



RESULTADOS PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

FASE ASESORAMIENTO

ACREDITA: Convocatoria Procedimiento Acreditación de Competencias Orden de 20/11/2014 y Orden de 20/06/2014 (Acredita 2014):

- **Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales SSC320_2**
- **Atención sociosanitaria a personas en el domicilio SSC089_2**

Del total de **4.304 cuestionarios** enviados de entre los distintos participantes en el proceso (asesores/as, evaluadores/as y candidatos/as), se han recibido **1297 contestaciones**. Lo que supone un porcentaje de participación del **30,13**.

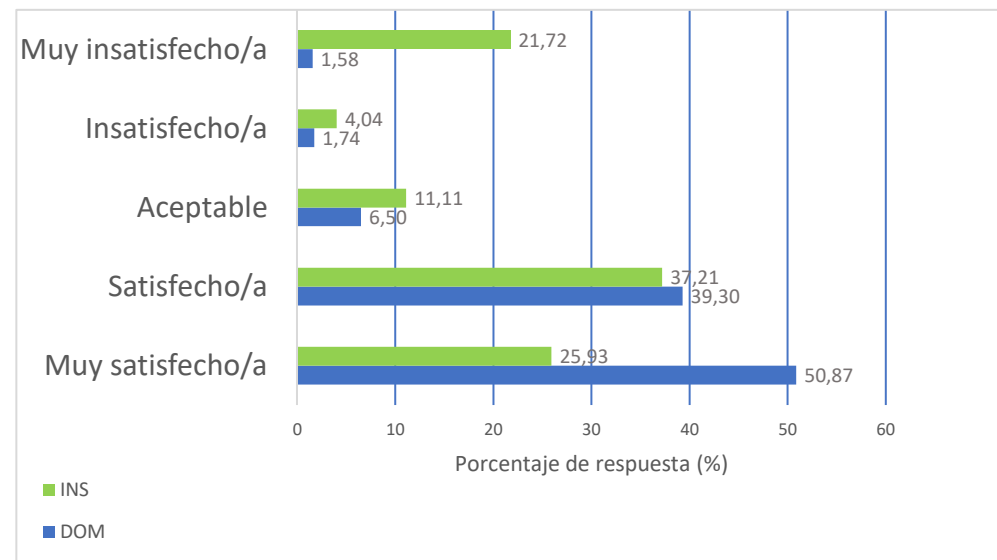
Cualificación profesional	CANDIDATOS/AS			ASESORES/AS			EVALUADORES/AS		
	PARTICIPANTES	RESPUESTAS	PORCENTAJE	PARTICIPANTES	RESPUESTAS	PORCENTAJE	PARTICIPANTES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Atención Sociosanitaria a Personas en el Domicilio	2059	631	30,65%	37	18	48,65%	33	15	45,45%
Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales	2110	594	28,15%	26	22	88,46%	39	17	43,59%



EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS FASE DE ASESORAMIENTO

SATISFACCIÓN GENERAL

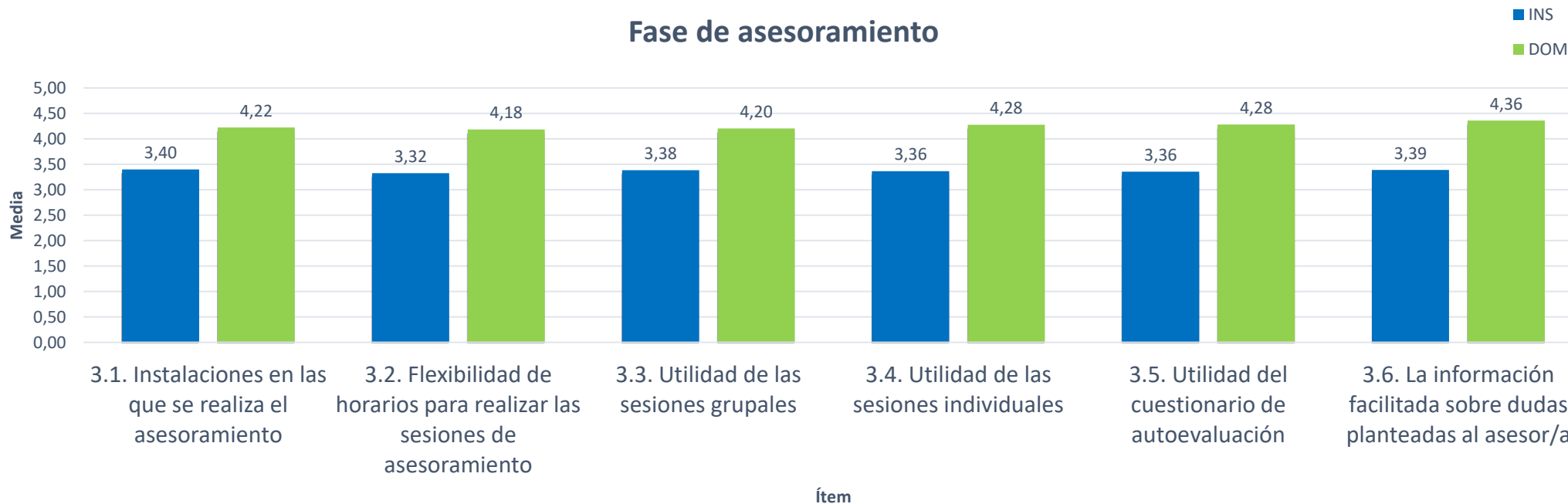
- Atención Sociosanitaria a personas en el **Domicilio**: El **90,17%** **esta satisfecho o muy satisfecho** con el proceso en general, superando de media en todos los apartados evaluados 4 puntos sobre 5.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en **Instituciones Sociales**: este porcentaje baja hasta el **63%**, rondando la media de puntuaciones entre el 3 y el 3,5.





EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS FASE DE ASESORAMIENTO

- Lo más valorado en ambas cualificaciones de la fase de asesoramiento, es la **información recibida por parte del asesor/a y evaluador/a** sobre las dudas planteadas (4,36 sobre para la cualificación de Domicilio y 3,39 para Instituciones)
- El punto con menos valoración es el relativo a la **flexibilidad de horarios para la realización de entrevistas**.





DEBILIDADES

Fase de asesoramiento

FORTALEZAS

- Dificultades a la hora de compatibilizar con el trabajo, poca flexibilidad de horarios.
- Disparidad en la información aportada a los candidatos por parte de algunos asesores/as y poco tiempo para el asesoramiento.
- Desplazamientos a otras localidades.

- Utilidad de las sesiones individuales y grupales.
- Valoración positiva de la información facilitada por los asesores/as sobre el proceso ante las dudas planteadas.
- Utilidad cuestionarios de autoevaluación.



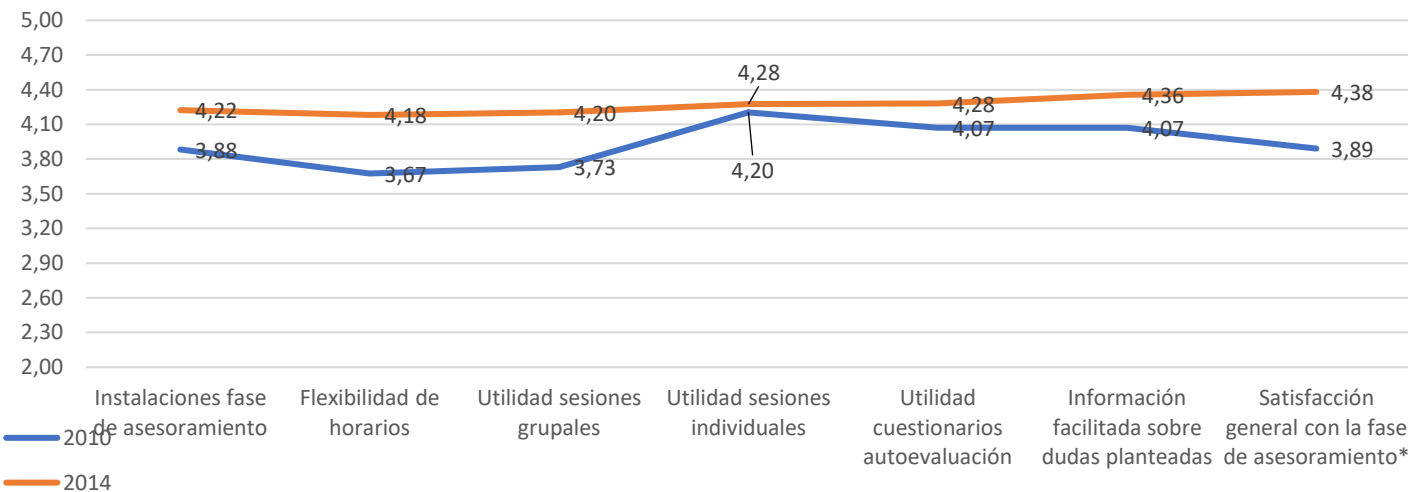
EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS FASE DE ASESORAMIENTO



EVOLUCIÓN PROCESO

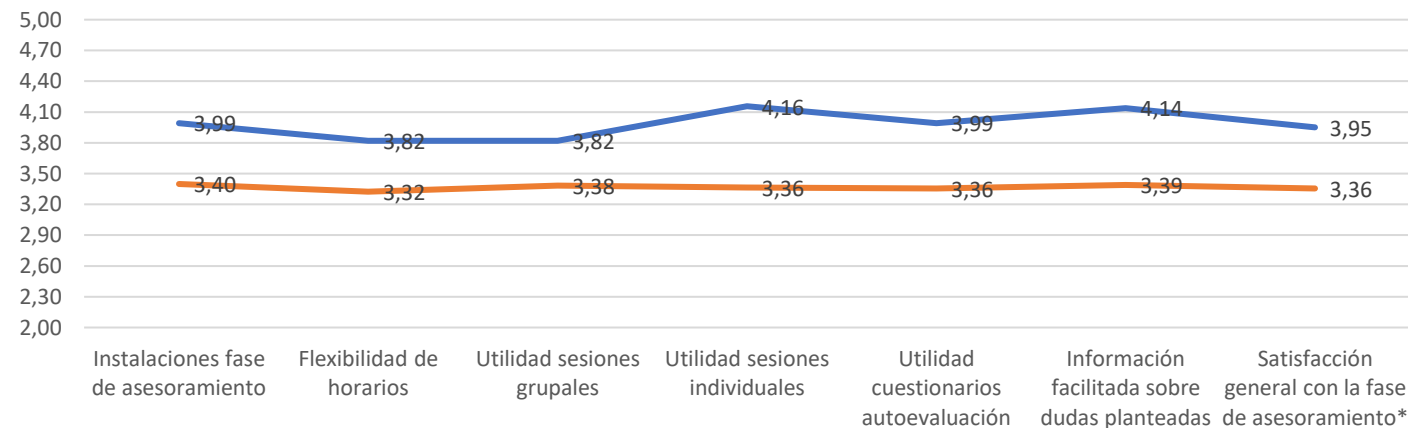
- Respecto a los resultados obtenidos comparados con la anterior convocatoria en cada una de las cualificaciones, son positivos respecto a la de **Atención sociosanitaria a personas en el Domicilio**, incrementándose la valoración en todos los puntos evaluados.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO



- Para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales**, se obtiene medio punto menos en casi todos los puntos evaluados.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES





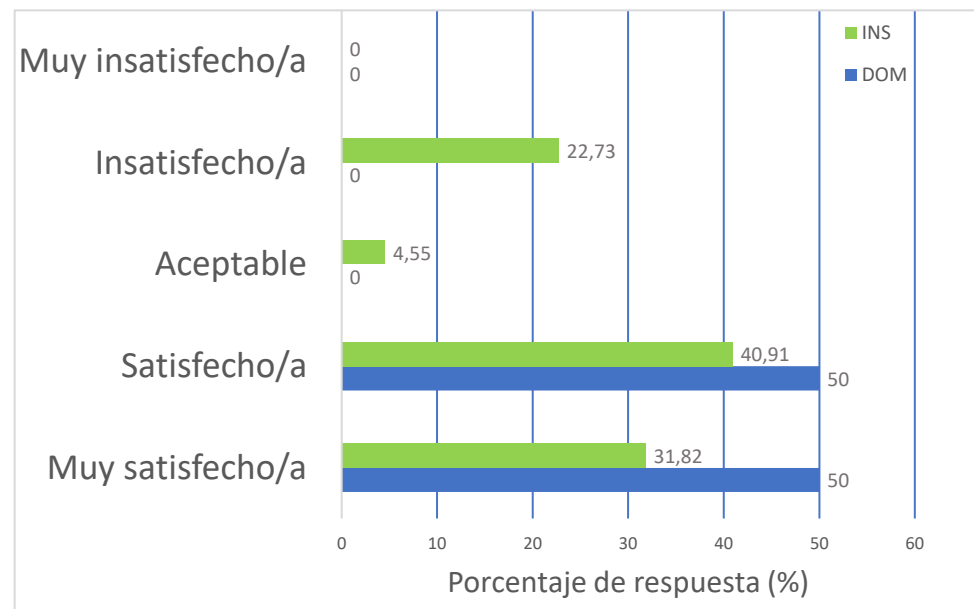
Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS

SATISFACCIÓN GENERAL

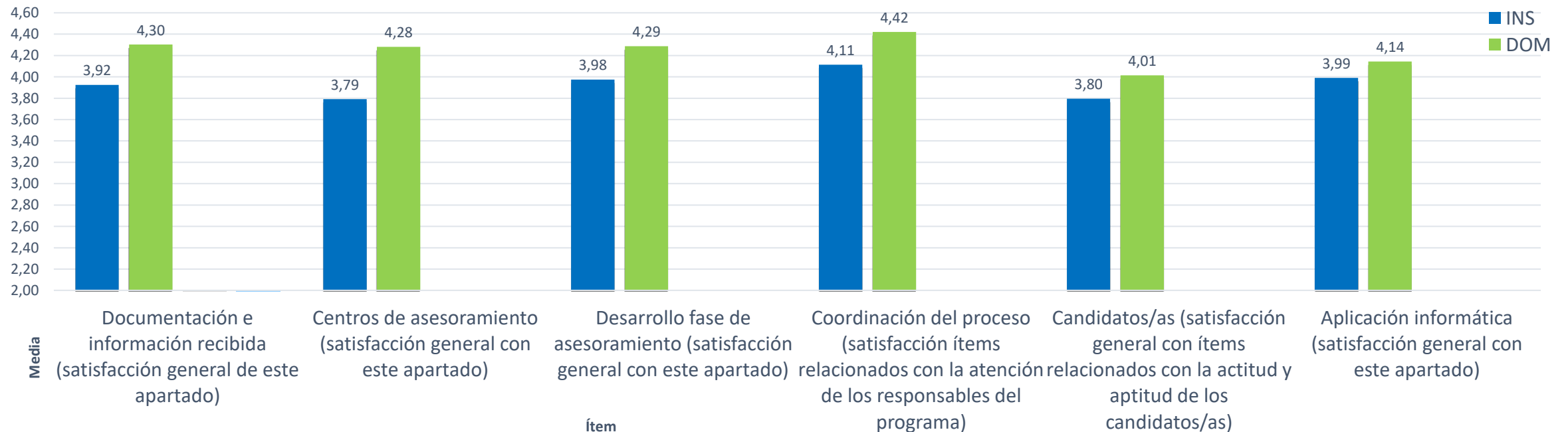


- Atención Sociosanitaria a personas en el Domicilio: El **100%** de las personas que realizaron las labores de asesoramiento **están satisfechas o muy satisfechas** con el proceso en general.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales: este porcentaje baja hasta el **72,91%**.





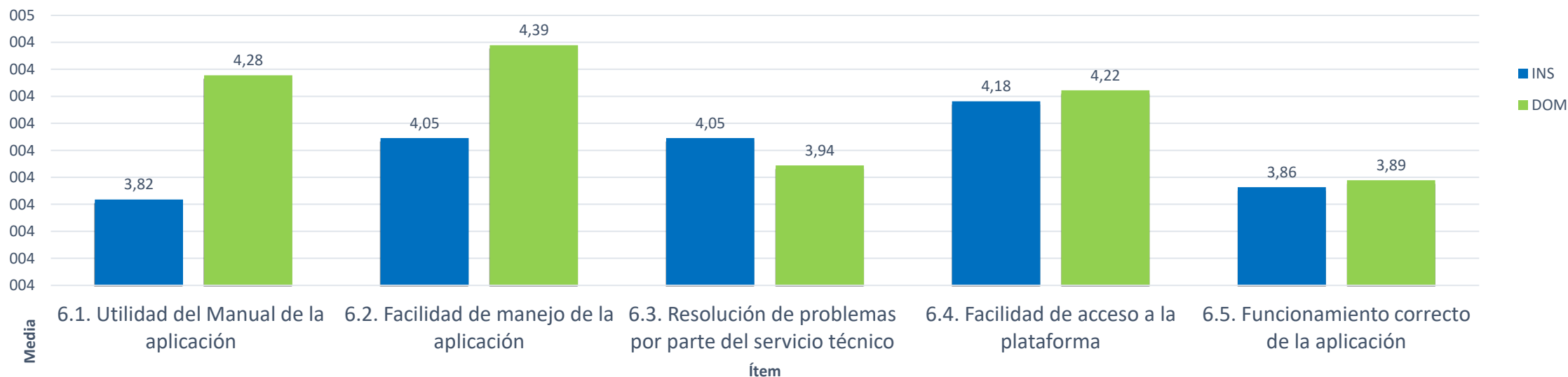
- Los ítems con menor valoración son los relacionados con la **aptitud y actitud de los candidatos/as** ante el proceso. Recibiendo la menor puntuación el referido a los conocimientos previos sobre el proceso de los candidatos/as antes del asesoramiento (3,05/3,06 puntos).
- Por el contrario, unos de los apartados que recibe mayor puntuación es el relativo a la **coordinación del proceso**, recibiendo los ítems calidad de la atención recibida y la resolución de dudas por parte de los responsables del programa la mayor puntuación (4,09/4,53 y 4,18/4,53 respectivamente).





APLICACIÓN IFORMÁTICA

- La media de la puntuación obtenida en este apartado es de **3,99** para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en **Instituciones Sociales**, y de **4,14** Atención sociosanitaria a personas en el **Domicilio**.
- El apartado **más valorado** por los asesores de Domicilio es la **facilidad de manejo**, y por los de Instituciones Sociales es la **facilidad de acceso**, pero ambos coinciden al poner **la menor valoración al Funcionamiento correcto de la aplicación (fallos de conexión)**.





Castilla-La Mancha

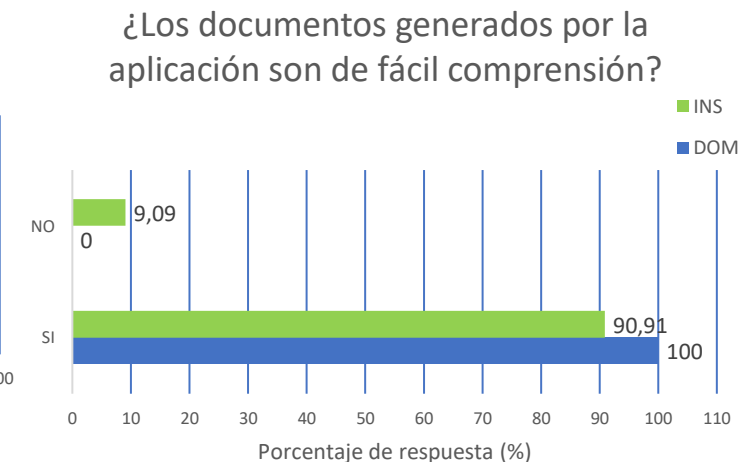
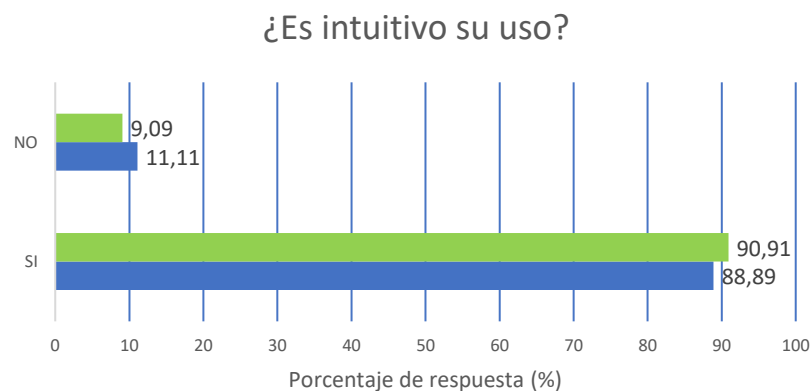
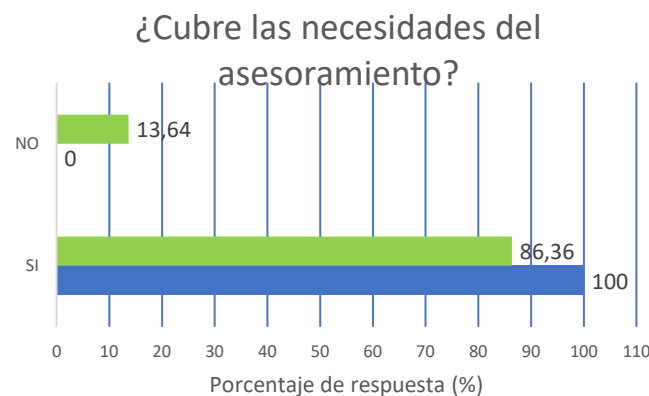
EVALUACIÓN ASESORES/AS



Respecto a la preguntas:

APLICACIÓN IFORMÁTICA

- **¿Cubre las necesidades del asesoramiento?**, el 100% de los asesores/as de Domicilio y más del 86% de los de Instituciones Sociales ha respondido que SI.
- **¿Es intuitivo su uso?**, el 88,89% de los asesores/as de Domicilio y el 90,91% de los de Instituciones Sociales responde que SI.
- **¿Los documentos generados por la aplicación son de fácil comprensión?**, el 100% de los asesores/as de Domicilio y el 90,91% de los de Instituciones Sociales ha respondido que SI.



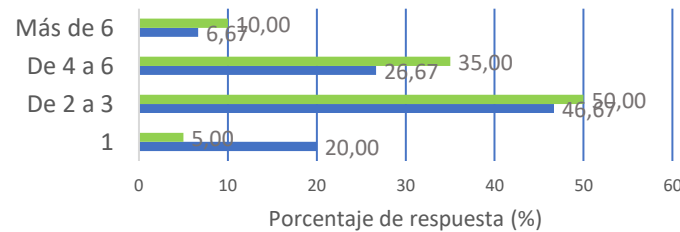


Castilla-La Mancha

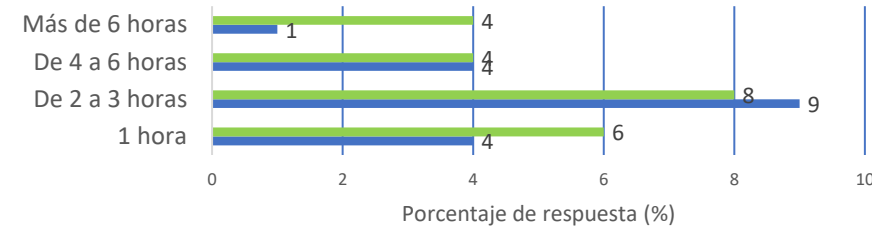
ASPECTOS GENERALES

Respecto a la preguntas:

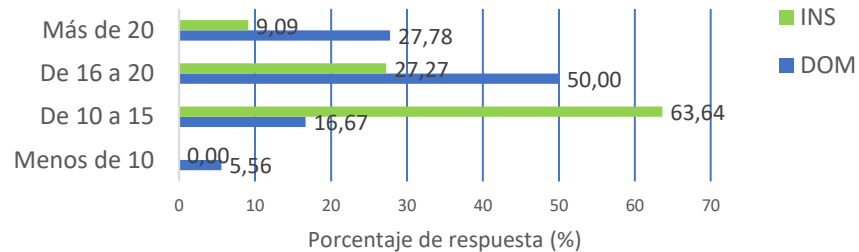
- Número medio de sesiones grupales realizadas.



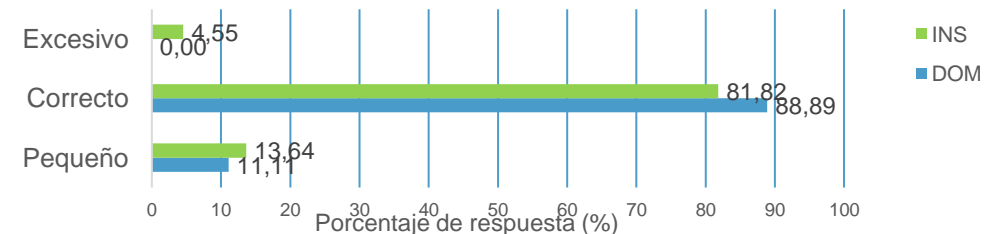
- Tiempo medio dedicado al asesoramiento por candidato/a.



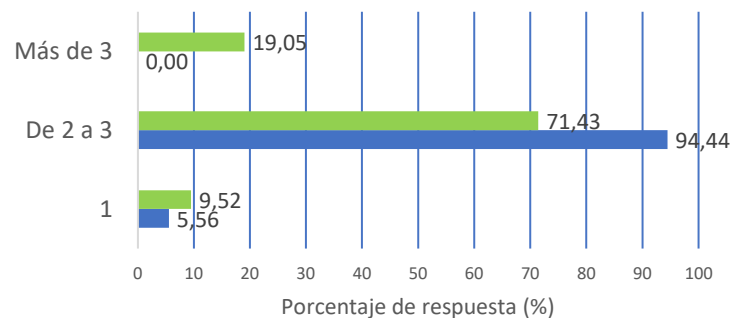
- Número medio de candidatos/as por sesión grupal.



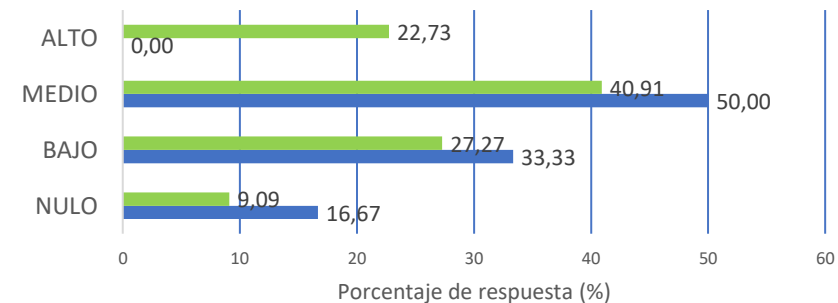
- ¿El número de candidatos/as asignado le parece?



- Número medio de sesiones individuales por candidato/a.



- ¿El grado de dificultad para concertar las citas con los candidatos/as le parece?





Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Documentación e información recibida

- Documentación poco específica de cada cualificación.
- Poca coordinación entre asesores/as a la hora de establecer pautas comunes.
- Estandarizar el apoyo técnico al asesoramiento.
- Mejorar la rapidez en la respuesta al asesor/a por parte de los gestores del programa.
- Alta valoración de la documentación de apoyo al asesoramiento, manuales y anexos (más del 85%).
- Cursos de formación dirigidos a asesores/as.

Centros de asesoramiento

- Pocos recursos disponibles (imprimir, fotocopias, etc.).
- Dificultades para la apertura de los centros de asesoramiento (O.O.E.E.).
- Red de Oficinas de Empleo disponibles, ubicadas en todo el territorio de la región.
- Instalación de puestos disponibles en gran parte de las oficinas de empleo.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Desarrollo de la fase de asesoramiento

- Resultados poco homogéneos entre asesores/as.
- No hay coordinación entre asesores/as y las comisiones de evaluación.
- Las facilidades para compatibilizar el trabajo con el asesoramiento (más del 80% de asesores/as satisfechos o muy satisfechos).
- Alta valoración de la fiabilidad del proceso.
- Satisfacción personal del asesor/a en la ayuda prestada al candidato para la consecución de su objetivo.

Candidatos/as

- Acceden al proceso con pocos conocimientos del mismo.
- No conocen la utilidad del proceso.
- Debido a la espera entre la presentación de la solicitud y el comienzo del asesoramiento los candidatos/as están desconectados del mismo.
- Alta satisfacción con la colaboración de los candidatos/as en el proceso y su actitud positiva hacia al mismo.
- Se valora positivamente la motivación del candidato/a cara al proceso.
- Proceso muy largo, algunos candidatos obtienen la acreditación por la vía formativa durante ese tiempo.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS



DEBILIDADES

- No hay ningún soporte técnico que ayude a resolver dudas o problemas específicos de la cualificación.
- Dificultades para justificar los gastos.

Coordinación del proceso

- Muy alta satisfacción con la atención recibida por lo responsables del programa, y la resolución de consultas.

FORTALEZAS

Aplicación informática

- Es un aplicativo que suele dar fallos de conexión.
- El servicio técnico no tiene un funcionamiento 24 horas.
- A partir de cierta hora no funciona (23:00 h).
- Requiere cierta agilidad en el uso de herramientas informáticas.
- Cubre casi todas las necesidades del asesoramiento
- Casi el 90% de los participantes considera que es intuitivo su uso.
- Los documentos generados son sencillos y de fácil comprensión.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS

VALORACIONES GENERALES



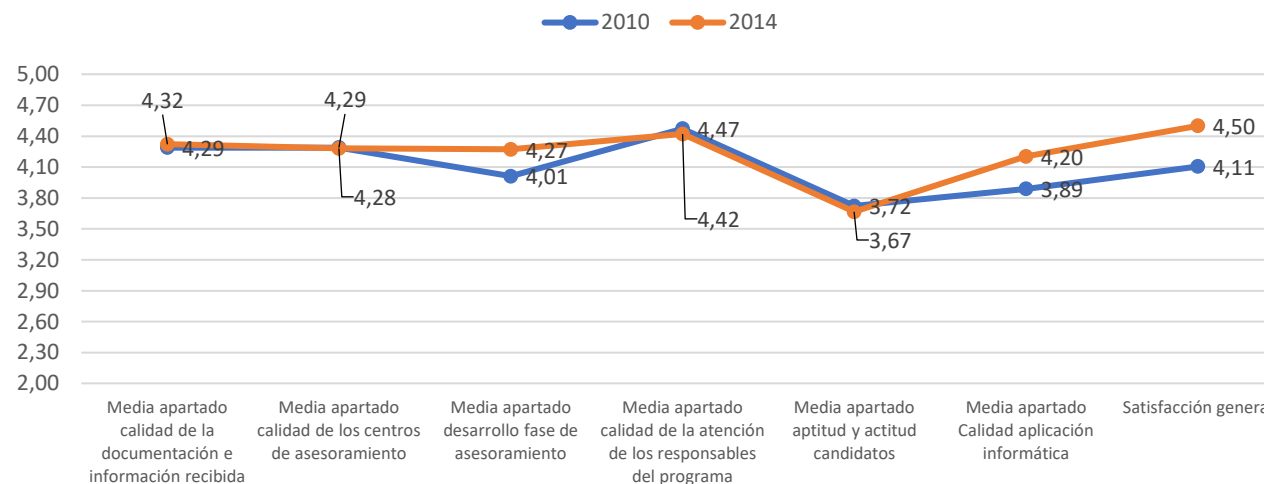
- La mayor parte de los comentarios se refieren a la **lentitud del proceso** desde la presentación de solicitudes hasta el asesoramiento, y lo que implica en los candidatos/as, falta de datos actualizados, obtención de la acreditación por otras vías, falta de interés, etc.
- También indican la **falta de información de los candidatos/as y desconocimiento** del proceso antes del inicio de la fase de asesoramiento.
- Se **valora de manera muy positiva la atención de los responsables del programa**, estando el 88,24 % de los asesores y asesoras de Domicilio satisfechos o muy satisfechos con la calidad de la atención recibida y el 77,28% de la de Instituciones Sociales .
- La **satisfacción general** con el proceso de los asesores esta en el **100%** para Domicilio, y el **72,73%** de los de Instituciones Sociales.
- La mayor parte de los asesores/as consideran que la participación en este proceso les ha supuesto un **enriquecimiento profesional y personal**.



EVOLUCIÓN PROCESO

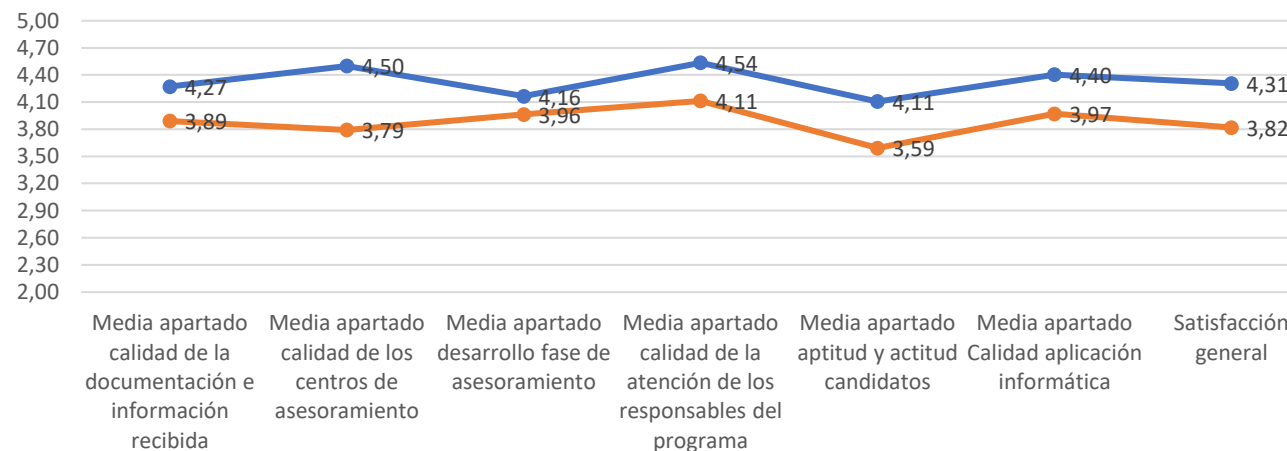
- Los resultados obtenidos para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas en el Domicilio**, comparados con la anterior convocatoria mejoran prácticamente en todos los puntos menos en el apartado de conocimientos del candidato, aunque se obtienen resultados muy similares.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO



- Para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales**, se obtiene menor puntuación en todos los ítems.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES





Castilla-La Mancha



EVALUACIÓN GESTORES DEL PROGRAMA FASE DE ASESORAMIENTO

- Falta de homogeneidad en el trabajo de los asesores.
- Falta de formación de la aplicación informática.
- Aspectos positivos: Disponibilidad de espacios para la realización de las entrevistas.

REVISIÓN DOCUMENTAL

Atención sociosanitaria a personas Dependientes en Instituciones Sociales, se cumple lo establecido en el 100% de los casos por parte de los asesores/as, en los siguientes aspectos:

- Historial profesional y formativo está completo en la aplicación informática.
- Los cuestionarios de autoevaluación están grabados en aplicación.
- El informe para el candidato/a: está cumplimentado en la aplicación informática.
- El informe para la comisión: está cumplimentado en la aplicación informática.



Castilla-La Mancha



No se incluye la siguiente documentación, aún siendo obligatoria su inclusión:

- El 11% de los expedientes revisados no incluyen la Ficha de recogida de datos, donde figura la firma del candidato/a que justifica la asistencia a las sesiones tanto grupal como individuales.
- En el 28% de los expedientes no se observa que el asesor/a haya realizado una identificación y enumeración clara de las evidencias que justifican las distintas APPs.
- Solo el 45,59% de los expedientes incluyen el Informe del Asesor/a para el Candidato/a firmado por este último o documento que acredita su entrega (correo postal, mail, etc.), quedando constancia de la recepción de este informe por parte del candidato/a.

Los aspectos que se han observado, aun no siendo obligatorios por el Manual del Asesor/a, que podrían **mejorar la calidad del proceso** y en algunos casos se está realizando, son los siguientes:

- El 10% de los expedientes tienen un orden u organización de la documentación generada durante la fase de asesoramiento, y demás documentación, que facilita claramente la posterior revisión por parte de los evaluadores/as.
- El 37,5% de los informes del asesor/a para la comisión de Evaluación incluyen aclaraciones y un diagnóstico concreto de cada una de las unidades de competencias que facilita la evaluación posterior del expediente por parte de la Comisión de Evaluación.



Atención sociosanitaria a personas Dependientes en Instituciones Sociales, se ha cumplido lo establecido en el 100% de los casos por parte de los asesores/as de los siguientes aspectos:

- Historial profesional y formativo está completo en la aplicación informática.
- Los cuestionarios de autoevaluación están grabados en aplicación.
- El informe para el candidato/a: está cumplimentado en la aplicación informática.
- El informe para la comisión: está cumplimentado en la aplicación informática.
- El informe para la comisión: está cumplimentado en la aplicación informática.
- Están correctamente cumplimentados todos los apartados de los distintos informes.

Las indicaciones que se establecen en el Manual de Asesor/a que son obligatorias y que tras la revisión se detecta que **no se cumplen** en número alto de candidatos son:

- Un 5% de los expedientes revisados no incluyen la Ficha de recogida de datos, donde figura la firma del candidato/a que justifica la asistencia a las sesiones tanto grupal como individuales.
- En el 27,5% de los expedientes no se observa que el asesor/a haya realizado una identificación y enumeración clara de las evidencias que justifican las distintas APPs.



Castilla-La Mancha



- Solo el 40% de los expedientes incluyen el Informe del Asesor/a para el Candidato/a firmado por este último o documento que acredita su entrega (correo postal, mail, etc.), quedando constancia de la recepción de este informe por parte del candidato/a.

Los aspectos que se han observado, aun no siendo obligatorios por el Manual del Asesor/a, que podrían **mejorar la calidad del proceso** y en algunos casos se está realizando, son los siguientes:

- El 10% de los expedientes tienen un orden u organización de la documentación generada durante la fase de asesoramiento, y demás documentación, que facilita claramente la posterior revisión por parte de los evaluadores/as.
- El 32,5% de los informes del asesor/a para la comisión de Evaluación incluyen aclaraciones y un diagnóstico concreto de cada una de las unidades de competencias que facilita la evaluación posterior del expediente por parte de la Comisión de Evaluación.



PROPUESTAS DE MEJORA FASE DE ASESORAMIENTO

- Establecer **modelo de entrevista profesional** que establezca pautas homogéneas para los asesores/as (Manual entrevista profesional y captación de evidencias).
- Dotar de **herramientas de comunicación** entre los asesores/as y entre estos y las comisiones de evaluación, que faciliten el intercambio de información y contraste de opiniones, y en el que la administración pueda establecer las pautas a seguir y puedan ser consultadas por todos los interesados (FOROS).
- Desarrollar un **aplicativo para el asesoramiento virtual**, dotando al asesor/a de los medios para su realización.
- Establecer una **comisión de expertos** para resolución de consultas técnicas sobre la cualificación profesional.
- Establecer procedimiento del **apoyo técnico** a los asesores/as (recordatorios formativos en momentos claves).
- Prestar **apoyo administrativo** desde la administración para el desarrollo de la fase (impresión de documentos, citación de candidatos, etc.).
- Revisar el **procedimiento de abono de las compensaciones** y agilizar el pago de las mismas.
- Al inicio de la fase de asesoramiento realizar **clase teórica del uso de la aplicación** entre los nuevos asesores/as.
- **Incluir módulo práctico** en las acciones formativas para la habilitación como asesores/as sobre el aplicativo informático y su uso.
- Realizar **convocatoria pública** para la cobertura de los puestos disponibles para realizar las tareas de asesoramiento.
- Realizar una **evaluación del desempeño de cada asesor/a**, teniendo en cuenta la calidad del asesoramiento realizado para la selección de los profesionales que participen en las fases de asesoramiento.