

EVALUACIÓN DE CALIDAD

Procedimiento de Acreditación de Competencias Profesionales 2011-12

Objetivo de la evaluación

Valorar el alcance y la adecuación de las actuaciones desarrolladas y el grado de optimización de los resultados en relación a los recursos y medios empleados, así como la satisfacción generada en el personal técnico y los usuarios del servicio.

Metodología

Aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas que han permitido comprobar si el procedimiento se ha llevado a cabo **conforme** a lo establecido en la normativa , la convocatoria y en los procedimientos establecidos:

- ✓ Calidad
- ✓ Eficacia
- ✓ Satisfacción

Muestra

Cualificaciones	Candidatos	Asesores	Evaluadores
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	66	9	8
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	145	14	11
Educación Infantil	64	13	9
Totales	275	36	28

Técnicas de recogida de información

Revisión documentación administrativa

Entrevistas: Personal Asesor y Evaluador

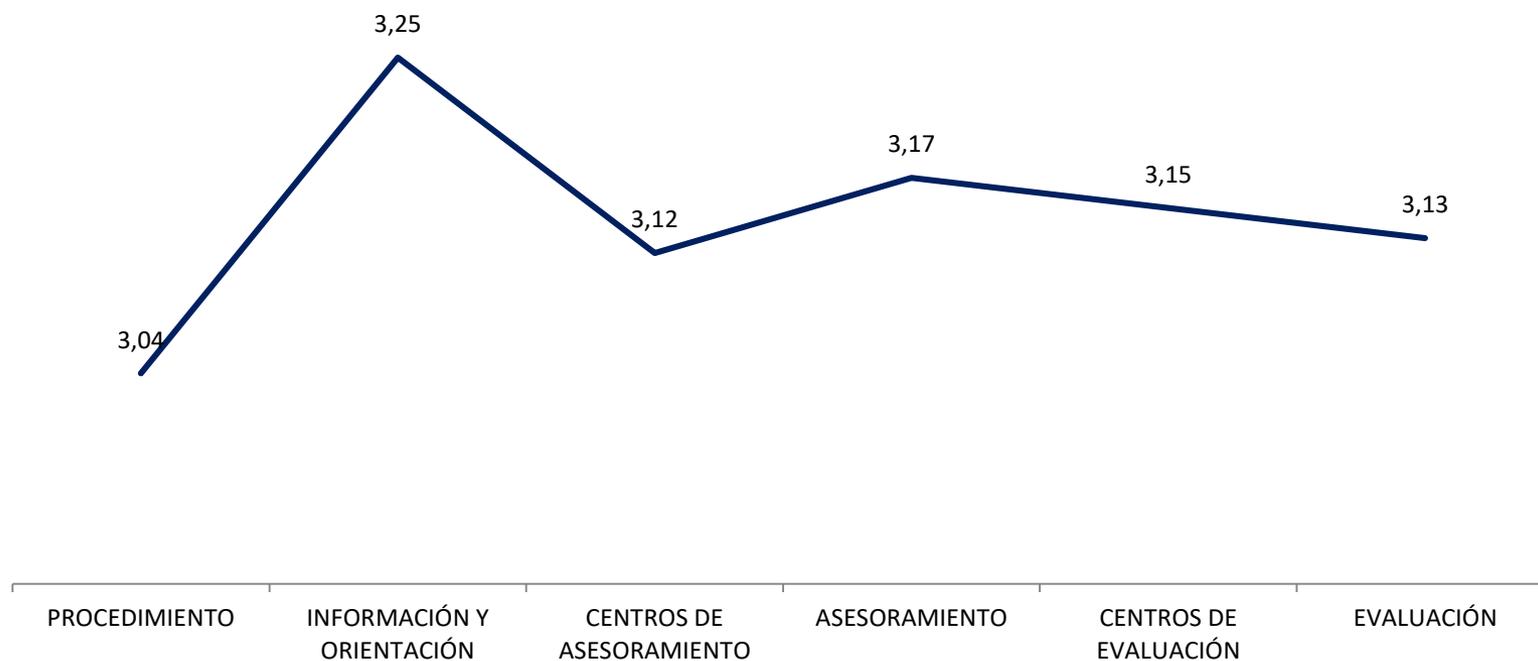
Cuestionarios: Candidatos/as, Personal Asesor y Evaluador

Grupos de discusión: Coordinadores provinciales

Informe de resultados

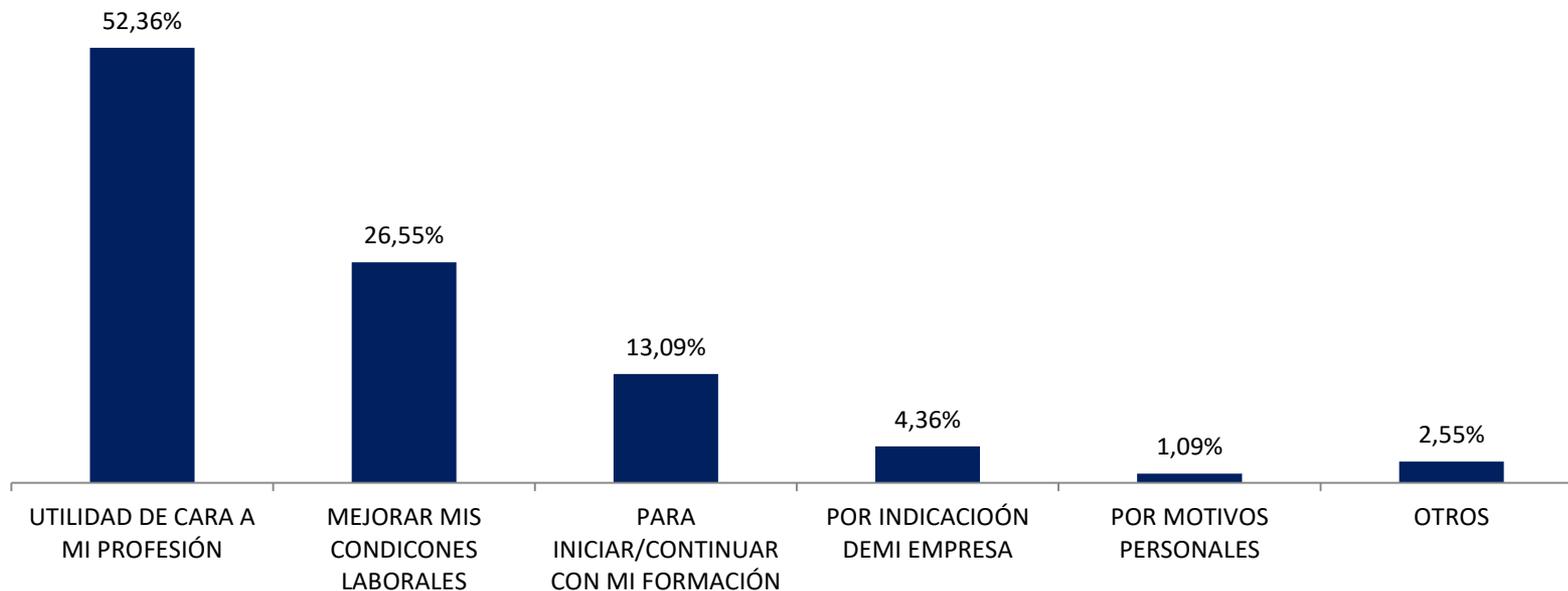
Valoraciones candidatos

VALORACIONES GENERALES POR ÁREAS



Valoraciones candidatos

Razón o razones por las que accedió al procedimiento



Valoraciones candidatos

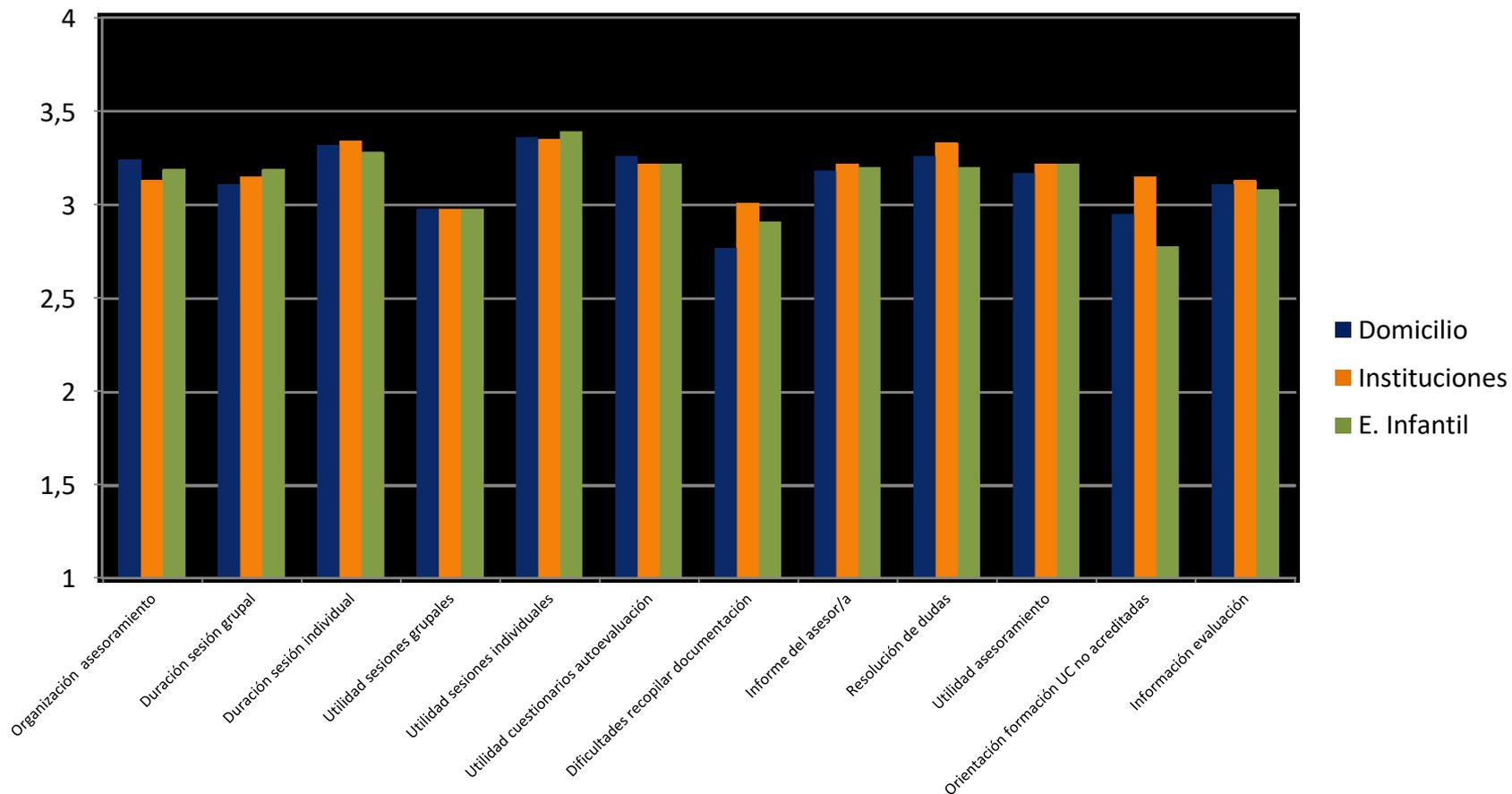
Alcance y eficiencia del procedimiento	DO	INS	E.I
Publicidad de la convocatoria	2,61	2,72	2,67
Facilidad para inscribirse en el procedimiento	2,08	3,06	3,05
Facilidad para recabar la documentación requerida en la inscripción	2,86	3,14	2,94
Facilidad para compatibilizar el procedimiento con el trabajo	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

Valoraciones candidatos

Información y orientación	DO	INS	E.I
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

Valoraciones candidatos

Valoración fase Asesoramiento



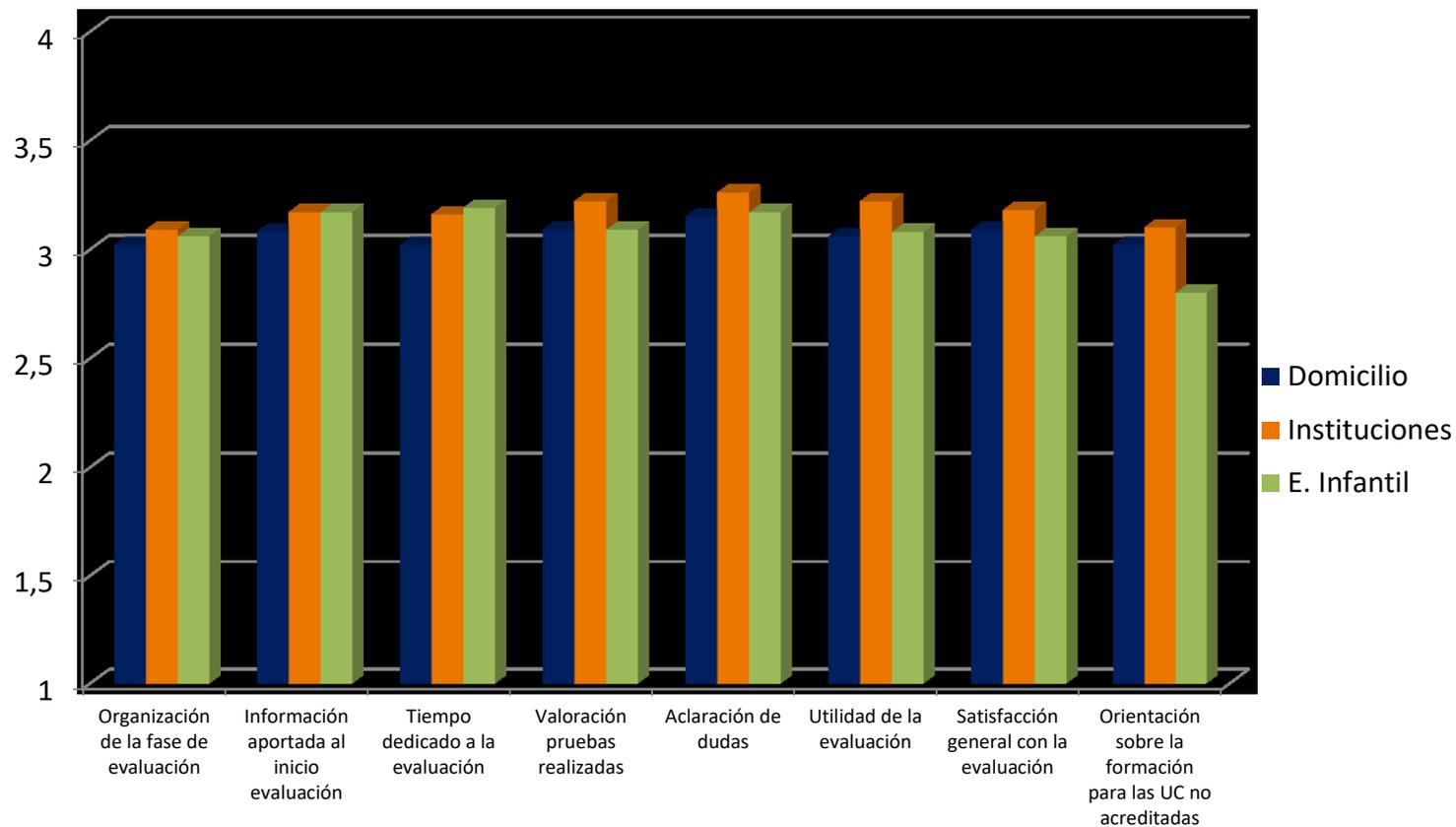
Valoraciones candidatos

Valoración fase Asesoramiento

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">• Utilidad de las sesiones grupales.• Dificultades para recopilar documentación requerida en el asesoramiento.• Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas.	<ul style="list-style-type: none">• Utilidad de las sesiones individuales.• Duración de las sesiones individuales.• Información facilitada sobre las dudas planteadas al asesor/a.• Utilidad de los cuestionarios de autoevaluación.
Propuestas de mejora	
<ul style="list-style-type: none">• Tener disponible una programación de formación de las cualificaciones objeto de acreditación para que los usuarios/as puedan acceder a completar la acreditación sin que transcurra un largo período de tiempo.• Facilitar información concreta sobre la formación necesaria para adquirir las UC no acreditadas, lugares donde poder realizarla, etc.	

Valoraciones candidatos

Valoración Fase de evaluación



Valoraciones candidatos

Valoración Fase de evaluación

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">• Organización de la fase de evaluación.• Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas	<ul style="list-style-type: none">• Información facilitada sobre dudas planteadas al evaluador.• Valoración de las pruebas realizadas.• Utilidad de la fase de evaluación.
Propuestas de mejor	
<ul style="list-style-type: none">• Tener disponible una programación de formación de las cualificaciones objeto de acreditación para que los usuarios/as puedan acceder a completar la acreditación sin que transcurra un largo período de tiempo.• Facilitar información concreta sobre la formación necesaria para adquirir las UC no acreditadas, lugares donde poder realizarla, etc.	

Gestión Administrativa del procedimiento

Gestión de expedientes	<ul style="list-style-type: none">• Exceso de documentación a manejar.• Dificultades a la hora de realizar el traslado de expedientes.• Dificultades a la hora de contactar con los candidatos.
Coordinación del procedimiento	<p>Los ítems mejor valorados tanto por el personal asesor como por el evaluador han sido:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención recibida por parte de los servicios centrales• Resolución de problemas por parte de los servicios centrales
Utilización de herramientas e instrumentos	<p>Asesoramiento: Las mayores incidencias se han encontrado en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aceptación de obligaciones• Registro de sesiones grupales• Informe del candidato
	<p>Evaluación: Las mayores incidencias se han encontrado en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación primer dictamen• Pruebas de evaluación

Valoraciones personal Asesor y Evaluador

Idoneidad de la información/formación recibida

Personal Asesor y Evaluador	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> • Información facilitada para el procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso para la habilitación como asesores/as y evaluadores/as. • Rapidez en la contestación a dudas y preguntas por parte de la Administración. • Calidad de la documentación técnica facilitada para el procedimiento.
Propuestas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de más horas de duración los cursos de habilitación de asesores/as y evaluadores/as, son demasiados contenidos para las horas que tiene el curso 	

Valoraciones personal Asesor y Evaluador

Idoneidad de las herramientas utilizadas

Personal Asesor	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> ● Informes (DO) ● Evidencias de competencia (EI) ● Duración del asesoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sesiones grupales e individuales. ● Historial profesional y formativo. ● Utilidad de la fase de asesoramiento. ● Fiabilidad del proceso de asesoramiento
Propuestas de mejora	
<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar criterios comunes que objetiven los criterios de actuación para los asesores/as ● Crear herramientas vía web que faciliten la comunicación entre asesores, y entre estos y la Administración ● Transcribir los cuestionarios de autoevaluación a un lenguaje más sencillo, o bien, elaborar una batería de preguntas alternativas, que faciliten la comprensión de las preguntas del cuestionario. ● 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. 	

Valoraciones personal Asesor y Evaluador

Idoneidad de las herramientas utilizadas

Personal Evaluador	
Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">• Utilidad de la observación en el puesto de trabajo• Satisfacción con el plan de formación de los candidatos	<ul style="list-style-type: none">• Utilidad de la entrevista profesional.• Satisfacción con las guías de evidencia.• Satisfacción con el informe de evaluación
Propuestas de mejora	
<ul style="list-style-type: none">• Unificación de criterios entre las comisiones de evaluación y entre los evaluadores que constituyen cada comisión.• Necesidad de coordinación entre la fase de asesoramiento y evaluación.• Ofrecer una información inicial completa a los candidatos para que cuando acudan al procedimiento, estén bien informados y sepan a lo que se van a enfrentar cuando se inscriban en el procedimiento.	

Valoraciones personal Asesor y Evaluador

Valoración aplicación informática

Ítem evaluado	Personal asesor (1 – 4)	Personal evaluador (1 – 4)
Manual de la aplicación	3,19	3,00
Facilidad de manejo	3,14	3,14
Resolución de problemas	3,11	3,29
¿Cubre las necesidades?	3,19	3,32
Utilidad	3,25	3,43

Propuestas de mejora

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 .
- Ampliar esta fase de información y orientación, organizándose con anterioridad a la publicación de una futura convocatoria.
- 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.

Propuestas de mejora

Fase de asesoramiento

- Establecer mecanismos de comunicación con los candidatos que faciliten las convocatorias a sesiones grupales e individuales.
- Crear herramientas vía Web que faciliten la comunicación entre asesores, y entre estos con la Administración.
- Elaborar criterios comunes de actuación para los asesores/as.
- Elaborar un guion de entrevista con fines de asesoramiento común para todos los asesores/as .
- Transcribir los cuestionarios de autoevaluación a un lenguaje más sencillo, o bien, elaborar una batería de preguntas alternativas, que pueda utilizar el asesor/a .
- Que el personal asesor pueda recibir información sobre el resultado del proceso de evaluación, sobre todo cuando ha tenido resultado diferente al otorgado en la fase de asesoramiento.

Propuestas de mejora

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 común aprobado .
- Crear herramientas vía Web que faciliten la comunicación entre evaluadores y la administración, y entre los propios evaluadores.
- Crear un apartado en la aplicación para poder incluir aquella documentación extra que deben usar los evaluadores .
- 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.

Propuestas de mejora

Gestión del procedimiento

- Revisar la solicitud de inscripción y Anexos, eliminando documentos que se creen innecesarios.
- 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.
- Crear un apartado en la aplicación para poder incluir aquella documentación extra que deben usar los asesores.
- Otorgar mayor relevancia a la entrevista profesional con fines de asesoramiento y que esta figure en la aplicación informática.
- Que el presidente de la comisión haga el reparto al comienzo del proceso y se asignen a cada evaluador en la aplicación informática.