

RESUMEN EJECUTIVO DE RESULTADOS

Índice

1. Presentación
2. Metodología
3. Población y muestra
4. Técnicas de recogida de información
5. Tratamiento estadístico de la información
6. Informe de resultados
 - 6.1 Atención a los candidatos
 - 6.2 Desarrollo administrativo del procedimiento
 - 6.3 Rigor técnico del asesoramiento y la evaluación
 - 6.4 Propuestas de mejora

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.

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 si la articulación de todos los aspectos y momentos que componen el procedimiento, se han 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 criterios de evaluación de: **Calidad, Eficacia y Satisfacción.**

3. Población y muestra

Candidatos: De los 354 cuestionarios de la Cualificación de Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio enviados, han sido cumplimentados 66. De los 833 de la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, han sido cumplimentados 145. Y de los 354 cuestionarios enviados de la cualificación de educación infantil han sido contestados 64.

Asesores/as: De los 63 asesores/as que participaron en el procedimiento, finalmente 36 (57,3%) 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.

Evaluadores/as: De los 43 evaluadores/as que participaron en el procedimiento 28 (65,11%) han cumplimentado el cuestionario. 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.

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.
- 4.2 Entrevistas al personal asesor y evaluador
- 4.3 Cuestionarios al personal asesor y evaluador, y a los candidatos/as
- 4.4 Grupos de discusión con los coordinadores provinciales del procedimiento

La valoración utilizada en el cuestionario de asesores/as ha sido con 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 con 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.

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.

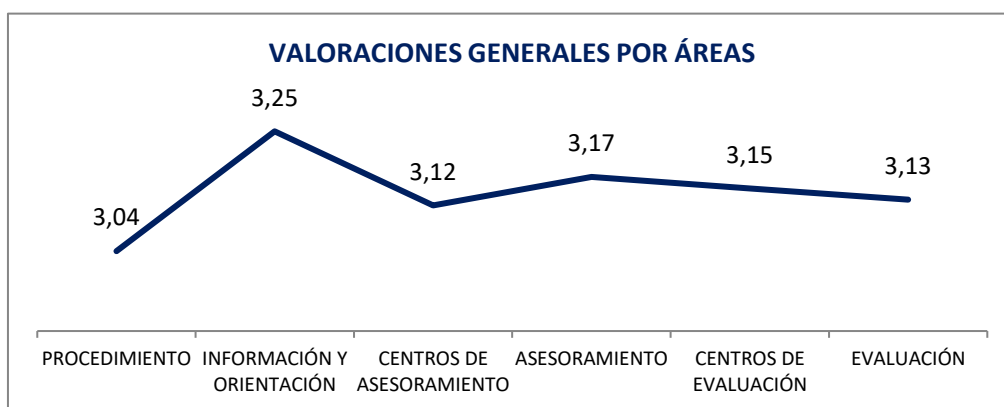
6. Informe de resultados

El informe de resultados se ha estructurado basado en 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, siendo la puntuación promedio más alta en el ítem 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).

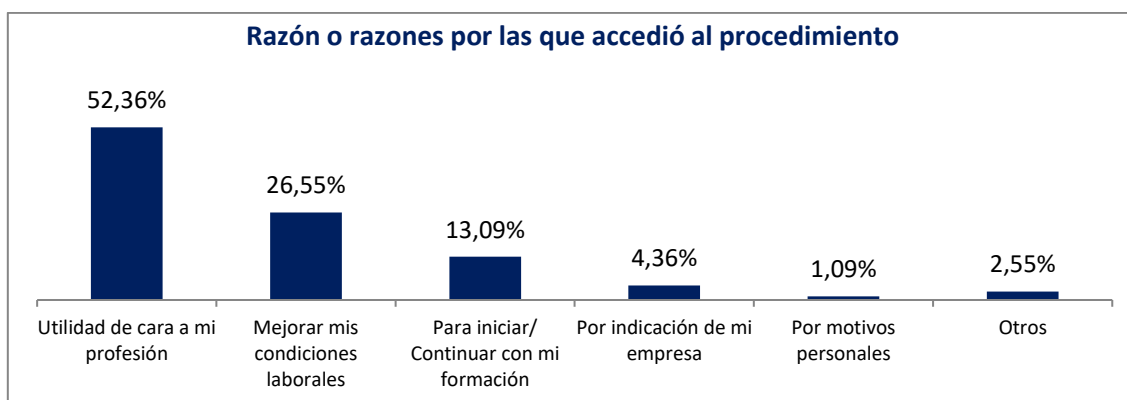
- b) Alcance y eficiencia de la difusión del procedimiento:** a través de este área se ha evaluado la satisfacción de los usuarios con la publicidad de la convocatoria, la inscripción y preparación de la documentación requerida, así como con la atención prestada por la Administración responsable.

Debilidades	Fortalezas
- Publicidad de la convocatoria - Facilidad para inscribirse en el procedimiento (DO) - Facilidad para recabar la documentación requerida en la inscripción (DO) y (EI)	- Resolución de problemas por parte de la Administración responsable del procediendo. - Utilidad del procedimiento (INS) y (EI)
Propuestas de mejora	
- Elaborar unos soportes informativos del procedimiento, que sirvan para publicitar y difundir el procedimiento. - La información debe ser muy dirigida al colectivo en concreto, empresas, entidades, y no una información abierta.	

- c) Servicio de Información y orientación:** a través de este área, se ha evaluado la atención prestada por los servicios de información y orientación, la idoneidad y utilidad de la información recibida, así como la conformidad con la ubicación de los servicios de orientación.

Debilidades	Fortalezas
Ubicación de los puntos de información y orientación.	- Atención recibida por parte del orientador/a. - Idoneidad de la información aportada por el orientador/a
Propuestas de mejora	
- 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. - Concienciar a Asesores/as de que la sesión grupal de asesoramiento es el momento para poder explicar el procedimiento, así como para aclarar dudas y orientar a los candidatos /as sobre toda la documentación necesaria para la justificación de evidencias. - Orientar a los candidatos sobre la posible documentación que se les va a requerir durante la fase de asesoramiento, para que puedan anticipar la preparación de dicha documentación, antes de acudir a la sesión individual de asesoramiento.	
Información aportada por los Coordinadores provinciales	
- 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	

d) Razones por las que se inscribe al procedimiento.



Si observamos los datos por cualificación, podemos apreciar que el mayor porcentaje de puntuaciones se concentra en la opción de respuesta “Utilidad de cara a mi profesión”, siendo más elevado en las cualificaciones de atención sociosanitaria a personas en el domicilio, y atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. Cabría también destacar que en la cualificación de educación infantil el porcentaje de respuestas en la opción “Para iniciar/continuar con mi formación” es significativamente superior que en las otras dos cualificaciones.

Razón por la que se presentó al procedimiento por cualificación	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%

e) Satisfacción con la Fase de Asesoramiento: a través de este área se ha evaluado la satisfacción de los usuarios con las actuaciones desarrolladas durante la fase de asesoramiento, la utilidad de los instrumentos y herramientas utilizadas por el asesor/a, así como la información aportada por el asesor/a.

Debilidades	Fortalezas
- Utilidad de las sesiones grupales. - Dificultades para recopilar documentación requerida en el asesoramiento. - Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas.	- 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	
- Facilitar información concreta sobre la formación necesaria para adquirir las UC no acreditadas, lugares donde poder realizarla, etc. - 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.	

- f) Satisfacción con la Fase de Evaluación:** a través de este área, se ha evaluado la satisfacción percibida por los usuarios con la atención prestada durante la fase de evaluación, la utilidad de las pruebas utilizadas, así como la información aportada sobre el plan de formación previsto para las UC no acreditadas.

Debilidades	Fortalezas
- Organización de la fase de evaluación. - Orientación sobre la formación necesaria para las UC no acreditadas	- Información facilitada sobre dudas planteadas al evaluador. - Valoración de las pruebas realizadas. - Utilidad de la fase de evaluación.
Propuestas de mejor	
- 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.	

6.2 Desarrollo administrativo del procedimiento

a) 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 y evaluador, podemos ver que el 95% de los asesores y el 90% de los evaluadores, 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.

b) Coordinación del procedimiento por parte de la Administración

Personal Asesor	
Debilidades	Fortalezas
No se ha detectado ninguna debilidad significativa de ser mencionada	- Resolución de problemas por parte de los servicios centrales. - Atención de problemas por parte de los servicios centrales
Personal Evaluador	
Debilidades	Fortalezas
No se ha detectado ninguna debilidad significativa de ser mencionada	- Resolución de problemas por parte de los servicios centrales. - Atención de problemas por parte de los servicios centrales

c) 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: Si el documento se encuentra/no se encuentra, su estado Completo/No Completo y se está firmado/no firmado.

Personal asesor del procedimiento:

- Registro de sesiones grupales: Es el documento que falta en un mayor nº de expedientes, especialmente en la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Registro de sesiones individuales: Este documento se encuentra en el 95% de los expedientes evaluados y en todos está completo y firmado.
- Currículum vitae: Se encuentra en el 90% de los expedientes evaluados, pero en el 80% de los expedientes no está firmado por el candidato/a.
- Cuestionarios de autoevaluación: Se encuentra en todos los expedientes evaluados, en un 2% de ellos no está firmado.
- Informe del candidato: Faltan en 3 expedientes en la cualificación de atención sociosanitaria a personas en domicilio, 11 en la cualificación de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y 4 en la educación infantil. Todos los informes que se encuentran en el expediente están completos y firmados en las tres cualificaciones.
- Informe comisión de evaluación: Se encuentra en todos los expedientes de la Cualificación de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y de Educación Infantil, en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales falta en dos expedientes.
- Identificadas las competencias: Las app,s que están parcialmente justificadas, no están argumentadas.

Personal evaluador del procedimiento:

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

d) Gestión de pagos

Tomando como referencia las entrevistas en profundidad, el 99% de los asesores y la totalidad de los evaluadores han considerado que la gestión de pagos ha sido 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.

6.3 Idoneidad y suficiencia de espacios, equipos y medios

a) 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).

b) 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).

c) 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

d) Aplicación informática

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.

Ítem evaluado	Asesores/as (1-5)	Evaluadores/as (1-4)
Manual de la aplicación	4,25	3,00
Facilidad de manejo	4,19	3,14
Resolución de problemas	4,14	3,29
Cubre las necesidades del asesoramiento	4,25	3,32
Utilidad	4,33	3,43

6.4 Rigor técnico del asesoramiento y la evaluación

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

Personal Asesor	
Debilidades	Fortalezas
Información facilitada para el procedimiento.	- Curso para la habilitación como asesores. - Rapidez en la contestación a dudas y preguntas por parte de la Administración. - Calidad de la documentación técnica.
Propuestas de mejora	
Dotar de más horas de duración los cursos de habilitación de asesores/as, son demasiados contenidos para las horas que tiene el curso	

Personal Evaluador	
Debilidades	Fortalezas
- Información facilitada para el procedimiento. - Calidad de la documentación facilitada para el procedimiento (INS) y(DO)	- Curso para la habilitación como asesores. - Rapidez en la contestación a dudas y preguntas por parte de la Administración.
Propuestas de mejora	
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	

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.

En cuanto a la información y documentación facilitada para el desarrollo del procedimiento, la totalidad de los asesores/as y de los evaluadores/as han manifestado 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) Idoneidad de las herramientas utilizadas.

Personal Asesor	
Debilidades	Fortalezas
- Informes (DO) - Evidencias de competencia (EI) - Duración del asesoramiento	- Sesiones grupales e individuales. - Historial profesional y formativo. - Utilidad de la fase de asesoramiento. - Fiabilidad del proceso de asesoramiento
Propuestas de mejora	
- Elaborar criterios comunes que objetiven los criterios de actuación para los asesores/as. - Crear herramientas vía web que faciliten la comunicación entre asesores/as, y entre estos y la Administración responsable del procedimiento. - Transcribir los cuestionarios de autoevaluación a un lenguaje más sencillo, o bien, elaborar una batería de preguntas alternativas, que faciliten a la persona candidata, 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.	

Personal Evaluador	
Debilidades	Fortalezas
• Utilidad de la entrevista profesional • Satisfacción con el informe de evaluación	• Utilidad de la observación en el puesto de trabajo. • Satisfacción con el dictamen de evidencias indirectas
Propuestas de mejora	
• Posibilidad de establecer un modelo general de evaluación, así como pruebas tipo de evaluación. • Necesidad de mejorar la coordinación entre la fase de asesoramiento y evaluación. • Reunión inicial de las diferentes comisiones para elaborar criterios comunes de evaluación a todas las comisiones. • Crear herramientas que faciliten la comunicación entre evaluadores y de estos con la Administración responsable del procedimiento.	