



RESULTADOS PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

FASE EVALUACIÓN

**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**



MUESTRA

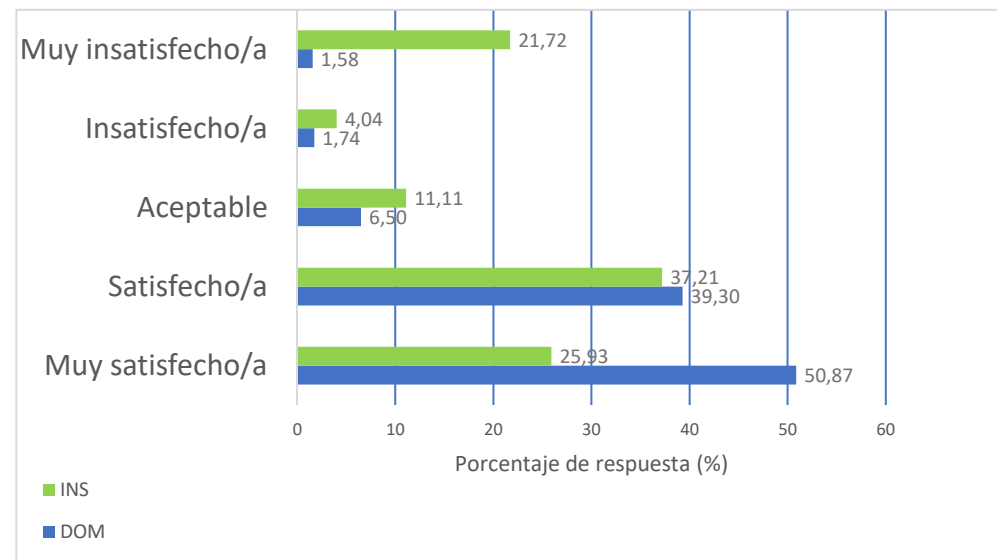
Del total de **4.304 cuestionarios** enviados de entre los distintos participantes en el proceso (asesores/as, evaluadores/as y candidatos/as), se han recibido **1297 contestaciones**. Lo que supone un porcentaje de participación del **30,13**.

| 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% |



SATISFACCIÓN GENERAL

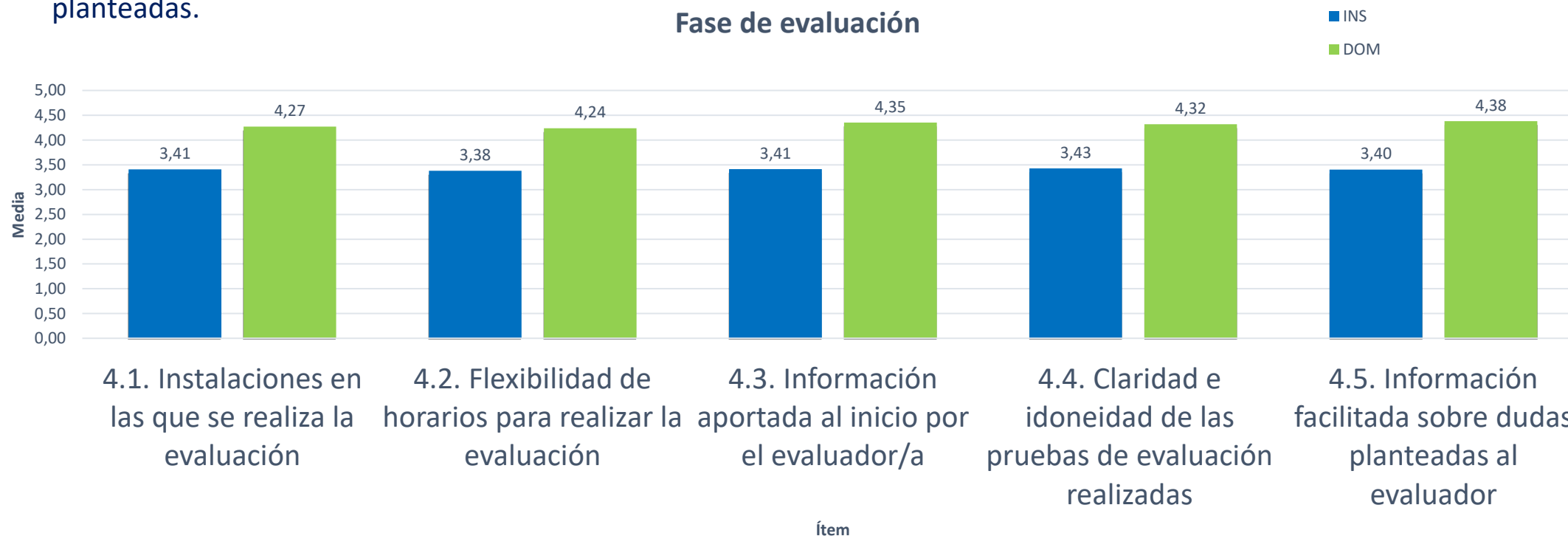
- Atención Sociosanitaria a personas en el **Domicilio**: El **90,17%** **esta satisfecho o muy satisfecho** con el proceso en general, superando de media en todos los apartados evaluados 4 puntos sobre 5.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en **Instituciones Sociales**: este porcentaje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





EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS FASE DE EVALUACIÓN

- En ambas cualificaciones el punto con menos valoración de la fase de evaluación es el relativo a la **flexibilidad de horarios para la realización de entrevistas/pruebas**.
- Lo más valorado, también en ambas es la **información recibida por parte del asesor/a y evaluador/a** sobre las dudas planteadas.





Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS FASE DE EVALUACIÓN



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Fase de evaluación

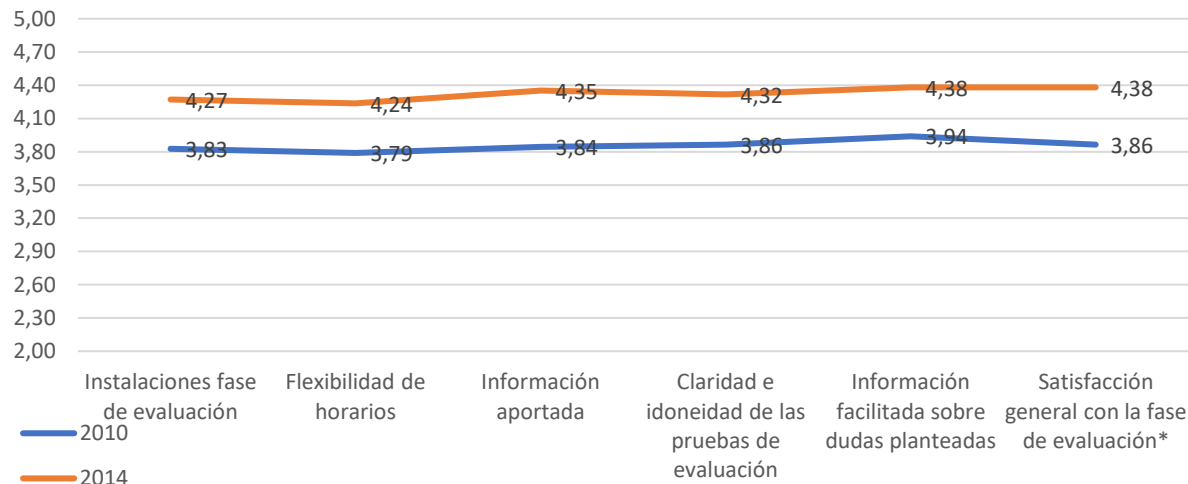
- Dificultades a la hora de compatibilizar con el trabajo, poca flexibilidad de horarios.
 - Información aportada a los candidatos/as por parte de los evaluadores insuficiente cara a las pruebas de evaluación.
 - Dificultad de las pruebas.
 - Desplazamientos a otras localidades
- Valoración positiva de la información aportada por el evaluador/a sobre el proceso.
 - Claridad e idoneidad de las pruebas de evaluación.



EVOLUCIÓN PROCESO

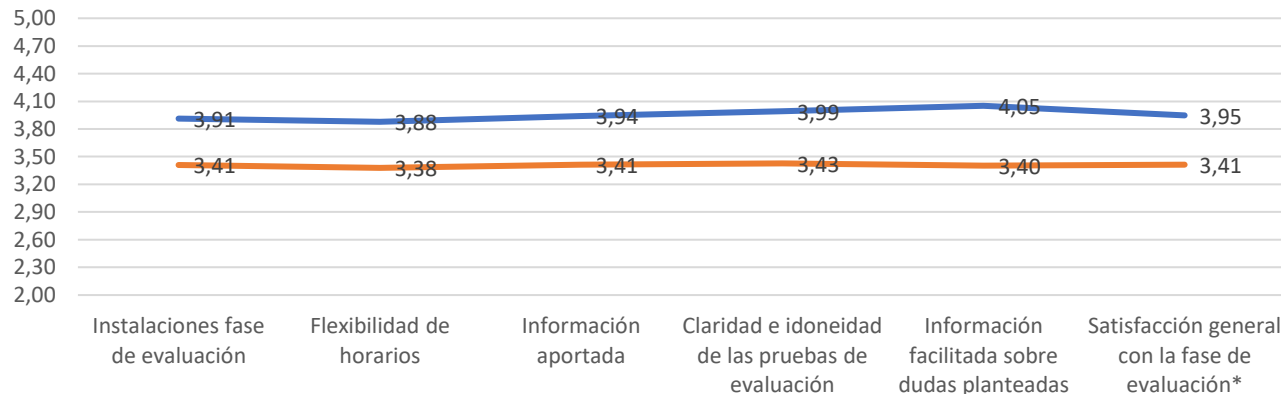
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO

- Respecto a los resultados obtenidos comparados con la anterior convocatoria en cada una de las cualificaciones, son positivos respecto a la de **Atención socio sanitaria a personas en el Domicilio**, incrementándose la satisfacción general medio punto porcentual.



ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES

- Para la cualificación de **Atención socio sanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales**, se obtiene medio punto menos.





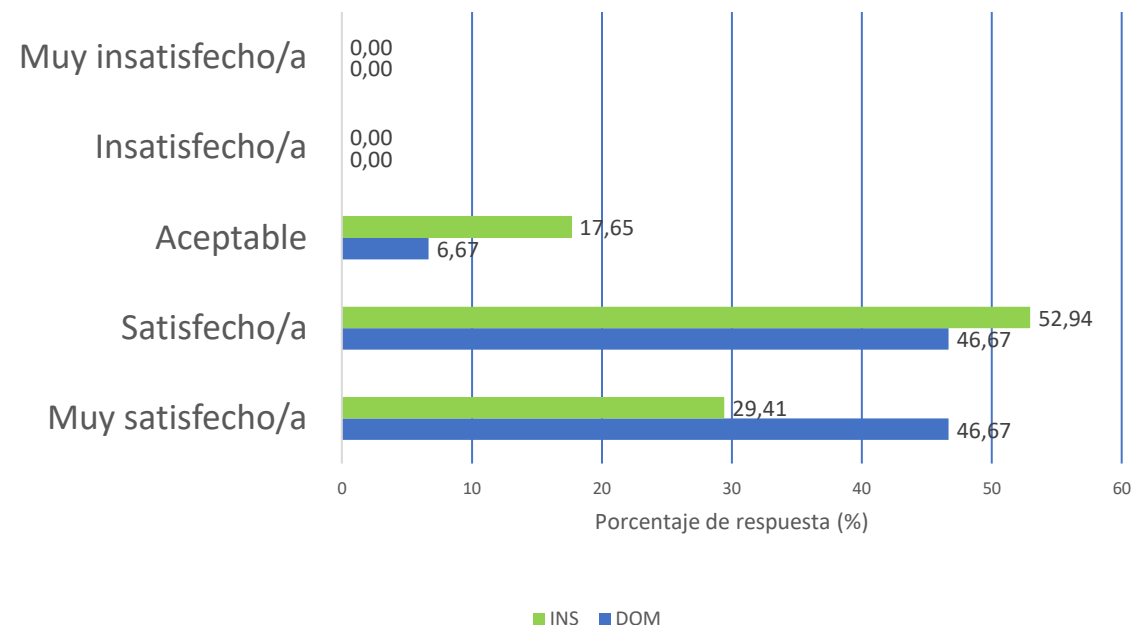
Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN EVALUADORES/AS



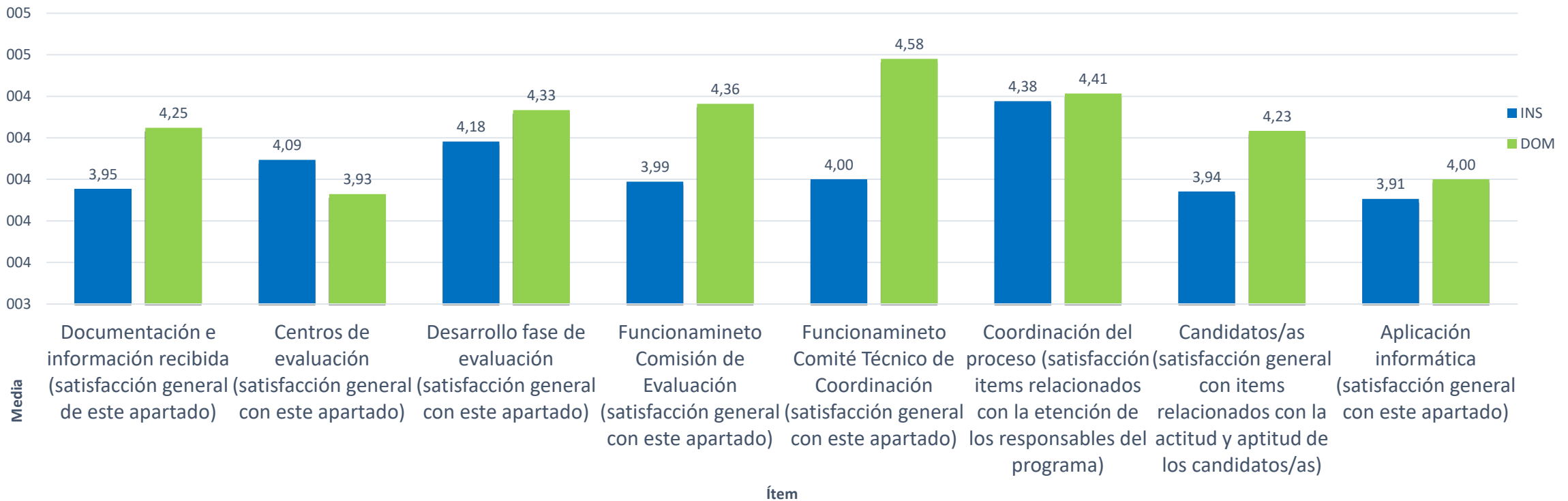
SATISFACCIÓN GENERAL

- Atención Sociosanitaria a personas en el Domicilio: Más del **93%** de las personas que realizaron las labores de evaluación **están satisfechas o muy satisfechas** con el proceso en general.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales: este porcentaje baja hasta el **81%**.



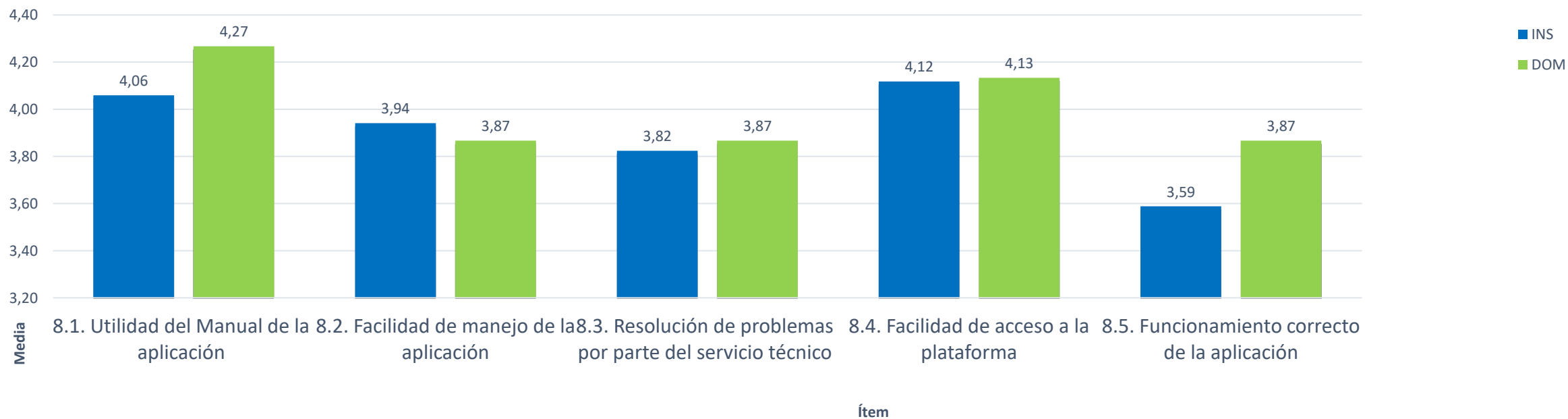


- Uno de los apartados **menor valorados** es el relacionado con los **centros habilitados** para la evaluación, recibiendo la puntuación más baja el ítem de disponibilidad de medios (3,82-3,60).
- Por el contrario, los apartados que reciben **mayor puntuación** son los relativos a Funcionamiento del **Comité Técnico de Coordinación**, y los relacionados con la **atención de los responsables del programa**.





- La media de la puntuación obtenida en este apartado es de **3,91** para la cualificación de Atención sociosanitaria a personas dependientes en **Instituciones Sociales**, y de **4,00** Atención sociosanitaria a personas en el **Domicilio**.
- El apartado **más valorado** por los evaluadores de Domicilio es la **utilidad del Manual de la aplicación**, 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 EVALUADORES/AS

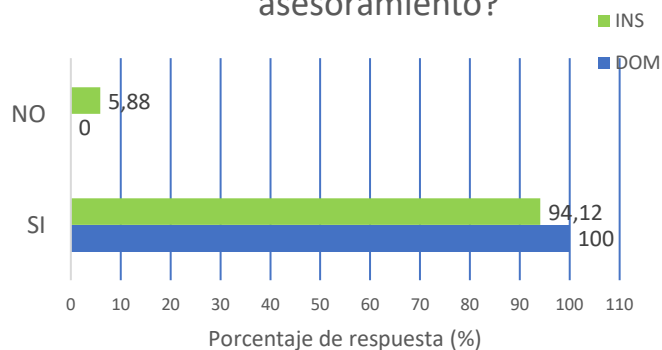
APLICACIÓN IFORMÁTICA



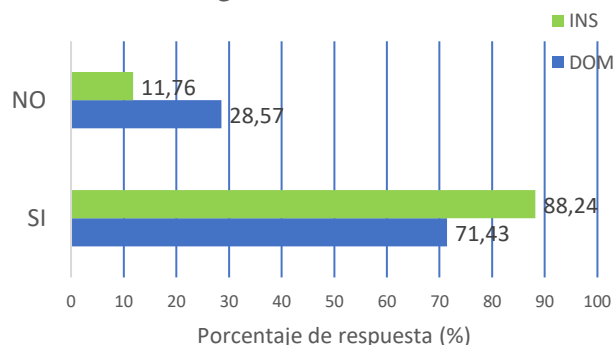
Respecto a la preguntas:

- **¿Cubre las necesidades de la evaluación?**, el 100% de los evaluadores/as de Domicilio y el 94% de los de Instituciones Sociales ha respondido que SI.
- **¿Es intuitivo su uso?**, el 71% de los evaluadores/as de Domicilio y el 88% de los de Instituciones Sociales responde que SI.
- **¿Los documentos generados por la aplicación son de fácil comprensión?**, el 100% de los evaluadores/as de Domicilio y el 88% de los de Instituciones Sociales ha respondido que SI.

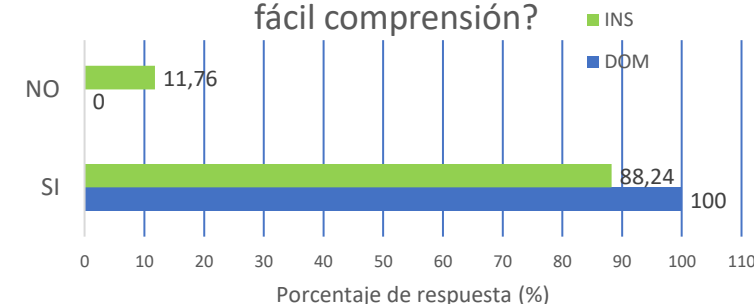
¿Cubre las necesidades del asesoramiento?



¿Es intuitivo su uso?



¿Los documentos generados son de fácil comprensión?





Castilla-La Mancha

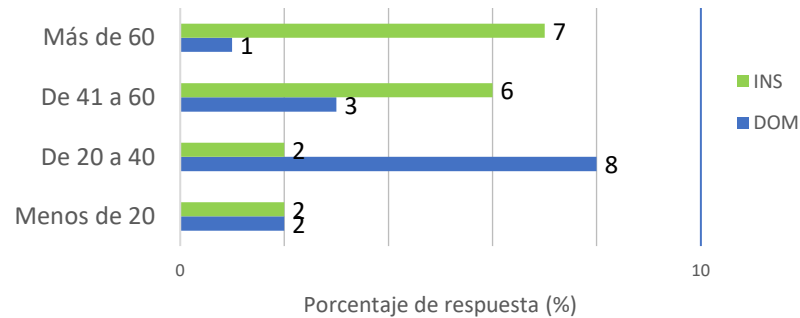
EVALUACIÓN EVALUADORES/AS



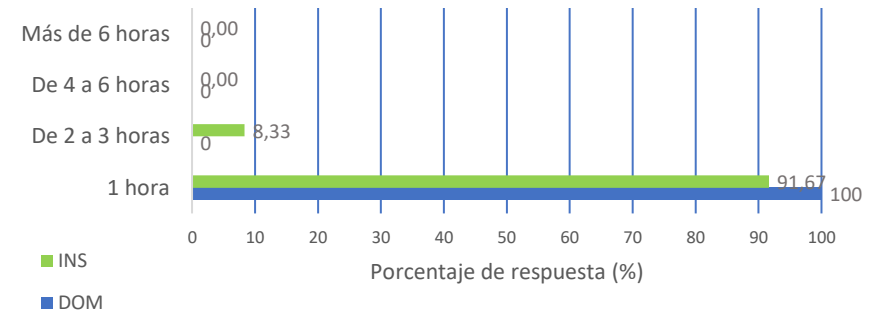
ASPECTOS GENERALES

Respecto a la preguntas:

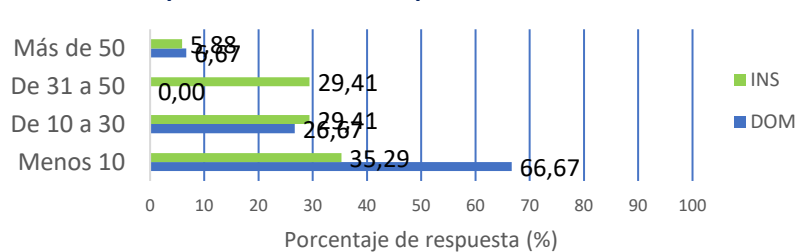
- Número aproximado de candidatos/as revisados.



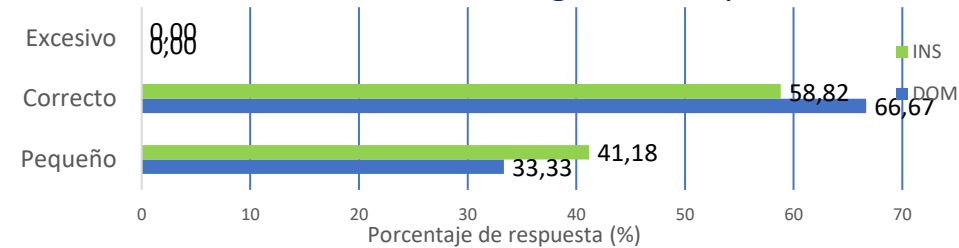
- Tiempo medio dedicado para la evaluación de los candidatos/as.



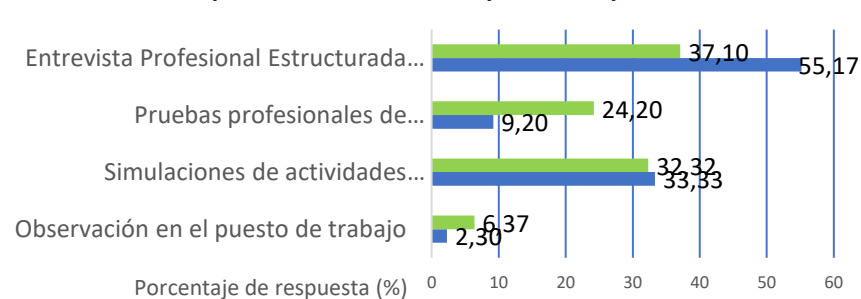
- Número aproximado de pruebas realizadas.



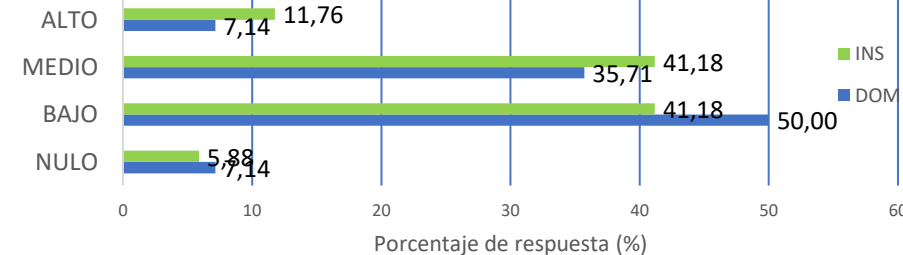
- ¿El número de candidatos/as asignados le parece?



- Número aproximado de tipos de pruebas realizadas.



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





Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN EVALUADORES/AS



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Documentación e información recibida

- Documentación más exhaustiva.
- Los cursos de formación son poco prácticos, no se evalúan casos reales.
- Valoración más baja de los cursos de formación dirigidos a asesores/as y evaluadores/as respecto a la media.
- Algunos evaluadores desconocen las herramientas e instrumentos que tienen para el apoyo de la evaluación (Guías de evidencias).
- Grado alto de satisfacción con el Manual de Evaluación, Anexo plan Global y Guías del Evaluador/a y de evidencias (valoración media de INS: 4,15 y DOM: 4,40)
- La resolución de las dudas planteadas y la rapidez en la contestación.

Centros de evaluación

- Pocos centros disponibles para realizar la evaluación, y poca flexibilidad horaria.
- Buena atención por parte del personal del centro.
- Escasez de materiales para realizar las simulaciones profesionales.
- Buena ubicación de las instalaciones (I.E.S.).



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Desarrollo de la fase de evaluación

- Se producen algunas desviaciones en la valoración de los candidatos respecto a lo pautado en el Plan Global de Evaluación.
- La documentación generada durante la fase de asesoramiento es muy desigual de un candidato/a a otro.
- No disponer del expediente de manera electrónica.
- Las facilidades para la compatibilización del proceso con el trabajo habitual.
- La coordinación de la fase de evaluación, y apoyo de la comisión de evaluación a los evaluadores/as.
- Facilidad para cumplimentar los informes a través de la aplicación.
- Utilidad del Plan Global de Evaluación (más de 4,40 de puntuación).

Funcionamiento Comisión de Evaluación

- Algunas comisiones de evaluación están compuestas por muchos miembros, y eso dificulta la organización.
- Organización y funcionamiento de las sesiones de la comisión.
- Facilidad para la cumplimentación del Plan Global de Evaluación.

Comité Técnico de Coordinación

- Dificultades para el desarrollo de las reuniones por la distancia
- Utilidad del Comité a la hora de unificar criterios entre las distintas comisiones.
- Organización y colaboración del Comité.



DEBILIDADES

Coordinación de los gestores del programa

- Poca participación y supervisión de los gestores del funcionamiento interno de la comisión.
- Retrasos en el abono de las compensaciones por las tareas de evaluación.

FORTALEZAS

- La calidad de la atención de los responsables del programa de las direcciones provinciales y de la Dirección General (unos de los ítems mejor valorados).
- La rapidez en la resolución de dudas planteadas.

Candidatos/as

- Dificultades para localizar candidatos/as.
- La colaboración de los candidatos/as en las pruebas de evaluación.

Aplicación Informática

- Fallos de conexión. Se para y se vuelve a reiniciar.
- A partir de cierta hora no funciona (23:00 h).
- Falta de formación para el uso de la aplicación.
- Utilidad de la aplicación para el desarrollo de la fase de evaluación.
- Manual explicativo de todos los aspectos.
- Cubre casi todas las necesidades del asesoramiento (más del 94% han respondido que SI).
- Los documentos generados son sencillos y de fácil comprensión.



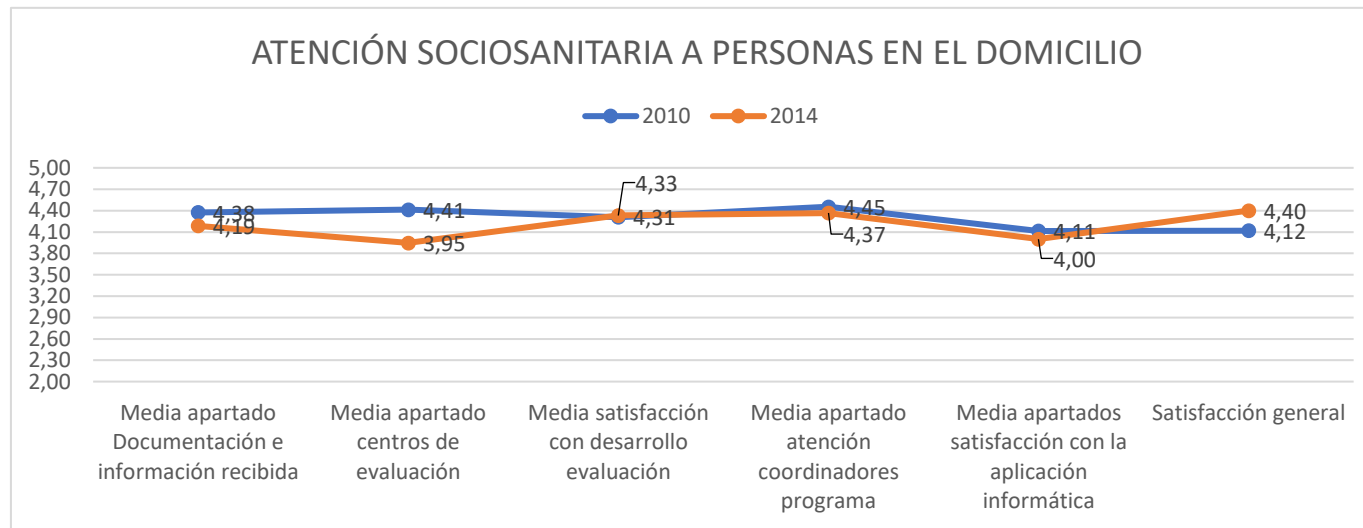
VALORACIONES GENERALES

- El número de miembros de cada comisión es alta, por lo que se dificulta las tareas de coordinación.
- Se indica la falta de criterios unificados de los asesores/as a la hora de elaborar el Dossier de Competencias.
- Se manifiesta la **diferencia de la calidad del trabajo desarrollado entre los distintos asesores/as**.
- La mayor parte de los evaluadores/as consideran una **satisfacción personal el ayudar** a los profesionales que carecen de una acreditación de su experiencia a que la obtengan, considerando que la participación en el proceso les ha supuesto un enriquecimiento profesional.
- Se pone de manifiesto la utilidad y satisfacción con el trabajo en equipo de la Comisión de Evaluación.
- Se **valora de manera muy positiva la atención de los responsables del programa**, estando la puntuación por encima de media del 4,38. Más del **90%** está satisfecho o muy satisfecho con la calidad de la atención recibida por los gestores del proceso.
- La **satisfacción general** con el proceso de los evaluadores/as está en el 4,40 puntos de media para Domicilio y el 4,12 para Instituciones Sociales, es decir que el **93%** y el **81%** están **satisfechos o muy satisfechos** respectivamente.

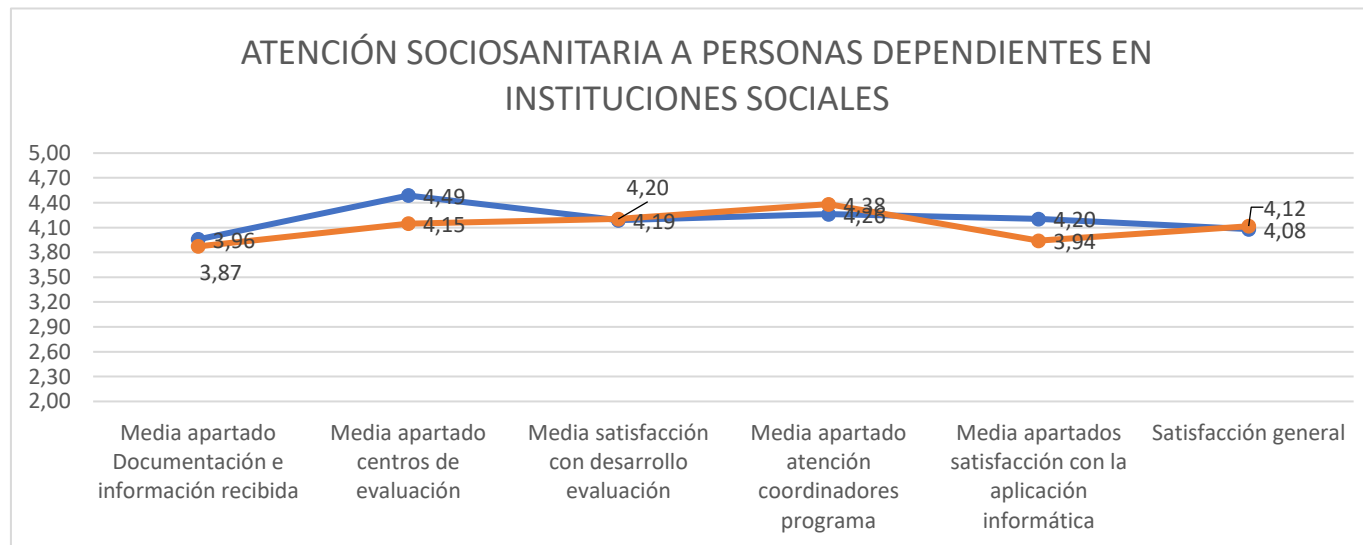


EVOLUCIÓN PROCESO

- Para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas en el Domicilio**, se obtiene mayor puntuación de media en la satisfacción general con el proceso, así como en el apartado de satisfacción con el desarrollo de la evaluación (valorándose positivamente las nuevas herramientas aportadas en esta convocatoria). Se obtiene una puntuación significativamente más baja en la calidad de los centros de evaluación.



- Para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales**, mayor puntuación de media en la satisfacción general con el proceso y en la atención recibida por los coordinadores del proceso.





Castilla-La Mancha



EVALUACIÓN GESTORES DEL PROGRAMA FASE DE EVALUACIÓN

- Necesidades detectadas: Curso de formación sobre el funcionamiento de la aplicación informática.
- Aspectos positivos: o Disponibilidad de espacios para la realización de las pruebas.

REVISIÓN DOCUMENTAL

Atención sociosanitaria a personas en el Domicilio.

Plan Global:

De los 13 puntos valorados de cada plan global, se cumplen en un 100% de los casos:

- El documento está correctamente realizado acorde a las directrices de la Dirección General (Anexo I del Manual del evaluador/a).
- Se han definido el objetivo general y específicos del plan global.
- Se cumplimenta el calendarios de actuaciones.
- Se establecen los criterios e indicaciones para la valoración de evidencias indirectas.



Castilla-La Mancha

- Contemplan los criterios e indicaciones para la evaluación directa: Métodos e instrumentos de evaluación.
- Está redactado de forma clara y de sencilla comprensión.
- Respetan las indicaciones de las Guías de Evidencias y del evaluador/a.

Por contra, los siguiente puntos del plan global no se han desarrollado en todos los casos, aún estando indicada su cumplimentación en el modelo proporcionado:

- Indicación de los miembros de la comisión, cargo y las funciones tanto normativas como las que puedan corresponder para el correcto desarrollo de la comisión.
- Reparto de candidatos entre los evaluadores/as (no se ha indicado en ninguno de los casos).

Atención sociosanitaria a personas Dependientes en Instituciones Sociales.

Plan Global:

De los 13 puntos valorados de cada plan global, se cumplen en un 100% de los casos:

- El documento está correctamente realizado acorde a las directrices de la Dirección General (Anexo I del Manual del evaluador/a).
- Se han definido el objetivo general y específicos del plan global.
- Contempla el reparto de candidatos entre los evaluadores/as.
- Se incluyen los mecanismos de comunicación de la comisión.





Castilla-La Mancha



- Se cumplimentan los calendarios de actuaciones, con indicación de fechas concretas.
- Se establecen los criterios e indicaciones para la valoración de evidencias indirectas.
- Contemplan los criterios e indicaciones para la evaluación directa: Métodos e instrumentos de evaluación.
- Está redactado de forma clara y de sencilla comprensión.
- Respetan las indicaciones de las Guías de Evidencias y del evaluador/a.

Por contra, el siguiente punto del plan global no se ha desarrollado en todos los casos, aún estando indicada su cumplimentación en el modelo proporcionado:

- Indicación clara de las funciones tanto normativas como las que puedan corresponder para el correcto desarrollo de la comisión a cada miembro.

Tras la revisión de la **documentación generada durante la fase de evaluación**, en ambas cualificaciones ha sido muy similar, cumpliendo en ambos casos casi por completo con las prescripciones establecidas en los distintos manuales que desarrollan en proceso.

Se podría destacar que en la cualificación de Atención sociosanitaria a personas Dependientes en Instituciones Sociales, solo el 15% de las valoraciones de evidencias indirectas durante la fase de evaluación coinciden con el diagnóstico realizado durante el asesoramiento. Y de estos solo en el 30% de los casos se indica claramente los motivos de esa disconformidad.

Como **aspectos a mejorar de la fase de evaluación**, solo el 47,50% de los expedientes tienen cierta organización de la documentación adjunta que se ha desarrollado en fase de evaluación.



PROPUESTAS DE MEJORA FASE DE EVALUACIÓN

- Mejorar la formación para la habilitación como evaluador/a, incluyendo **módulo práctico** adaptado al procedimiento de evaluación en Castilla-La Mancha que evalúe casos reales.
- Al inicio de la fase de evaluación realizar **clase teórica del uso de la aplicación** entre los nuevos evaluadores/as.
- **Incluir módulo práctico** en las acciones formativas para la habilitación como asesores/as sobre el aplicativo informático y su uso.
- Establecer **procedimiento del apoyo técnico** a las comisiones de evaluación (recordatorios formativos en momentos clave).
- Dotar de **herramientas de comunicación** entre los miembros de la comisión de evaluación y otras comisiones, así como con los asesores/as que trabajaron con las personas candidatas asignadas, 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).
- Establecer **convenios con entidades** que dispongan de los medios necesarios para la realización de las pruebas de evaluación.
- Promover el uso exclusivo del **expediente electrónico**.
- Aplicativo para las **reuniones virtuales** de la comisión de evaluación.



Castilla-La Mancha



- **Participación activa y control de la administración** del funcionamiento interno de las comisiones de evaluación.
- Revisar el **procedimiento de abono de las compensaciones** y agilizar el pago de las mismas.
- Realizar **convocatoria pública** para la cobertura de los puestos disponibles para formar parte de las comisiones de evaluación..
- Realizar una **evaluación del desempeño** del trabajo de la comisión de evaluación y de cada evaluador/a, teniendo en cuenta la calidad de la evaluación realizada para la selección de los profesionales que participen en las fases de evaluación.