de las actuaciones previstas en la fase de asesoramiento, se han llevado a cabo con los documentos técnicos y administrativos diseñados a tal efecto, pudiendo destacar las siguientes conclusiones:

#### **Atención Sociosanitaria a personas en domicilio. 18 Expedientes revisados**

- Aceptación de obligaciones: Este documento se encuentran en 15 de los expedientes evaluados, y los 15 están correctamente cumplimentados y firmados.
- Registro de sesiones grupales: Se encuentra en 11 de los expedientes evaluados. Los 11 están firmados, pero sólo 9 se encuentran correctamente cumplimentados.

- Registro de sesiones individuales: Se encuentran en 17 de los expedientes evaluados. Los 17 están firmados, pero sólo 12 se encuentran correctamente cumplimentados.
- Currículum Vitae: Se encuentran en 17 de los expedientes evaluados, los 17 están completos y en 1 falta la firma.
- Cuestionario de autoevaluación: Se encuentran en 18 de los expedientes evaluados, los 18 están firmados y 1 no está completo.
- Informe del candidato: Se encuentran en 15 de los expedientes evaluados y los 15 están completos y firmados.
- Informe comisión de evaluación. Se encuentran en 18 de los expedientes, los 18 están firmados y 1 se encuentra incompleto.
- Identificadas las competencias: Se encuentran en 16 expedientes, en 1 están parcialmente identificadas y en 1 no están identificadas.
- Expediente ordenado: 8 expedientes están ordenados y 10 no lo están.

### **Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales. 31 Expedientes evaluados**

- Aceptación de obligaciones: Se encuentra en 26 de los expedientes evaluados, están correctamente cumplimentados y firmados.
- Registro de sesiones grupales: Se encuentran en 28 expedientes. Los 28 están correctamente cumplimentados y 1 expediente no está firmado.
- Registro de sesiones individuales: Se encuentran en 28 expedientes, 27 están firmados, pero sólo 23 se encuentran correctamente cumplimentados.
- Currículum Vitae: Se encuentran en 27 expedientes, los 27 están correctamente cumplimentados y sólo 24 se encuentran firmados.
- Cuestionario de autoevaluación: Se encuentran en 29 expedientes, 23 cuestionarios están completos y 29 están firmados
- Informe del candidato: Se encuentran en 20 expedientes y los 20 están completos y firmados.
- Informe comisión de evaluación. Se encuentran en 29 expedientes, 28 están completos y en 2 expediente falta la firma.
- Identificadas las competencias: Se encuentran en 28 expedientes todas están identificadas y en 1 expediente no están.
- Expediente ordenado: 12 expedientes están ordenados y 17 no lo están .

### **Educación Infantil: 32 expedientes evaluados**

- Aceptación de obligaciones: Se encuentran en 32 expedientes, están correctamente cumplimentados y firmados.
- Registro de sesiones grupales: Se encuentran en 27 expedientes. Los 27 están firmados y correctamente cumplimentados.
- Registro de sesiones individuales: Se encuentran en 32 expedientes. 31 están firmados, 30 se encuentran correctamente cumplimentados.
- Currículum Vitae: Se encuentran en 26 expedientes, de ellos 25 están correctamente cumplimentados y 22 se encuentran firmados.

- Cuestionario de autoevaluación: Se encuentran en 31 expedientes, 28 cuestionarios están completos y 29 están firmados
- Informe del candidato: Se encuentran en 29 expedientes y los 29 están completos y firmados.
- Informe comisión de evaluación. Se encuentran en 33 expedientes, los 33 están completos y en 1 expediente falta la firma.
- Identificadas las competencias: Se encuentran en 32 expedientes y están todas las competencias identificadas.
- Expediente ordenado: 17 expedientes están ordenados y 15 no lo están.

**Personal evaluador del procedimiento:** En líneas generales, el desarrollo de las actuaciones previstas en la fase de evaluación, se han llevado a cabo con los documentos técnicos y administrativos diseñados a tal efecto, pudiendo destacar las siguientes conclusiones:

- **Valoración de evidencias indirectas:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: de los 19 expedientes solo 5 discrepaban con la valoración realizada por el asesor (el 74% coincide), pero aquellos en los que no ha estado de acuerdo, no lo han argumentado como se indica en el informe.

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: de los 31 expedientes sólo 10 discrepaban con la valoración realizada por el asesor (el 68% coincide), y sólo uno de los 10, no ha sido debidamente argumentado. Todos los informes están en los expedientes firmados por el correspondiente evaluador.

Educación Infantil: de los 33 expedientes 18 discrepaban con la valoración realizada por el asesor, y sólo 3 han sido debidamente argumentados. 5 expedientes no tienen el informe.

Respecto al informe inicial de Valoración de evidencias indirectas, en aquellos casos en los que las indicaciones de los asesores no coincidían con la de los evaluadores, no se argumentó adecuadamente esta discrepancia de criterios. No obstante, sólo en Educación infantil se detectan grandes diferencias entre los informes del asesor y del evaluador (más del 50%).

- **Comunicación 1º Dictamen:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: sólo en 6 expedientes está el comunicado del 1º dictamen, en ningún caso procedía el envío del mismo al candidato (en aquellos casos que había resultado negativo siempre se hacía prueba, así que se entregaba presencialmente)

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: sólo en 17 expedientes está el comunicado del 1º dictamen, todos aquellos que debían ser enviados se mandaron al candidato (6 expedientes)

Educación Infantil: en 23 expedientes está el comunicado del 1º dictamen, todos aquellos que debían ser enviados se mandaron al candidato (5 expedientes)

La cumplimentación del Comunicado del 1º Dictamen de la valoración se ha realizado correctamente, así como su envío a los candidatos en aquellos casos en los que era necesario.

- **Plan individualizado:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: Todos los planes individualizados están (7 en total), todos menos uno firmados por el evaluador, y dos en los que falta la firma del candidato.

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: de los 5 expedientes que pasaron a prueba, solo uno estaba correctamente firmado por el candidato y el evaluador, el resto no estaban en el expediente.

Educación Infantil: de los 21 expedientes que pasaron a prueba, todos menos uno estaban correctamente firmado por el candidato y el evaluador.

Respecto al uso del Plan individualizado, documento de obligado cumplimiento y firma por parte del evaluador y candidato en caso de realizarse una evaluación directa, se detectan grandes diferencias entre las tres cualificaciones. Concretamente en el caso de Educación Infantil casi la totalidad de los expedientes revisados contenían este informe correctamente elaborado y firmado, el resto de expedientes de las otras dos cualificaciones no contenían este informe, y si se encuentra no está correctamente cumplimentado y firmado por el candidato.

- **Valoración de evidencias directas:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: Todos los informes del resultado de la evaluación están (en total 7)

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: de los expedientes que deberían tener este comunicado lo tenían 4 de los 5. Un expediente lo tenía, pero no era necesario. Todos los que debían ser enviados se mandaron correctamente al candidato (3)

Educación Infantil: de los 21 expedientes que debían tener este informe, faltaban 12, el resto estaban correctos (firmados).

El informe de Valoración de evidencias directas se encuentra correctamente cumplimentado y firmado en la mayor parte de los expedientes revisados.

- **Prueba de evaluación:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: de los 7 expedientes que van a prueba, sólo falta un examen, todas las pruebas fueron simulaciones, a excepción de una que mezcló varias pruebas (entrevista estructurada y simulación).

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: de los 5 expedientes que van a prueba, sólo había un expediente que tuviese las pruebas que se realizaron.

Educación infantil: de los 21 expedientes que van a prueba, solo había 8 expedientes que tuviese las pruebas que se realizaron

Las pruebas de evaluación debían ser elaboradas por las comisiones de evaluación, indicándose la necesidad de aportarlas junto con la documentación, pero se detectan diferencias entre las tres cualificaciones, solo en el caso de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio se encuentran prácticamente todas las pruebas realizadas.

- **Comunicación 2º Dictamen:**

Atención sociosanitaria a personas en domicilio: de los 7 expedientes que deberían de tener esta comunicación, solo 4 la tienen. De esos 7 solo 2 tienen algún resultado negativo y por eso deben de enviarse al candidato, en la base de datos figuran como

Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales: de los expedientes que deberían tener este comunicado lo tenían 4 de los 5. Un expediente lo tenía, pero no era necesario. Todos los que debían ser enviados se mandaron correctamente al candidato (3)

Educación Infantil: 17 expedientes tienen este comunicado. Todos los que debían ser enviados se mandaron correctamente al candidato (10)

Respecto a este informe, no se detectan dificultades, encontrándose cumplimentado en casi la totalidad de los casos.

**a.4 Gestión de pagos:** Tomando como referencia las entrevistas en profundidad, el 99% de los asesores han considerado que la gestión de pagos ha sido adecuada. No obstante, habría que destacar que dentro del apartado asesoramiento, el ítem que ha obtenido una puntuación promedio más baja ha sido el de "Pagos" (3,56).

En el caso de los evaluadores, la totalidad de los evaluadores han manifestado que la gestión de los pagos se ha realizado de forma adecuada.

Según la información aportada por los coordinadores provinciales, respecto a la gestión y tramitación de los pagos lo más destacado ha sido:

- Las dificultades de asesores y evaluadores para cumplimentar los documentos de pago de dietas y nóminas.
- Dificultades en el envío de la documentación a los centros pagadores, así como de controlar los fondos disponibles de cada centro.

Dos asesores han aportado la siguiente información en el apartado de preguntas abiertas:

- En relación a la gestión de pagos, se deberían cobrar los expedientes no finalizados en futuras convocatorias.
- Sería importante para los asesores que no estamos trabajando, que se firme un contrato, esto supondría algo de cotización.

## b) Idoneidad y suficiencia de espacios, equipos y medios

### b.1 Ubicación de los centros de asesoramiento y evaluación:

En el grupo de asesores, la puntuación promedio obtenida en este ítem ha sido de (4,17), siendo sensiblemente superior en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en domicilio (4,22) y en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales (4,21).

El 98% de los evaluadores/as han considerado que la elección y búsqueda de lugares para la realización de las pruebas de evaluación ha sido adecuada. La puntuación promedio obtenida por este ítem ha sido de (3,21), siendo sensiblemente inferior en la Cualificación de Educación Infantil (2,67).

En cuanto a la información aportada por los coordinadores provinciales, la búsqueda de locales para realizar las sesiones individuales y grupales de asesoramiento, ha sido fácil gracias a la disponibilidad ofrecida por las Oficinas de Empleo y los Servicios Periféricos.

En alguna provincia (Toledo y Albacete), fue difícil encontrar locales adecuados para realizar las pruebas. Hubo poca colaboración de Educación en este aspecto.

### b.2 Disponibilidad de medios

En la valoración aportada por los asesores, la puntuación promedio obtenida en la disponibilidad de equipos y medios ha sido de (4,17). Si observamos las puntuaciones por cualificación podemos ver que la puntuación promedio ha sido superior en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, (4,57) e inferior en la de Educación infantil (3,85).

En el caso del personal evaluador, la puntuación promedio ha sido de (3,46), no observándose diferencia significativa entre las tres cualificaciones.

Si tenemos en cuenta la puntuación otorgada por los candidatos/as, podemos observar que en el apartado Centros de asesoramiento, el ítem que ha obtenido una puntuación promedio inferior ha sido el de "Disponibilidad de equipos y medios" (2,86). Igualmente, en el apartado Centros de evaluación, el ítem que concentra una puntuación promedio más baja ha sido "Disponibilidad de equipos y medios" (2,99).

En el siguiente cuadro, se recoge el porcentaje de puntuaciones otorgado por los candidatos, en cada una de las opciones de respuesta en relación a la provincia.

Hemos considerado significativo añadir esta información, para ver si han existido diferencias significativas entre la percepción de los candidatos en las 5 provincias.

Únicamente cabría destacar que el 14,06% en la provincia de Ciudad Real y el 11,11% en la provincia de Albacete se han posicionado en la opción de respuesta (1). En cuanto a la opción de respuesta (2) el 25,99% de la provincia de Albacete, el 26,42% en la provincia de Toledo y el 22,50% de la provincia de Guadalajara se han posicionado en esta opción de respuesta.

PROVINCIAS	3.2. Disponibilidad de equipos y medios (ordenador, impresora, fotocopiadora...)							
	1		2		3		4	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Albacete	3	11,11%	7	25,93%	12	44,44%	5	18,52%
Ciudad Real	9	14,06%	10	15,63%	26	40,63%	19	29,69%
Cuenca	3	7,89%	5	13,16%	12	31,58%	18	47,37%
Guadalajara	3	7,50%	9	22,50%	22	55,00%	6	15,00%
Toledo	9	8,49%	28	26,42%	42	39,62%	27	25,47%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>9,82%</b>	<b>59</b>	<b>21,45%</b>	<b>114</b>	<b>41,45%</b>	<b>75</b>	<b>27,27%</b>

### b.3 Atención recibida por el personal del centro de asesoramiento y evaluación

En la opinión aportada por el personal asesor en este apartado, podemos observar que la puntuación promedio está por encima de (4) en las tres cualificaciones, siendo sensiblemente inferior en la Cualificación de Educación Infantil (4,15).

	DO	INS	EI
Atención por parte del personal del centro	4,56	4,64	4,15

En el caso del personal evaluador, podemos observar que la puntuación promedio está por encima de (3) en las tres cualificaciones, siendo sensiblemente inferior en la Cualificación de Educación Infantil (3,44).

	DO	INS	EI
Atención por parte del personal del centro	3,63	3,55	3,44

En el caso de los candidatos/as, la puntuación promedio es superior a (3), no observándose diferencias significativas entre las tres cualificaciones.

	DO	INS	EI
Atención por parte del personal del centro	3,32	3,41	3,33

## c) Aplicación informática

### c.1 Valoración otorgado por el personal asesor. Valoración sobre (5)

Manual de la aplicación	<b>4,25</b>
Facilidad de manejo	<b>4,19</b>
Resolución de problemas	<b>4,14</b>
¿Cubre las necesidades del asesoramiento?	<b>4,25</b>
Utilidad	<b>4,33</b>

### c.2 Valoración otorgada por el personal evaluador. Valoración sobre (4)

Manual de la aplicación	<b>3,00</b>
Facilidad de manejo	<b>3,14</b>
Resolución de problemas	<b>3,29</b>
¿Cubre las necesidades del asesoramiento?	<b>3,32</b>
Utilidad	<b>3,43</b>

Respecto a la aplicación informática, tanto el personal asesor como el evaluador han considerado que es una herramienta de gran utilidad, para llevar a cabo las actuaciones de las fases de asesoramiento y evaluación. Es por este motivo que el ítem utilidad de la aplicación es el que ha obtenido una puntuación promedio más alta tanto en la valoración de asesores/as como evaluadores/as.

Cabría destacar que el personal evaluador ha otorgado su puntuación promedio más baja en el ítem “Manual de la aplicación” (3,00).

### 6.3 Rigor técnico del asesoramiento y la evaluación

#### a) **Idoneidad de la información/formación del personal asesor y evaluador**

##### a.1 Pertinencia de la formación recibida.

Tanto el personal asesor como el evaluador, ha valorado de forma positiva el curso de formación recibido para ser habilitados para el procedimiento.

No obstante, se ha manifestado que la duración del curso ha sido muy corta, al ser necesario familiarizarse tanto con la aplicación informática como con la documentación y contenidos del curso, por lo que se considera sería de gran utilidad, disponer de más tiempo para poder realizar el curso, y así entender y asimilar todos los conceptos.

##### a.2 Documentación e Información facilitada para el procedimiento.

**Personal asesor:** En este apartado, las puntuaciones promedio obtenidas por todos los ítems evaluados, ha sido superior a (4), a excepción de en el ítem de “Información facilitada para el procedimiento” de las tres cualificaciones, y en el de “Calidad de la documentación recibida” de la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en domicilio” (3,89)

En cuanto al ítem que ha recibido una puntuación promedio más alta en las tres cualificaciones, ha sido el de “Rapidez en la contestación a dudas y preguntas”

<b>Documentación e Información</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Información facilitada para el procedimiento	3,89	3,86	3,92
Calidad de la documentación recibida	3,89	4,21	4,08
Facilidades en el intercambio de documentación	4,00	4,07	3,85
Información facilitada sobre dudas planteadas	4,22	4,29	3,92
Rapidez en la contestación a las dudas y preguntas	4,67	4,50	4,31

En cuanto a la información facilitada a través de las entrevistas, la totalidad de los asesores/as manifiesta que la información e instrucciones aportadas por el Servicio de Cualificaciones han sido adecuadas y suficientes. Y el 99% han manifestado que la documentación ha sido adecuada, y completa.

Un asesor ha manifestado que los formularios en la aplicación informática eran demasiado cerrados, no permitiendo la realización de cambios.

**Personal evaluador:** En todos los ítems que componen este apartado, la puntuación promedio es superior a 3 en las tres cualificaciones, existiendo una diferencia significativa más alta en la puntuación promedio reflejada en los ítems “información facilitada sobre dudas planteadas” (3,63) y “Rapidez en la contestación a las dudas y preguntas” (3,75) de la cualificación Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.

En cuanto a la información facilitada a través de las entrevistas, la totalidad de los evaluadores/as manifiesta que la información e instrucciones aportadas por el Servicio de Cualificaciones han sido adecuadas y suficientes. Y el 99% han manifestado que la documentación ha sido adecuada, y completa.

<b>Documentación e Información</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Información facilitada para el procedimiento	3,38	3,00	3,33
Calidad de la documentación recibida	3,25	3,00	3,33
Información facilitada sobre dudas planteadas	3,63	3,09	3,22
Rapidez en la contestación a las dudas y preguntas	3,75	3,09	3,56

## b) Idoneidad de las herramientas utilizadas

### b.1 Asesoramiento (Valoración de 1 a5)

<b>Asesoramiento</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Sesiones grupales e individuales	4,11	4,50	3,85
Historial profesional y formativo	4,22	4,14	3,85
Evidencias	4,00	4,14	3,54
Informes	3,78	4,14	3,92

En el apartado idoneidad de las herramientas utilizadas en el asesoramiento, la puntuación promedio otorgada ha sido sensiblemente inferior en la cualificación de Educación Infantil.

También es de destacar que en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, la puntuación obtenida en el ítem "Informes"(3,78) ha sido la puntuación promedio más baja dentro de este apartado.

En cuanto a la puntuación promedio más alta, podemos observar que en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en domicilio se ha concentra en el ítem "Historial profesional y formativo" (4,22), en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales se ha concentrado en el ítem "Sesiones grupales e individuales" (4,50) y en la de Educación infantil, en el ítem "Informes" (3,92)

### b.2 Evaluación (Valoración de 1 a 4)

<b>Evaluación</b>	<b>DO</b>	<b>INS</b>	<b>E.I</b>
Utilidad del informe del asesor	3,50	3,27	3,22
Utilidad de la entrevista profesional	3,75	3,55	3,56
Utilidad de las pruebas profesionales	3,25	3,55	3,44
Utilidad de la simulación de situaciones profesionales	3,25	3,45	3,44
Utilidad de la observación en el puesto de trabajo	2,75	2,64	3,44
Satisfacción con las guías de evidencia	3,50	3,45	3,33
Satisfacción con el dictamen de evidencias indirectas	3,25	3,18	3,11
Satisfacción con el informe de evaluación	3,63	3,64	3,33
Satisfacción con el plan de formación de los candidatos	3,25	3,18	3,00

Dentro del apartado de evaluación, la puntuación promedio más elevaba se sitúa en los ítems "Utilidad de la entrevista profesional" (3,61) y "Satisfacción con el informe de evaluación"

(3,54). Por el contrario, la puntuación promedio más baja se sitúa en el ítem “Utilidad de la observación en el puesto de trabajo” (2,93).

Si observamos los datos por cualificación, podemos observar que la puntuación promedio más baja se ha concentrado en el ítem “Utilidad de la observación en el puesto de trabajo” (2,75) en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en domicilio, y (2,64) en la de Atención a personas dependientes en instituciones sociales. En el caso de la Cualificación de Educación Infantil, el ítem que ha obtenido una puntuación promedio inferior ha sido el de “Satisfacción con el plan de formación de los candidatos” (3,00).

En cuanto a la puntuación promedio más alta, podemos observar que en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas en domicilio ha sido en el ítem “Utilidad de la entrevista profesional” (3,75), y en la de educación infantil (3,56). En lo que respecta a la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales el ítem mejor valorado ha sido “Satisfacción con el informe de evaluación” (3,64).

## 7. Propuestas de mejora

### 7.1 Información y Orientación

- Elaborar unos soportes informativos del procedimiento, que sirvan para publicitar y difundir el procedimiento.
- Definir quiénes van a ser los encargados de realizar las tareas de información y orientación en futuros procedimientos, así como formarles adecuadamente para que puedan desarrollar esa tarea.
- Ampliar esta fase de información y orientación, organizándose con anterioridad a la publicación de una futura convocatoria. La información debe ser muy dirigida al colectivo en concreto, empresas, entidades, y no una información abierta.
- Sería conveniente, concienciar al personal asesor sobre la importancia que tiene las sesiones grupales de asesoramiento, y sobre las actuaciones que tienen que desempeñar en las mismas. La sesión grupal de asesoramiento es el momento idóneo para informar en profundidad a los candidatos sobre el procedimiento, y aclarar todas sus dudas.

### 7.2 Selección de personal asesor y evaluador

- Realizar la selección del personal asesor y evaluador, a través de una convocatoria pública, donde se especifique:
  - Objeto y ámbito de aplicación
  - Requisitos de los participantes
  - Plazas convocadas
  - Solicitudes
  - Lugar y plazo de presentación
  - Criterios de selección de los participantes
  - Recursos

### 7.3 Fase de Asesoramiento

Establecer mecanismos de comunicación con los candidatos que faciliten las convocatorias a sesiones grupales e individuales, como por ejemplo a través de los centros de trabajo, ayuntamientos, etc.

- Crear herramientas que faciliten la comunicación entre asesores, y entre estos con la Administración, a través de la propia aplicación informática, o de otro sistema vía Web (chat, foros, preguntas frecuentes, documentación, normativa, novedades, información, etc.)
- Elaborar criterios comunes de actuación para los asesores/as (fundamentalmente a la hora de valorar la formación y experiencia) con el fin de que el resultado de la fase de asesoramiento sea más objetiva.
- Elaborar un guion de entrevista con fines de asesoramiento común para todos los asesores/as para poder facilitar la labor de asesoramiento.
- Facilitar un modelo de Certificado de Empresa tipo, ya que las empresas no están familiarizadas con este documento y se encuentran muchas dificultades para que las empresas hiciesen certificados adecuados.
- Transcribir los cuestionarios de autoevaluación a un lenguaje más sencillo, en algunos casos resulta difícil de interpretar por los candidatos. O bien, elaborar una batería de preguntas alternativas, que pueda utilizar el asesor/a y que faciliten a la persona candidata, la comprensión de las preguntas del cuestionario.
- Sería recomendable mantener una reunión de coordinación entre asesores/as y evaluadores/as, con el fin de poner en común puntos de vista y criterios de valoración de evidencias y candidatos; así como conocer el enfoque de las pruebas de evaluación con el fin de enfocar mejor el trabajo de asesoramiento.
- La fase de asesoramiento tendría que ser vinculante, y aquellos candidatos con evaluación positiva en alguno de los módulos o todos, no tengan que ser evaluados de estos, puesto que ya han demostrado a través de la documentación aportada que presentan evidencias de competencia. No es necesario hacer pasar por pruebas a candidatos que tiene claramente demostrada evidencia de competencia.
- Sería conveniente que los asesores/as recibieran información sobre el resultado del proceso de evaluación, sobre todo cuando ha tenido resultado diferente al otorgado en la fase de asesoramiento. Esto serviría para que los asesores/as pudiera revisar el trabajo realizado.

### 7.4 Fase de evaluación

- Posibilidad de establecer un modelo de Plan de Evaluación General, así como pruebas tipo de evaluación.
- Instaurar una sola comisión por cualificación, con un Plan de evaluación aprobado que defina los criterios a seguir tanto en la decisión de realizar pruebas como en el desarrollo de las mismas.
- Crear herramientas que faciliten la comunicación entre evaluadores y la administración, y entre los propios evaluadores en la propia aplicación (chat, foros, preguntas frecuentes, etc.).

- Crear un apartado en la aplicación para poder incluir aquella documentación extra que deben usar los evaluadores (Plan de Evaluación, criterios para valorar la formación, pruebas tipo, etc.).
- Que los presidentes de las diferentes comisiones se reúnan al principio del proceso y puedan elaborar unas propuestas de criterios de evaluación comunes a todas las comisiones.
- Que el procedimiento dure más tiempo, y que pueda existir mayor comunicación entre los evaluadores para poder consultar dudas y resolverlas de manera conjunta.

#### 7.5 Gestión del procedimiento

- Revisar la solicitud de inscripción y Anexos, eliminando documentos que se creen innecesarios, como por ejemplo: el Currículum Vitae europeo, el autobaremo
- Estudiar la posibilidad de que los interesados se inscriban en la cualificación completa, y posteriormente, sea el asesor quien le oriente en las Unidades de Competencia que podrían ser evaluadas.
- Permitir la inscripción on-line de los candidatos/as en el procedimiento, y la tramitación de documentación por vía telemática.
- Un sistema de información telemático del estado de la solicitud, vía sms, mail, etc. Esta es una de las fases que peor han funcionado del procedimiento, teniendo en cuenta que es complejo, y hasta ahora casi no se conocía.
- Sería muy útil que los datos personales de los candidatos pudieran ser modificados por los asesores/as en la aplicación informática, ya que a veces son incorrectos y los informes recogen dichos errores, sin poderse modificar.
- Se debería dar mayor relevancia a la entrevista profesional con fines de asesoramiento y que esta figurara en la aplicación informática.
- Crear un apartado en la aplicación para poder incluir aquella documentación extra que deben usar los asesores (guion sesión grupal e individual, presentaciones, manual de uso aplicación, hoja de control de asistencia, documentación para los candidatos, criterios de valoración de la formación etc.)
- Remitir los expedientes a las oficinas generales del SEPECAM de la ciudad donde tenga la sede el tribunal de manera que se puedan consultar cuando el evaluador/a lo considere oportuno.
- Que el presidente de la comisión haga el reparto al comienzo del proceso y se asignen a cada evaluador en la aplicación informática.
- Desarrollar una manual de evaluación adaptado a la aplicación informática.