



Castilla-La Mancha



RESULTADOS PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

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



Castilla-La Mancha



QUALIFICACIONES CONVOCADAS

- **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%

- Los **cuestionarios de evaluación de la satisfacción** se dirigen a las personas que participan en el proceso como candidatos/as, asesores/as y evaluadores/as.
- **Tipos de preguntas:**
 - De **satisfacción**: se evalúa el grado de satisfacción con el ítem indicado. La escala de valoración es del 1 al 5 siendo 1. Muy insatisfecho; /2. Insatisfecho; /3. Aceptable; /4. Satisfecho y /5. Muy satisfecho.
 - **Abiertas**: que recogen datos cualitativos, referidos a las debilidades, fortalezas y propuestas de mejora del proceso.
 - De **SI/NO**: que comprueban si un ítem se ajusta al objetivo indicado.



Castilla-La Mancha



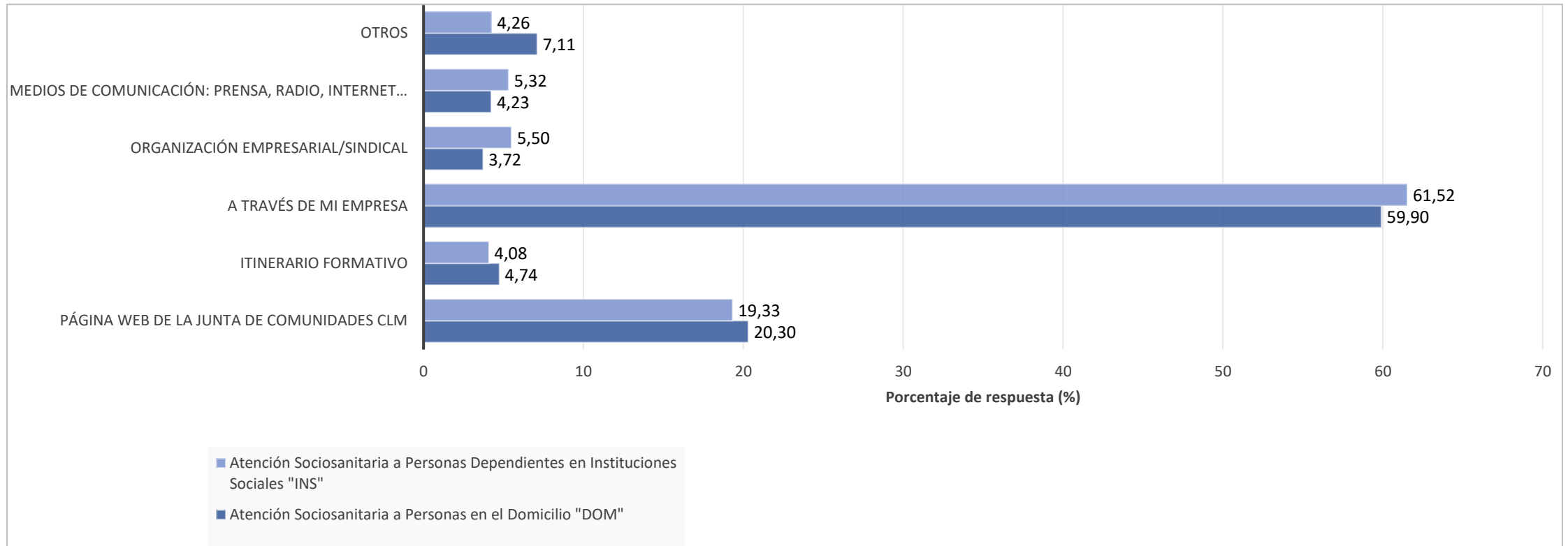
EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS.

RESULTADOS

RESULTADOS

EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS

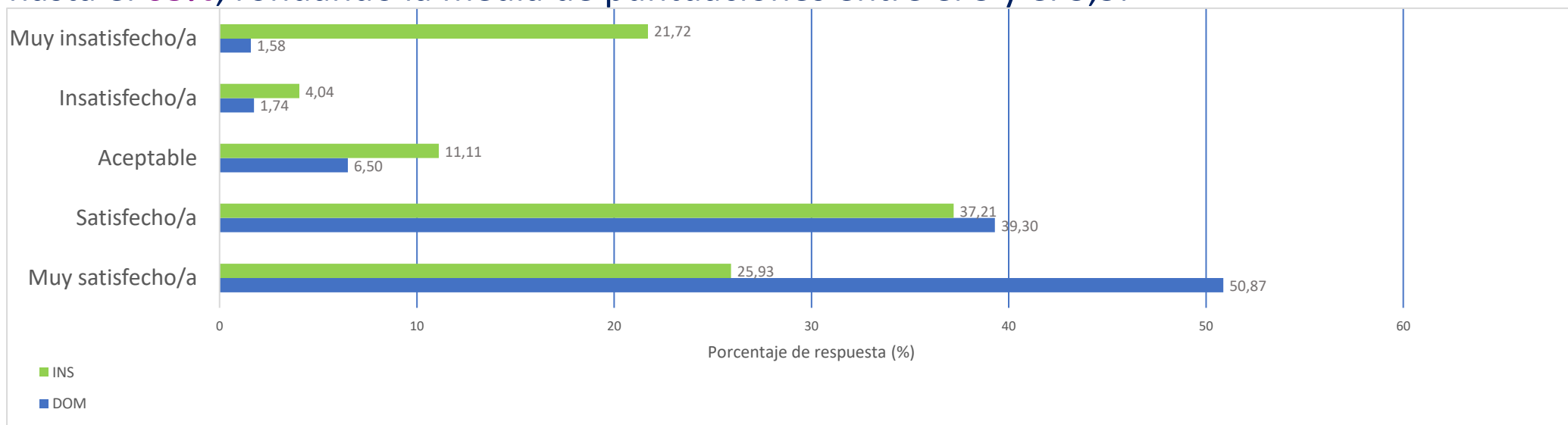
Alrededor del **60%** de los candidatos/as se enteraron de la existencia de este proceso a través de sus Empresas.





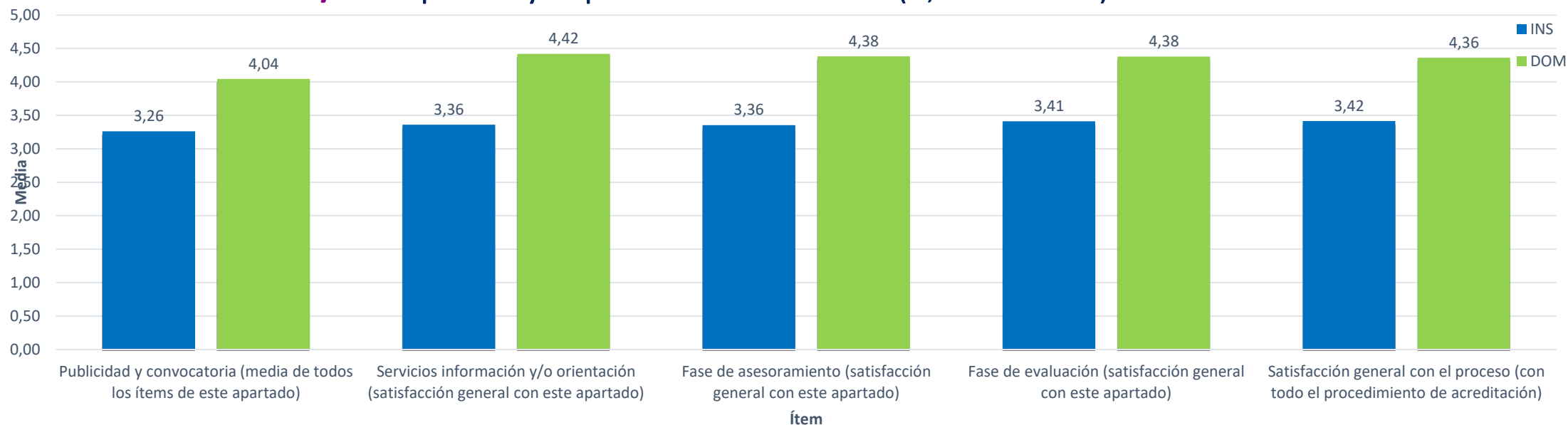
SATISFACCIÓN GENERAL

- 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.





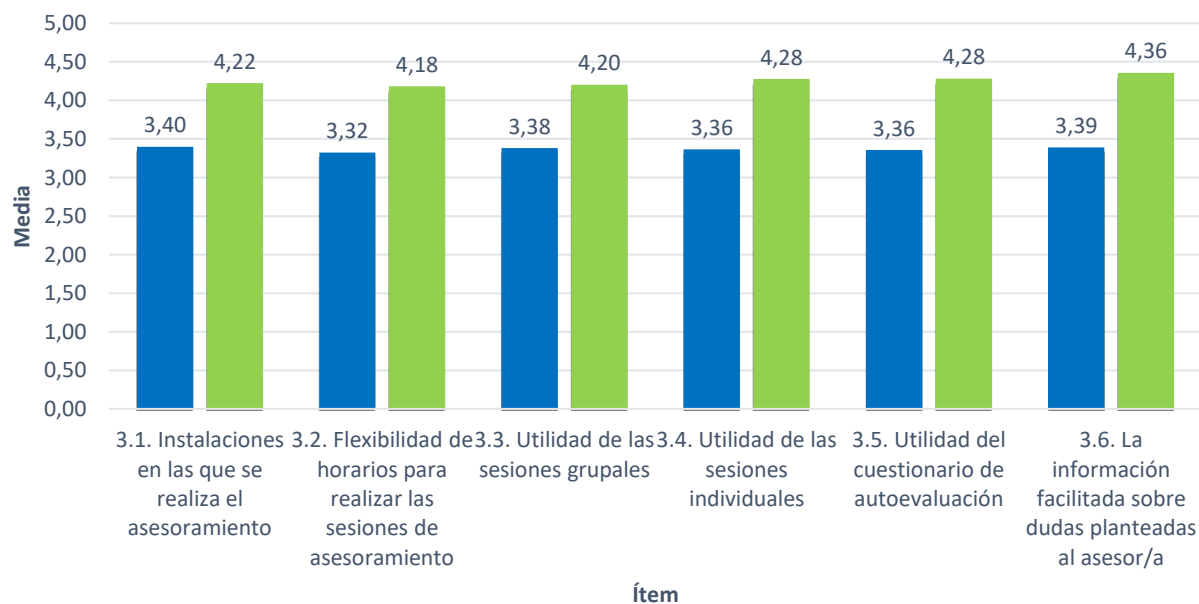
- Los ítems con menor valoración de media en ambas cualificaciones, son los relativos al apartado de la **PUBLICIDAD Y CONVOCATORIA**. En concreto, lo menos valorado es la **publicidad de la convocatoria y el acceso a la misma**.
- Por el contrario lo mejor valorado, es el **Servicio de Información y Orientación** proporcionado por la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, siendo el ítem de la **atención recibida por parte del orientador/a** el que mayor puntuación obtiene (4,42 sobre 5).



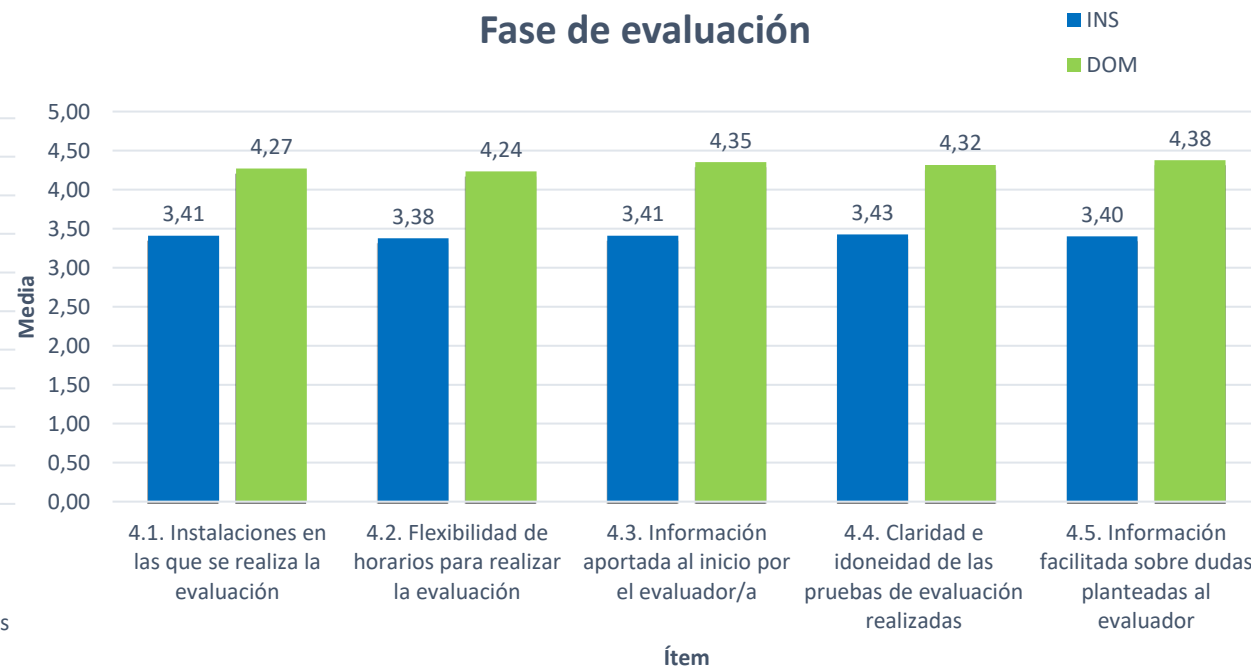


- Tanto en la fase de asesoramiento como en la de evaluación, el punto con menos valoración es el relativo a la **flexibilidad de horarios para la realización de entrevistas/pruebas**.
- Lo más valorado, también en ambas es la **información recibida por parte del asesor/a y evaluador/a** sobre las dudas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

Fase de asesoramiento



Fase de evaluación





DEBILIDADES

FORTALEZAS

Publicidad y Convocatoria

- La lentitud y tiempo de espera en el proceso.
- Poca información y a veces errónea.
- Procedimiento costoso.
- Mala difusión convocatoria.
- Dificultades para recabar la documentación.

- Posibilidad de realizar una preinscripción para ser informado de la convocatoria.
- Atención de las delegaciones provinciales.
- Coordinación con el departamento de formación.

Servicio de Información/Orientación

- La información a veces no es la correcta.

- Atención de las personas que realizan las tareas de orientación e información.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN CANDIDATOS/AS



DEBILIDADES

FORTALEZAS

Fase de asesoramiento

- 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.

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.



VALORACIONES GENERALES

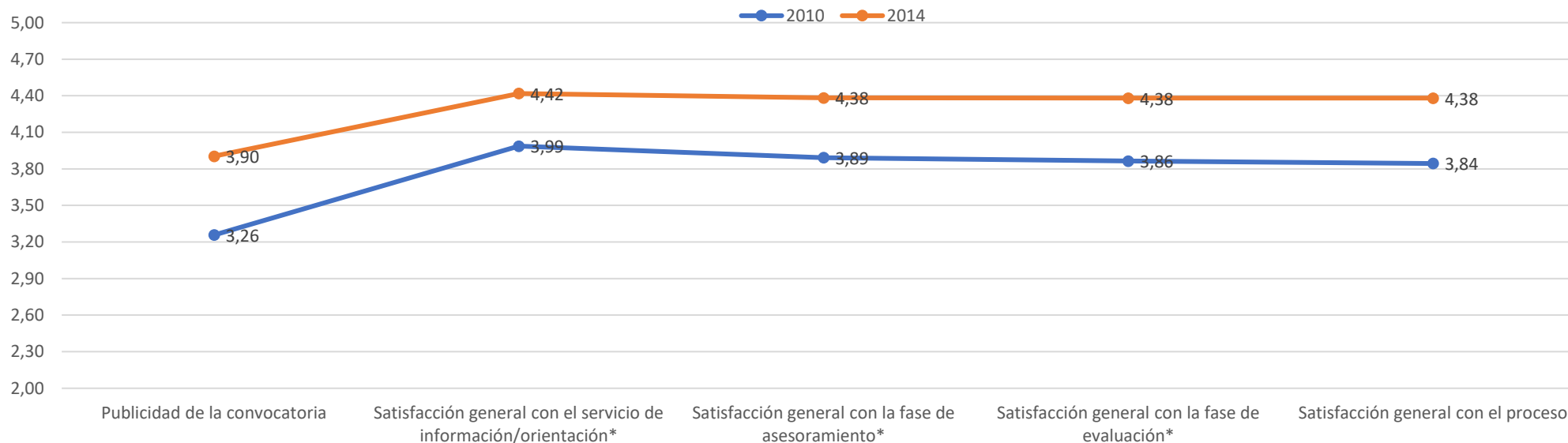
- Más del 60% de los comentarios a destacar se refieren a la **lentitud del proceso**, sobre todo desde la presentación de la solicitud hasta el inicio del asesoramiento, y desde la evaluación hasta la entrega del Certificado de Profesionalidad.
- El resto de aportaciones indican la **falta de flexibilidad de horarios**, siendo difícil compaginarlo con el trabajo, y la poca difusión de la convocatoria.
- Se valora de manera muy positiva por las personas participantes la realización de una **evaluación de la calidad/satisfacción** del proceso.
- El resultado de la **satisfacción general** ronda el **90%** en la Cualificación de Atención Sociosanitaria a personas en el **Domicilio**, pero baja en torno al **63%** en la de Atención sociosanitaria a personas dependientes en **Instituciones Sociales**.



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 satisfacción general medio punto porcentual.

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO

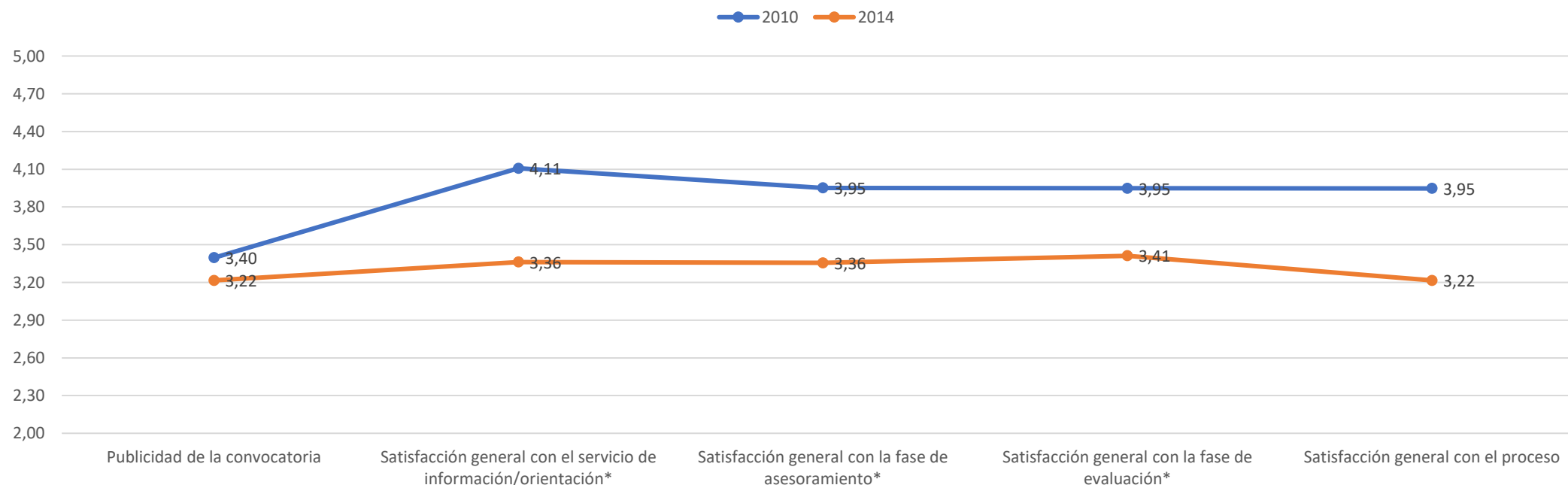




EVOLUCIÓN PROCESO

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

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES





Castilla-La Mancha



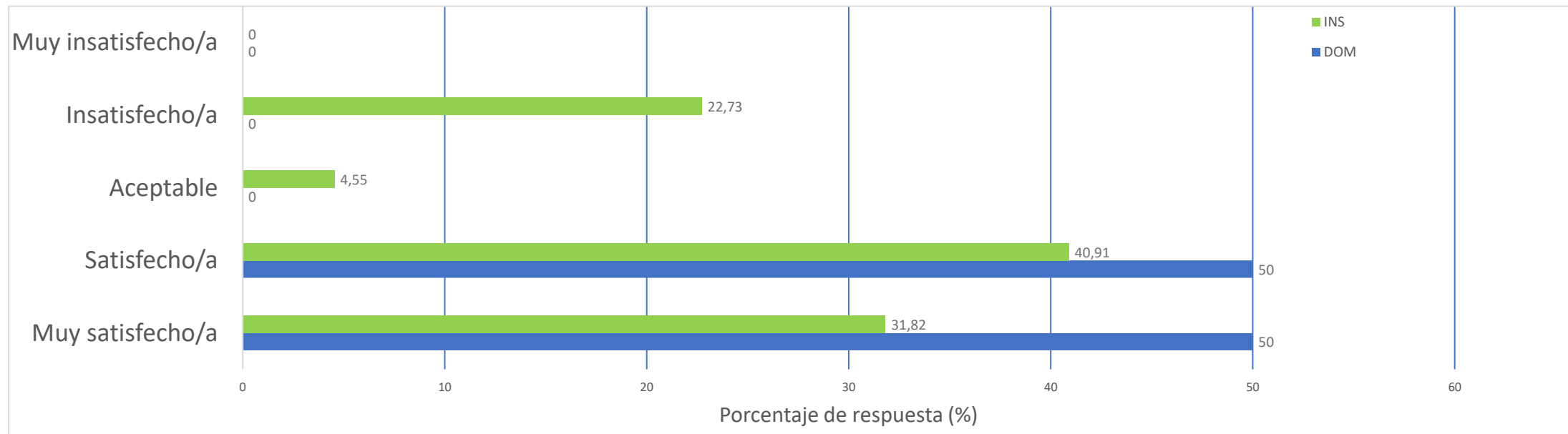
EVALUACIÓN ASESORES/AS.

RESULTADOS



SATISFACCIÓN GENERAL

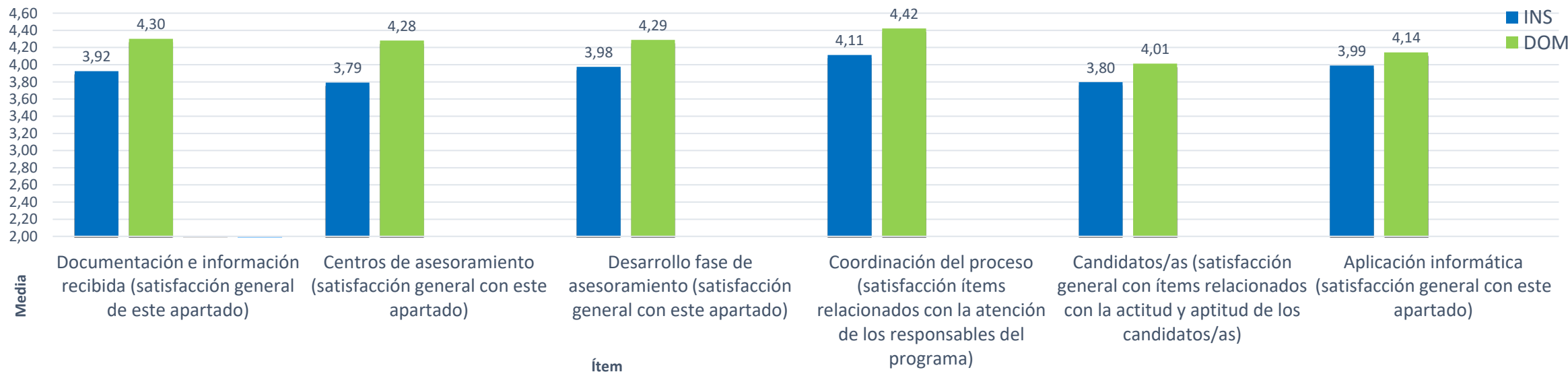
- Atención Sociosanitaria a personas en el Domicilio: El **100%** de las personas que realizaron las labores de asesoramiento **están satisfechas o muy satisfechas** con el proceso en general.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales: este porcentaje baja hasta el **72,91%**.





SATISFACCIÓN GENERAL

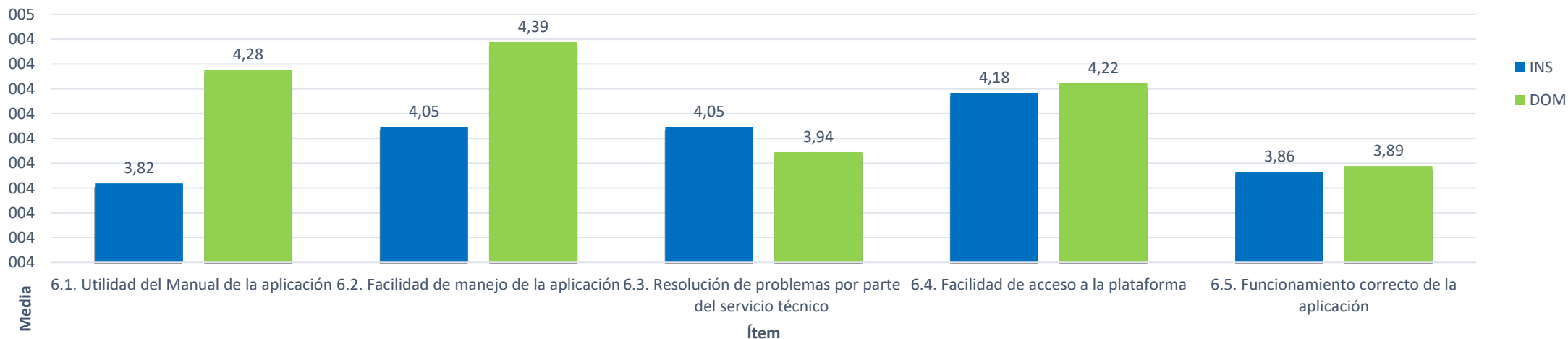
- Los ítems con menor valoración son los relacionados con la **aptitud y actitud de los candidatos/as** ante el proceso. Recibiendo la menor puntuación el referido a los conocimientos previos sobre el proceso de los candidatos/as antes del asesoramiento (3,05/3,06 puntos).
- Por el contrario, unos de 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

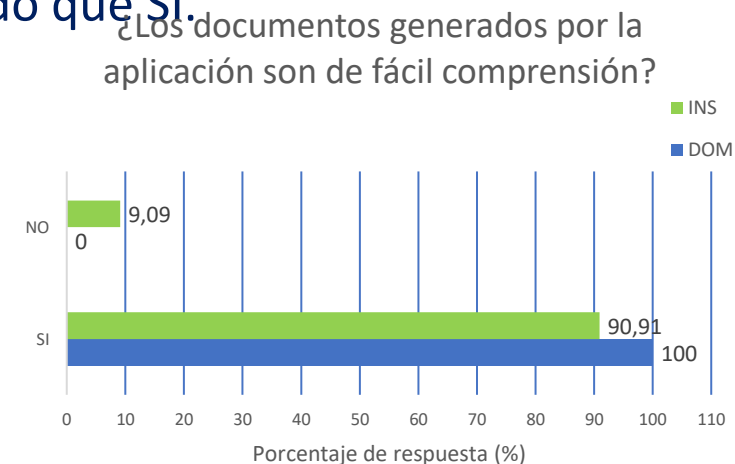
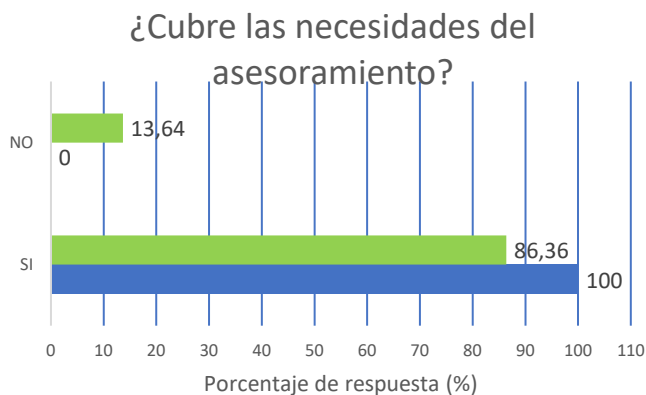
EVALUACIÓN ASESORES/AS



APLICACIÓN IFORMÁTICA

Respecto a la preguntas:

- **¿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.

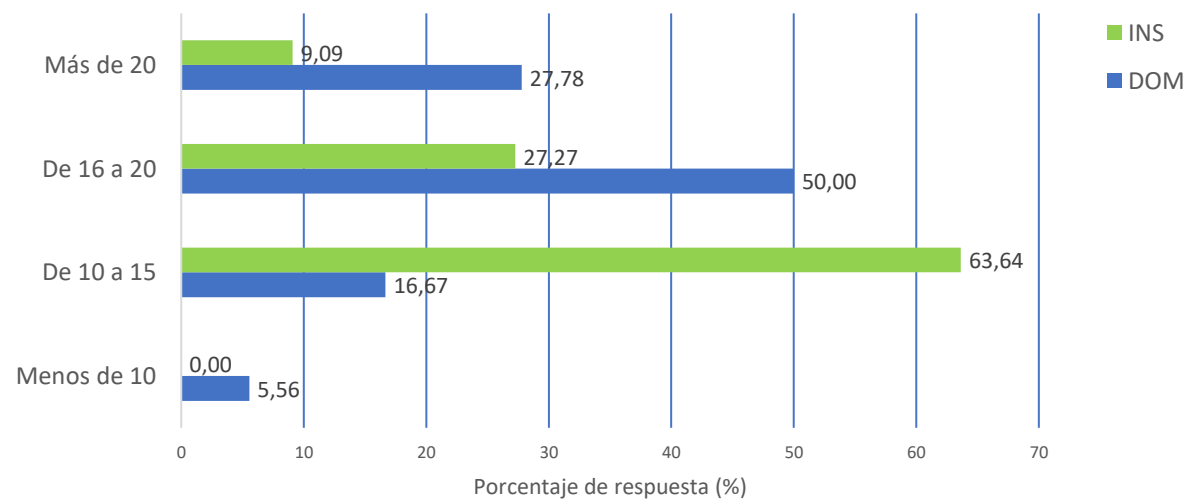
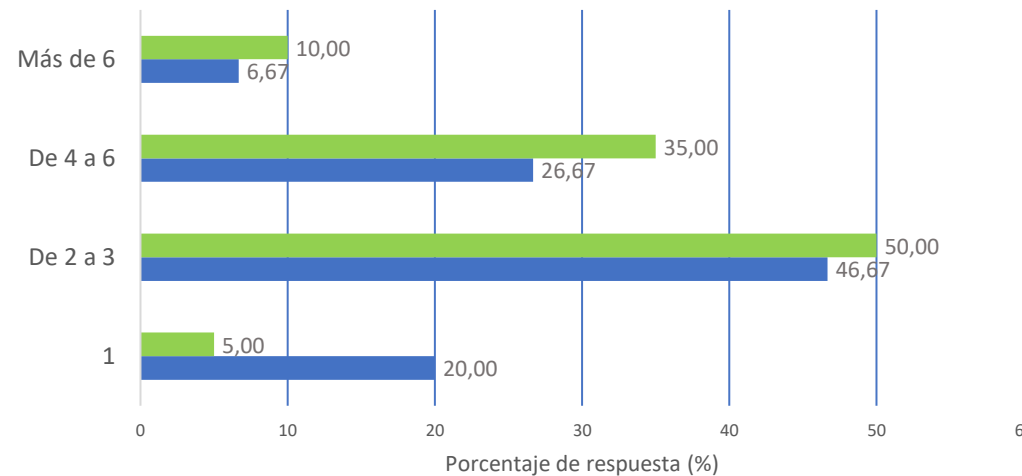




ASPECTOS GENERALES

Respecto a la preguntas:

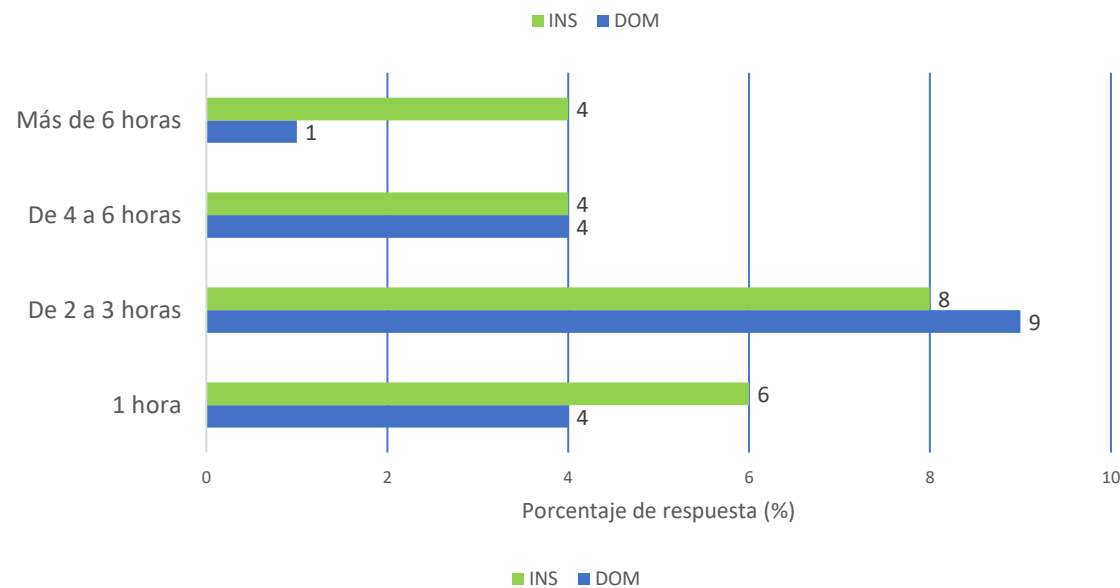
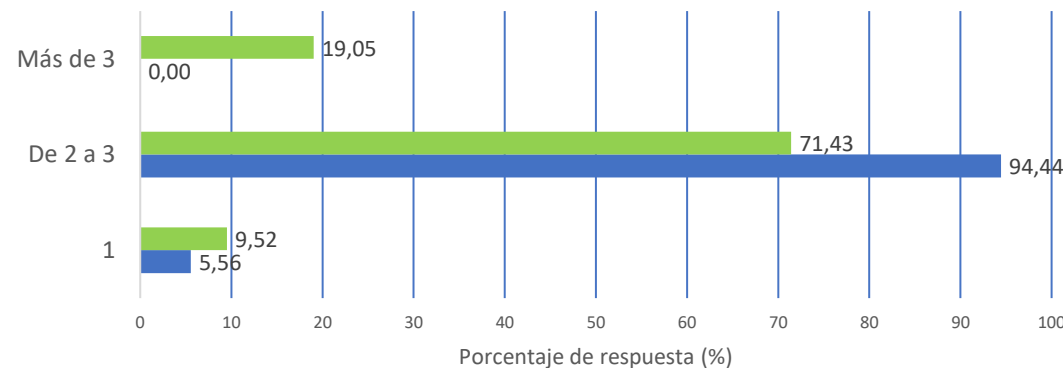
- Número medio de sesiones grupales realizadas.
- Número medio de candidatos/as por sesión grupal.





ASPECTOS GENERALES

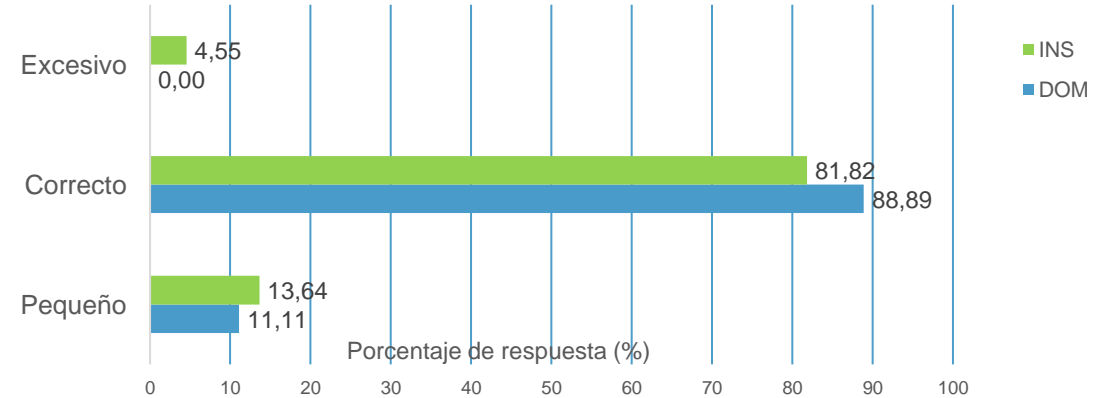
- Número medio de sesiones individuales por candidato/a.
- Tiempo medio dedicado al asesoramiento por candidato/a.



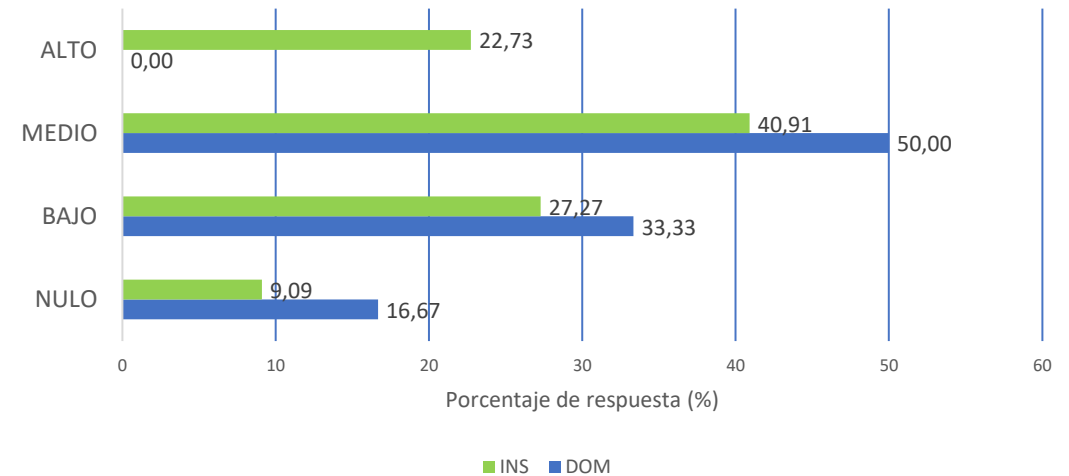


ASPECTOS GENERALES

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



- ¿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.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS



DEBILIDADES

Centros de asesoramiento

- Pocos recursos disponibles (imprimir, fotocopias, etc.).
- Dificultades para la apertura de los centros de asesoramiento (O.O.E.E.).

FORTALEZAS

- 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.

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.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN ASESORES/AS



DEBILIDADES

FORTALEZAS

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.
 - Proceso muy largo, algunos candidatos obtienen la acreditación por la vía formativa durante ese tiempo.
- 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.



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

FORTALEZAS

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

Aplicación informática

- Es una 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

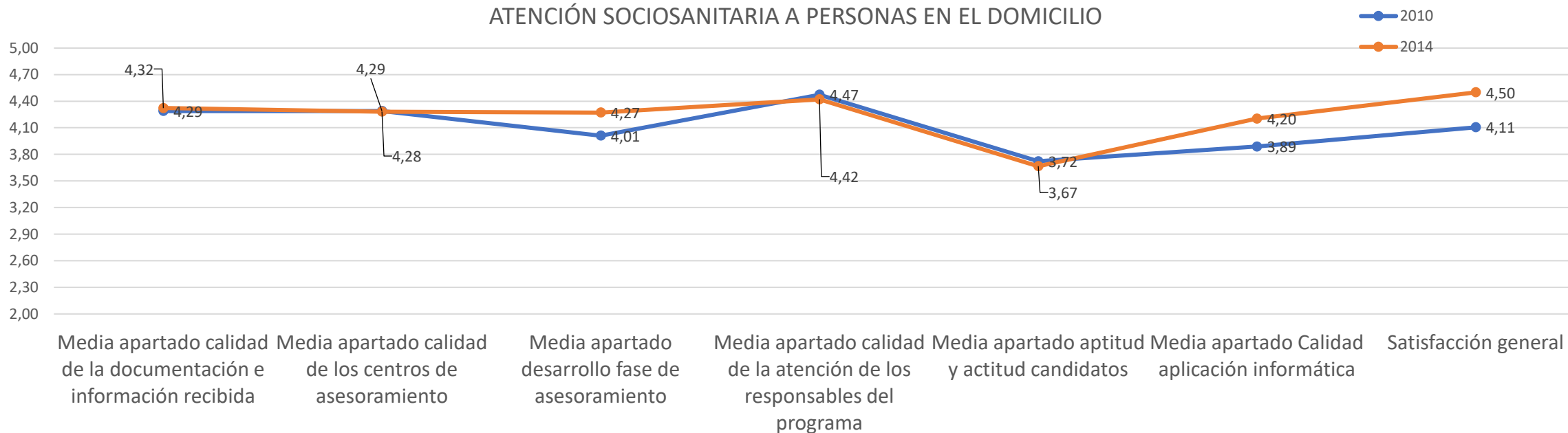
- La mayor parte de los comentarios se refieren a la **lentitud del proceso** desde la presentación de solicitudes hasta el asesoramiento, y lo que implica en los candidatos/as, falta de datos actualizados, obtención de la acreditación por otras vías, falta de interés, etc.
- También indican la **falta 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.

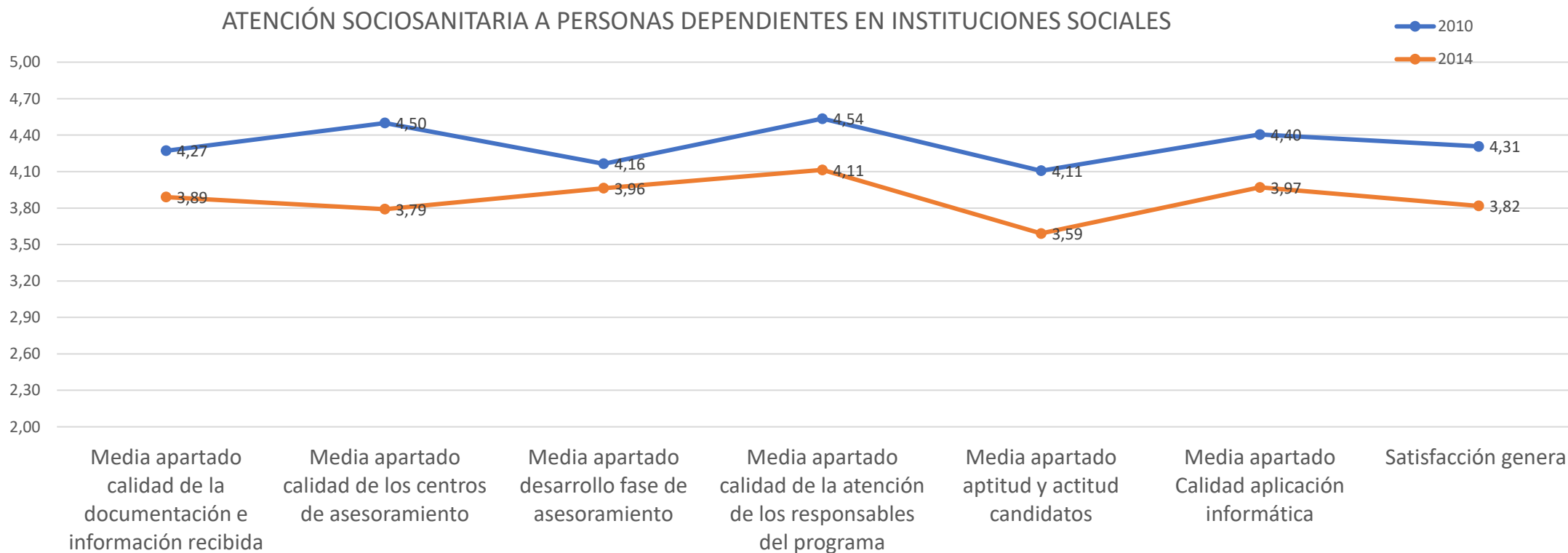
ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO





EVOLUCIÓN PROCESO

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





Castilla-La Mancha



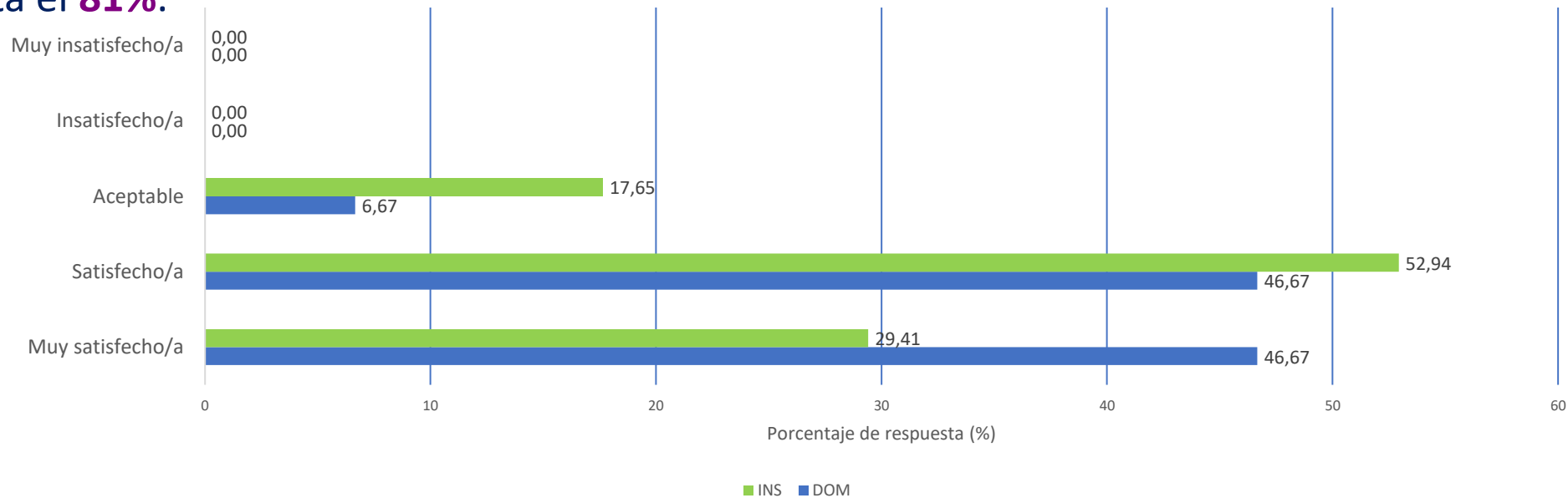
EVALUACIÓN EVALUADORES/AS.

RESULTADOS



SATISFACCIÓN GENERAL

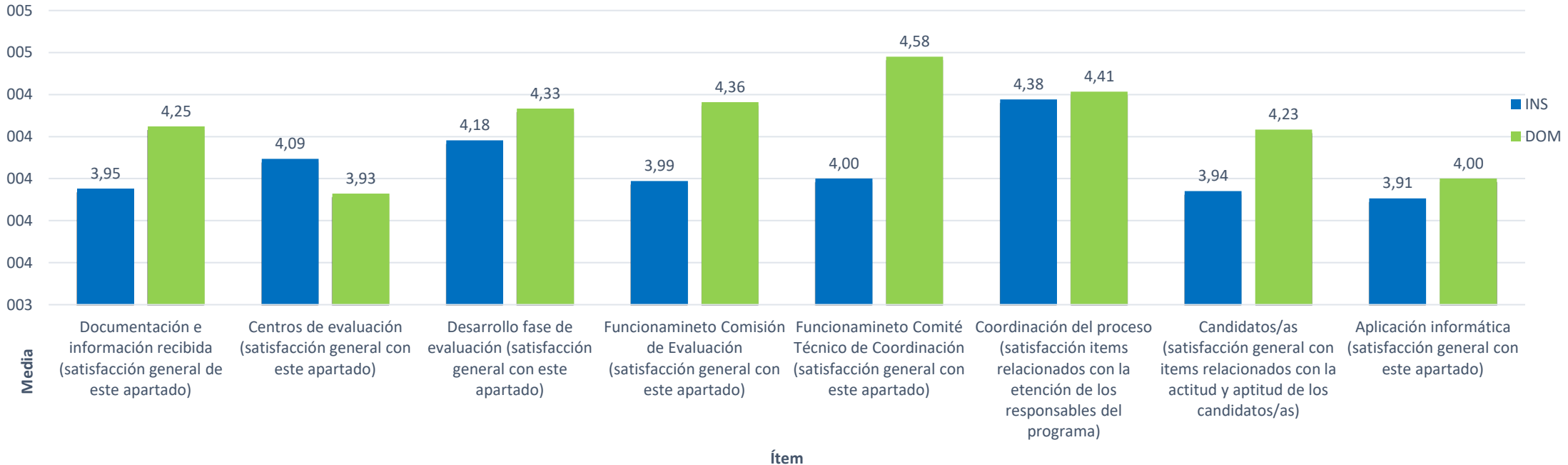
- Atención Sociosanitaria a personas en el Domicilio: Más del **93%** de las personas que realizaron las labores de evaluación **están satisfechas o muy satisfechas** con el proceso en general.
- Atención sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales: este porcentaje baja hasta el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





SATISFACCIÓN GENERAL

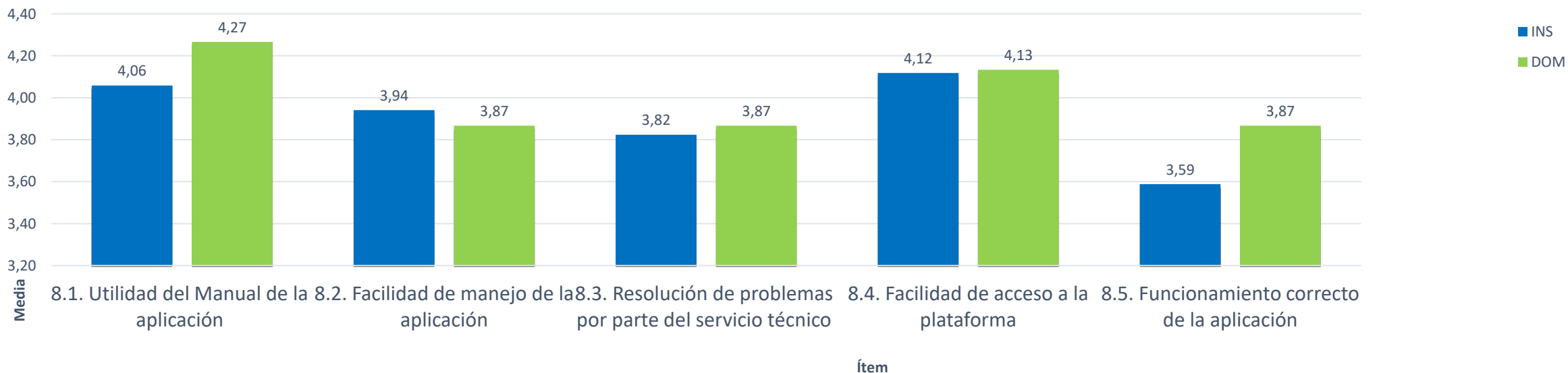
- Uno de los apartados **menor valorados** es el relacionado con los **centros habilitados** para la evaluación, recibiendo la puntuación más baja el ítem de disponibilidad de medios (3,82-3,60).
- Por el contrario, los apartados que reciben **mayor puntuación** son los relativos a Funcionamiento del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





APLICACIÓN IFORMÁTICA

- 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

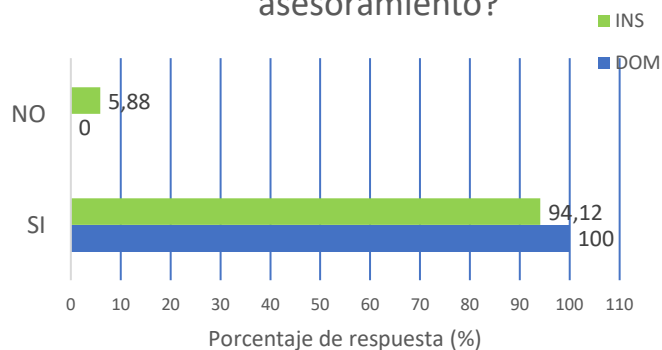
APLICACIÓN IFORMÁTICA



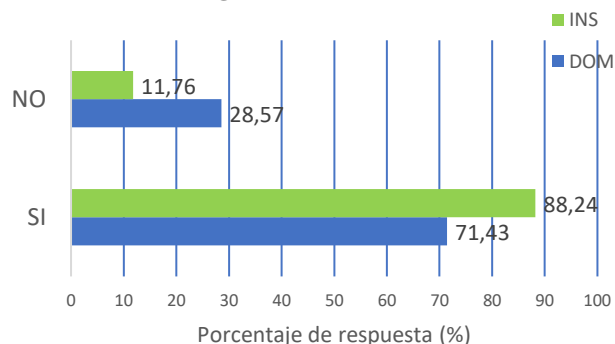
Respecto a la preguntas:

- **¿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.

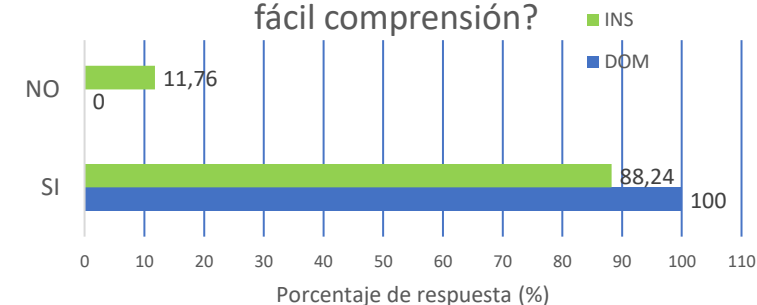
¿Cubre las necesidades del asesoramiento?



¿Es intuitivo su uso?



¿Los documentos generados son de fácil comprensión?

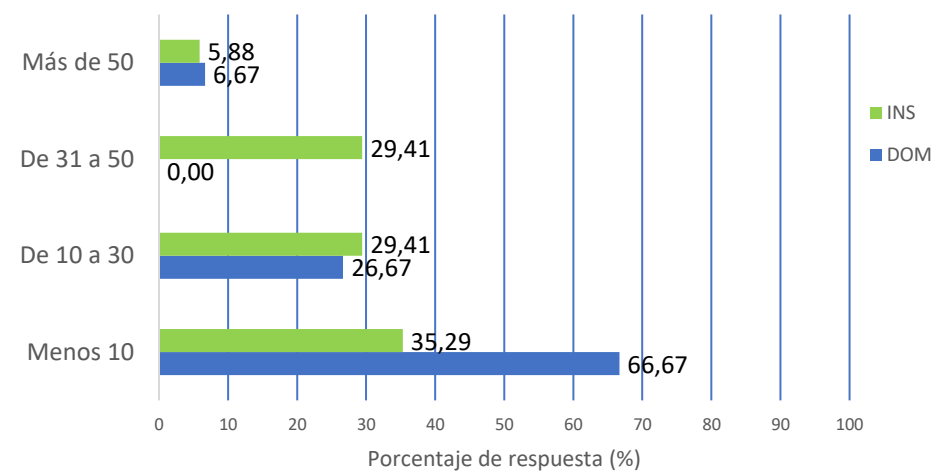
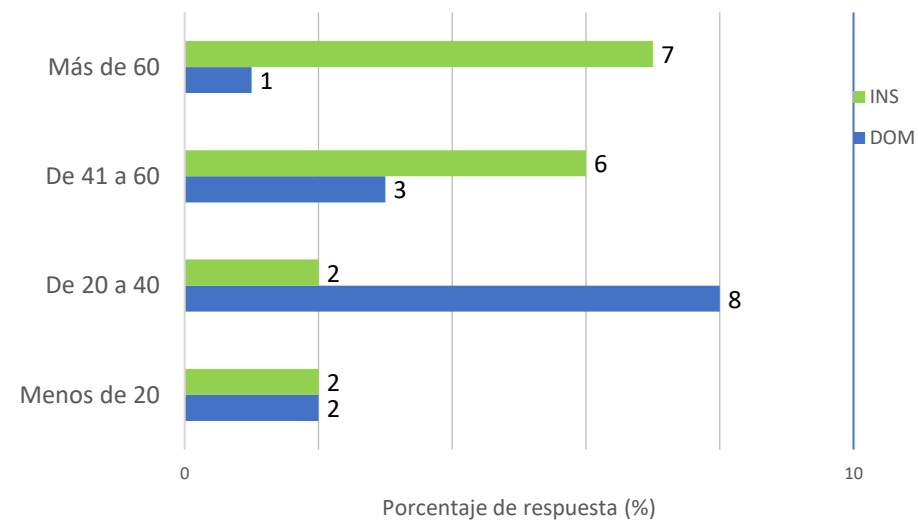




ASPECTOS GENERALES

Respecto a la preguntas:

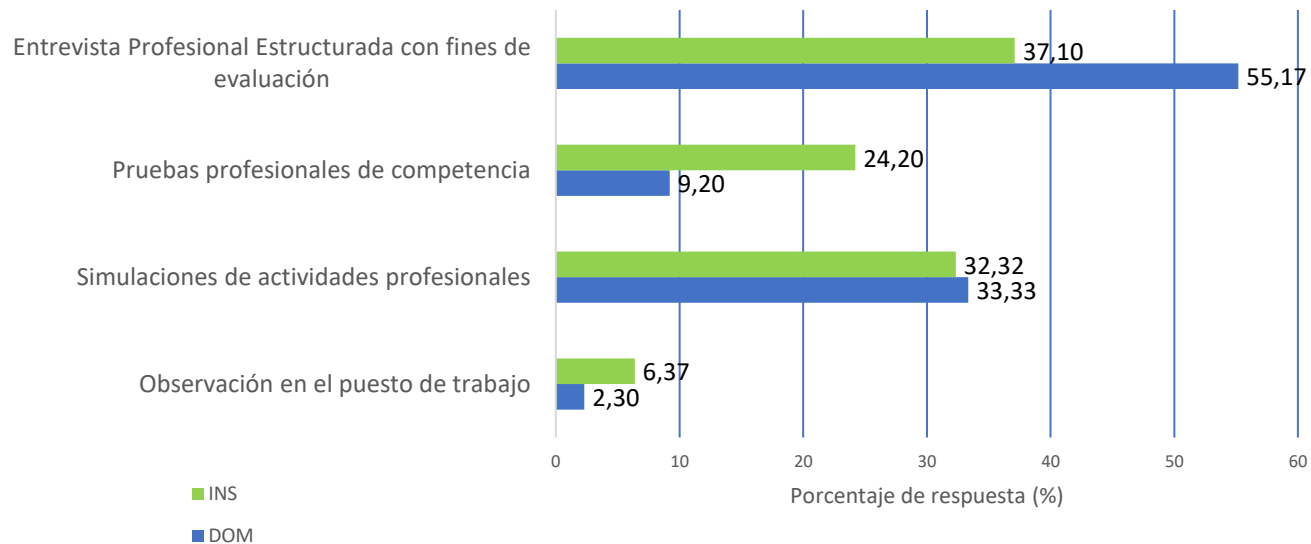
- Número aproximado de candidatos/as revisados.
- Número aproximado de pruebas realizadas.



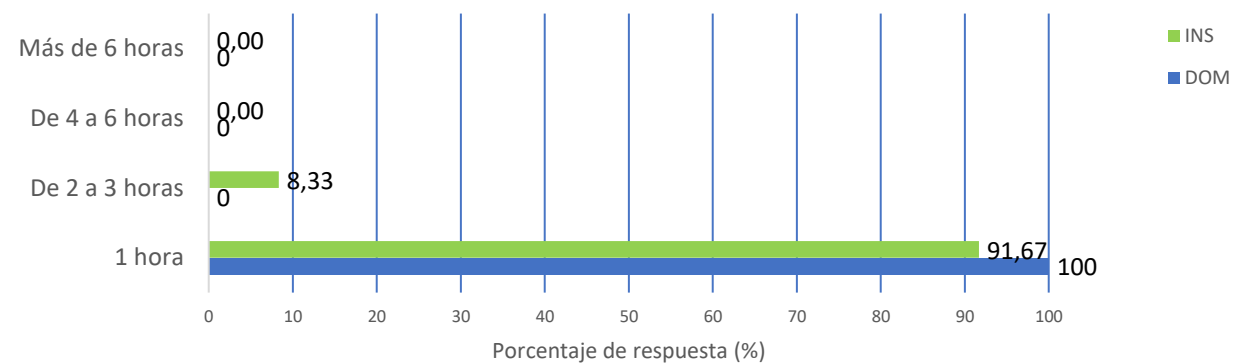


ASPECTOS GENERALES

- Número aproximado de tipos de pruebas realizadas.



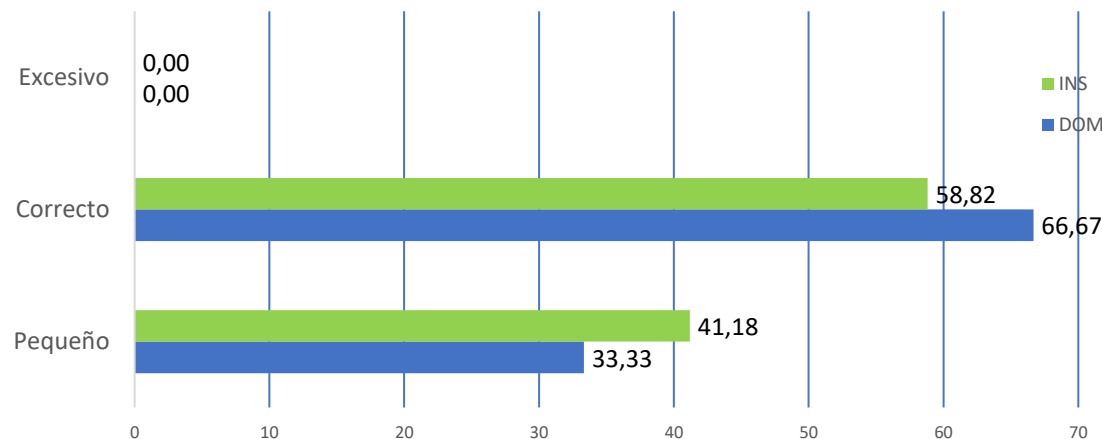
- Tiempo medio dedicado para la evaluación de los candidatos/as.



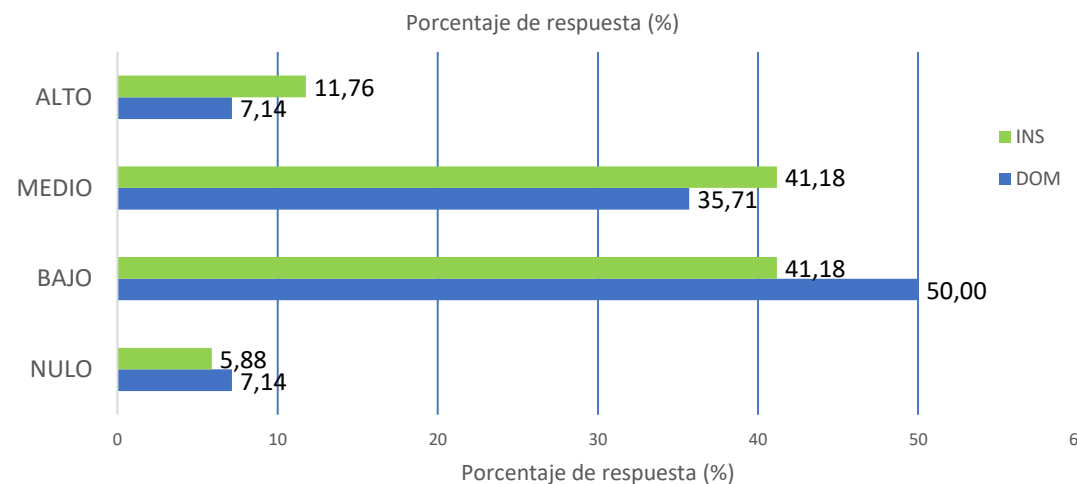


ASPECTOS GENERALES

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



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





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.



DEBILIDADES

Centros de evaluación

- Pocos centros disponibles para realizar la evaluación, y poca flexibilidad horaria.
- Escasez de materiales para realizar las simulaciones profesionales.

Desarrollo de la fase de evaluación

- Se producen algunas desviaciones en la valoración de los candidatos respecto a la 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.

FORTALEZAS

- Buena atención por parte del personal del centro.
- Buena ubicación de las instalaciones (I.E.S.).

- 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).



DEBILIDADES

FORTALEZAS

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

FORTALEZAS

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.

- 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.



DEBILIDADES

FORTALEZAS

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.



Castilla-La Mancha

EVALUACIÓN EVALUADORES/AS



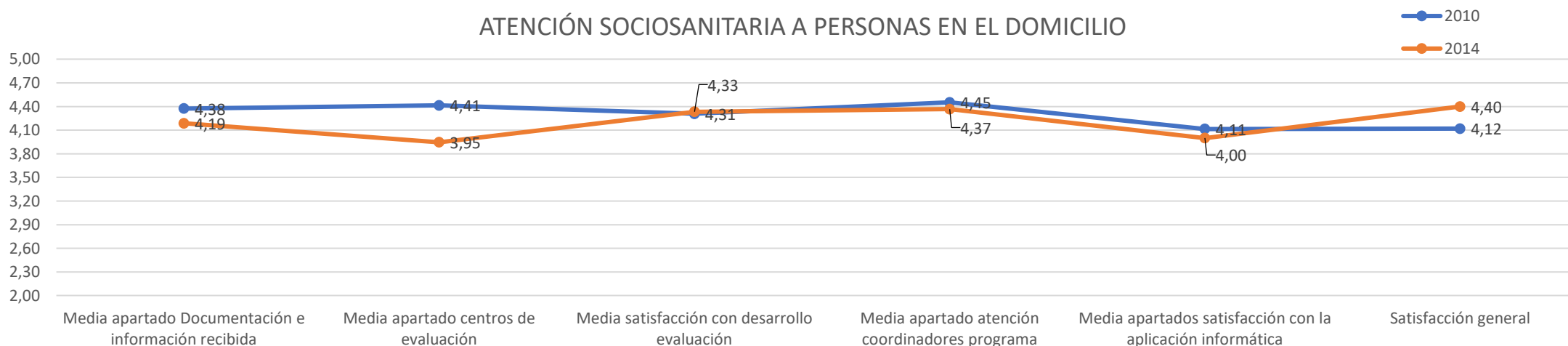
VALORACIONES GENERALES

- 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

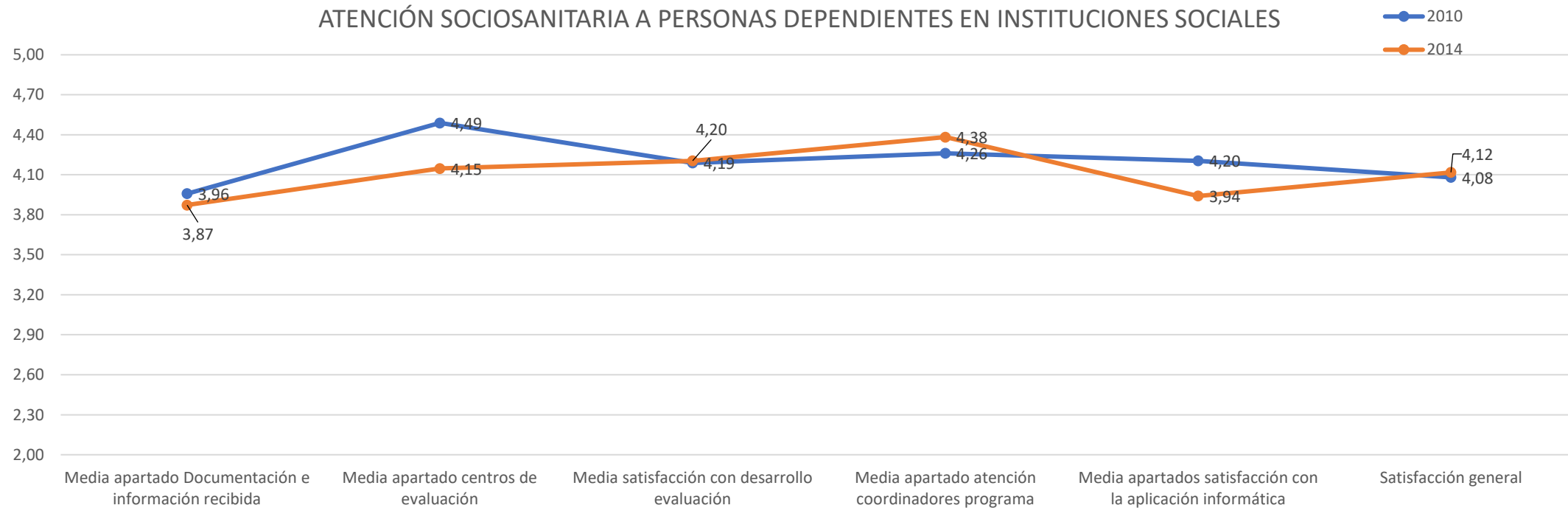
- Para la cualificación de **Atención sociosanitaria a personas en el Domicilio**, se obtiene mayor puntuación de media en la satisfacción general con el proceso, así como en el apartado de satisfacción con el desarrollo de la evaluación (valorándose positivamente las nuevas herramientas aportadas en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





EVOLUCIÓN PROCESO

- 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



ENTREVISTAS GESTORES DEL PROCESO.

- **RESULTADOS**



- Se han realizado **3 entrevistas telefónica** de un total de 5 gestores.
- De ellos tan solo 1 ha participado en la **fase de evaluación**.
- Como principales conclusiones de estas entrevistas se puede extraer:

FASE INFORMACIÓN/ORIENTACIÓN:

- Dificultades de comprensión por parte de los usuarios/as sobre el procedimiento.
- Se valora como muy positiva esta fase para poder llegar a los usuarios, preparar con ellos toda la documentación y realizar el CV...

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.



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.

ASPECTOS GENERALES:

- Más reuniones iniciales.
- Se valora como muy positivo la fase de orientación.
- Mayor coordinación entre provincias.
- Proceso demasiado largo.
- Eliminar el papel en la medida de lo posible.



Castilla-La Mancha



REVISIÓN DOCUMENTAL

- **RESULTADOS**



Castilla-La Mancha



REVISIÓN ORDEN DE CONVOCATORIA

- De los 28 ítems evaluados, se cumplen todos menos el relativo a la indicación en la convocatoria de los **lugares donde se desarrollará el proceso**, precepto indicado en el punto d) del artículo 10 del Real Decreto 1224/2009.



Castilla-La Mancha



REVISIÓN FASE DE ESESORAMIENTO

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.

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.



Castilla-La Mancha



- 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.



Castilla-La Mancha



- 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.



Castilla-La Mancha



REVISIÓN FASE DE EVALUACIÓN

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 cumplimentan los 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).



Castilla-La Mancha



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.



Castilla-La Mancha



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.



Castilla-La Mancha



REVISIÓN ACREDITACIONES PARCIALES

En el **100% de los casos de ambas cualificaciones** se encuentra el justificante del envío de la correspondiente acreditación en su caso, así como de la Resolución firmada por la persona titular de la Dirección General convocante que pone fin al procedimiento administrativo.

La acreditación parcial cumple con las indicaciones normativas (Real Decreto 1224/2009).

Junto con la correspondiente acreditación, cuando esta incluye todas las unidades de competencia del certificado de profesionalidad de referencia, se incluye informe con indicaciones y solicitud de expedición de certificado de profesionalidad.



Castilla-La Mancha



PROPUESTAS DE MEJORA.

CANDIDATOS/AS

- Mejorar los **medios de publicidad de la convocatoria**:
 - Realización de sondeos en las Oficinas de Empleo para el envío de SMS con la información.
 - Publicitar la convocatoria en más páginas webs oficiales.
 - Envío de la información a los centros de formación de la rama acreditados/inscritos de la región.
- Establecer **mecanismos que agilicen el proceso**, sobre todo desde la presentación de las solicitudes hasta el inicio fase de asesoramiento, y desde la solicitud del certificado hasta la entrega del mismo.
- Revisar la **información inicial del candidato/a**, fomentar los talleres informativos en las Oficinas de Empleo y la participación del servicio de orientación.

PROPUESTAS DE MEJORA

ASESORES/AS

- 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.

PROPUESTAS DE MEJORA

ASESORES/AS

- 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.

ASESORES/AS

- 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.

EVALUADORES/AS

- 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).

EVALUADORES/AS

- 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.

EVALUADORES/AS

- **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.

GESTORES DEL PROCESO

- Mayor coordinación entre provincias en los procesos.
- Establecimiento de plazos para la realización de cada fase.
- Más reuniones aclaratorias con los candidatos/as para entender cada fase del procedimiento y el procedimiento en sí mismo.
- Curso de formación para asesores y evaluadores sobre la aplicación informática.
- Homogeneizar el trabajo de asesores.
- Evitar el uso del papel a través de la utilización de medios informáticos.

REVISIÓN DOCUMENTAL

- Incluir en la convocatoria **los lugares donde se va a desarrollar el proceso** (asesoramiento y Evaluación).
- Instrucciones de como **editar el diagnóstico del asesor/a** para la comisión de evaluación.
- Realizar una **revisión exhaustiva** de los expedientes tras la fase de asesoramiento (chek List).
- Incidir en aquellos **aspectos obligatorios** que se han detectado que no se cumplen en la fase de asesoramiento:
 - Inclusión de la Ficha de recogida de datos, donde figura la firma del candidato/a que justifica la asistencia a las sesiones tanto grupal como individuales.



- Identificación y enumeración clara de las evidencias que justifican las distintas APPs en el expediente por parte del asesor/a.
- Incluir 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.
- Realizar una **revisión exhaustiva** de los expedientes tras la fase de evaluación (chek List).