

**Primer informe de evaluación del Procedimiento de Reconocimiento de Competencias Profesionales en La Rioja (Convocatoria RCPR 2011)**

**Proceso de Orientación**

*Observatorio de las Cualificaciones- Unión Regional de CCOO de La Rioja*

*Diciembre 2011*



**Gobierno**  **de La Rioja**

**CCOO**  comisiones obreras  
de La Rioja

## • Índice

- I- Aspectos generales de la evaluación del RCPR

1.1- Presentación

1.2- Antecedentes y justificación

1.3- Tratamiento de la calidad y la evaluación en la Normativa relacionada con el Reconocimiento de competencias profesionales

1.4- Alcance y limitaciones

1.5- - Objetivos y criterios de partida en la evaluación del procedimiento

- Principales objetivos

- Criterios de evaluación: la calidad, la eficacia, la eficiencia y el impacto

- ¿Qué vamos a evaluar?

1.6- Metodología a emplear en la evaluación

- Principios orientadores

- Técnicas empleadas

- Instrumentos de recogida de información

- Cronograma de realización

- II- Descripción del proceso de orientación: ¿qué se va a evaluar?, ¿cómo se va a evaluar?

2.1- Descripción del proceso de evaluación. ¿Qué se va a evaluar?

- Introducción

- Determinantes del proceso de orientación en el RCPR

- Principales características del Servicio

- Fases en el desarrollo del Servicio

- Estructura del Servicio

2.2- Objetivos

2.3- Instrumentos de medida. Herramientas y técnicas empleadas para la recogida de datos: ¿Cómo se va a evaluar?

2.4- Principales interrogantes

- **III- Resultados**

**3.1- Planteamiento inicial del Proceso de Orientación para el RCPR**

- El punto de partida: preclasificación de posibles candidatos/as
- Cronograma de actuaciones

**3.2- Datos acerca del desarrollo del Servicio de Orientación**

- Distribución de los grupos
- Número de sesiones
- Total de sesiones recibidas
- Perfil de las personas atendidas desde el Servicio

**3.3- El Servicio de orientación para el RCPR desde la perspectiva del orientador/a**

- El desarrollo del Servicio
- Formación recibida por los/as orientadores/as
- Materiales de trabajo utilizados
- Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos
- Organización del Servicio y medios utilizados en el mismo
- Incidencias, buenas prácticas y propuestas de mejora señaladas por los/as orientadores/as

**3.4- El Servicio de Orientación para el RCPR desde la perspectiva del usuario/a del Servicio**

- Atención recibida
- Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión de información/ orientación
- ¿Hasta qué punto se han cumplido los objetivos que se pretendían conseguir a través del Servicio?
- Satisfacción general de los/as usuarios/as con respecto a la atención recibida desde el Servicio
- Aspectos a mejorar, observaciones y sugerencias

**3.5- Resultados del proceso de registro y valoración de solicitudes**

- Introducción, hipótesis e interrogantes de partida
- Número y características de las solicitudes
- Comparativa con otras Comunidades Autónomas
- Valoración de las solicitudes: admisión- exclusión- subsanación

- **IV- Conclusiones**

**4.1- Principales resultados**

**4.2- Conclusiones**

- **Bibliografía**

- **Anexos**

- I- Aspectos generales de la evaluación del RCPR

1.1- Presentación

1.2- Antecedentes y justificación

1.3- Tratamiento de la calidad y la evaluación en la Normativa relacionada con el Reconocimiento de competencias profesionales

1.4- Alcance y limitaciones

1.5- - Objetivos y criterios de partida en la evaluación del procedimiento

- Principales objetivos

- Criterios de evaluación: la calidad, la eficacia, la eficiencia y el impacto

- ¿Qué vamos a evaluar?

1.6- Metodología a emplear en la evaluación

- Principios orientadores

- Técnicas empleadas

- Instrumentos de recogida de información

- Cronograma de realización

## 1.1- Presentación

Este documento corresponde al informe de evaluación del proceso de orientación en la primera convocatoria de Reconocimiento de Competencias Profesionales en La Rioja<sup>1</sup> .

La financiación de esta evaluación está a cargo del Servicio Riojano de Empleo (Gobierno de La Rioja) y del Fondo Social Europeo, en el marco de la Convocatoria 2010 de Acciones de acompañamiento a la formación; y es uno de los productos derivados de la colaboración entre el Departamento de Cualificaciones de La Rioja y el Observatorio de las Cualificaciones de la Unión Regional de CCOO- La Rioja.

En concreto, en este informe, se ofrecen los resultados de la evaluación de uno de los más importantes procesos implicados en el RCPR: el Proceso de Orientación.

## 1.2- Antecedentes y justificación

La primera Convocatoria para el reconocimiento de competencias profesionales adquiridas por la experiencia profesional y vías no formales de formación se puso en marcha en La Rioja<sup>2</sup> el 4 de julio del 2011, en dos cualificaciones ligadas al sector de atención a la dependencia:

*“atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones”*

*“atención sociosanitaria a personas en el domicilio”*

Teniendo en cuenta que la evaluación es un elemento fundamental de mejora continua de la calidad de los servicios; en esta ocasión, y puesto que se trata de la primera convocatoria que se está gestionando desde nuestra Comunidad, la evaluación adquiere un especial sentido y relevancia.

Conforme a las conclusiones que se extraigan de los resultados de esta evaluación, se podrán introducir las mejoras pertinentes, incrementando la calidad del proceso.

Dicha evaluación es básica también para poder observar la evolución de los logros con respecto a posibles próximas convocatorias, extraer buenas y malas prácticas, comparar los resultados con Convocatorias realizadas en otras Comunidades Autónomas, etc.

Por otro lado, se trata de cumplir con la legislación que existe al respecto, ya que la evaluación y la calidad del procedimiento están descritas en la normativa relacionada con el RCPR.

A continuación hacemos una breve referencia a la manera como se contempla la evaluación y la calidad del Procedimiento en la legislación referida<sup>3</sup>:

## 1.3- Tratamiento de la calidad y la evaluación en la Normativa relacionada con el Reconocimiento de competencias profesionales

<sup>1</sup> A partir de ahora, a este Procedimiento lo nombraremos, para abreviar, utilizando las siglas RCPR (Reconocimiento de Competencias Profesionales en La Rioja)

<sup>2</sup> Mediante Resolución nº 182, de 29 de junio de 2011, de la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, por la que se convoca el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral de las cualificaciones “atención sociosanitaria a personas en el domicilio” y “atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales” (B.O.R. núm. 86, de 4 de julio)

<sup>3</sup> Para ello hacemos uso de citas textuales

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional (BOE núm. 147, de 20 de junio) y sus modificaciones (Ley 2/2011, de 4 de marzo y Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo).

## Título IV- Calidad y evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional

### Artículo 16. Finalidad.

*La evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional tendrá la finalidad básica de garantizar la eficacia de las acciones incluidas en el mismo y su adecuación permanente a las necesidades del mercado de trabajo.*

*[Bloque 24]*

### Artículo 17. Establecimiento y coordinación.

*1. Corresponde al Gobierno el establecimiento y coordinación de los procesos de evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Comunidades Autónomas.*

*2. Las Administraciones públicas garantizarán, en sus respectivos ámbitos, la calidad de las ofertas formativas y cooperarán en la definición y desarrollo de los procesos de evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, debiendo proporcionar los datos requeridos para la correspondiente evaluación de carácter nacional.*

### Artículo 17. Establecimiento y coordinación.

*1. Corresponde al Gobierno el establecimiento y coordinación de los procesos de evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Comunidades Autónomas.*

*2. Las Administraciones públicas garantizarán, en sus respectivos ámbitos, la calidad de las ofertas formativas y cooperarán en la definición y desarrollo de los procesos de evaluación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, debiendo proporcionar los datos requeridos para la correspondiente evaluación de carácter nacional.*

- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (B.O.E. núm. 205, de 25 de Agosto)

### Art. 30- Seguimiento y evaluación

*1. La Administración General del Estado, en colaboración con las comunidades autónomas, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, elaborará un Plan de Seguimiento y Evaluación que permita comprobar la calidad, la eficacia y el impacto del procedimiento.*

*2. Las Comunidades Autónomas proporcionarán a la Administración General del Estado, la información y los datos necesarios para el desarrollo del Plan de Seguimiento y Evaluación en el conjunto del Estado.*

*3- La Administración General del Estado elaborará anualmente un informe que presentará al Consejo General de la Formación Profesional y que incluirá, en su caso, propuestas de mejora para los distintos aspectos del procedimiento.*

## Disposición adicional primera. De la Gestión de Calidad

1. *El procedimiento de evaluación y acreditación de la competencia profesional que desarrolle cada administración competente a través de su propia estructura organizativa se dotará de sistemas de gestión de la calidad*
2. *El sistema de gestión de la calidad deberá asegurar que se logren los objetivos y se cumplan las finalidades y los principios establecidos en el presente real decreto. Para ello, contemplará la evaluación de todos los aspectos que inciden en el procedimiento y contará con la participación de las diferentes personas y servicios que hayan intervenido en el mismo.*
3. *El proceso de evaluación y acreditación de la competencia será verificado a través de evaluaciones internas y auditorías externas que puedan contribuir a un proceso de mejora continua*

- Decreto 32/2011, de 29 de abril, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral así como por vías no formales de formación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja

### Art. 17. Órgano responsable de la gestión del procedimiento

*El órgano responsable de la gestión del procedimiento objeto de este decreto es el Departamento de Cualificaciones de La Rioja. Entre otras, sus funciones serán:*

- A) *planificar, dirigir y coordinar el procedimiento*
- L) *Facilitar a la Administración General del Estado los datos necesarios para el seguimiento y evaluación del procedimiento, en los términos establecidos en los artículos 10.6 y 17 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio de las cualificaciones y de la Formación Profesional*
- M) *Garantizar el seguimiento y la evaluación de los resultados del procedimiento así como la calidad del mismo. La gestión administrativa del procedimiento, el archivo de expedientes así como la fase de acreditación y registro de la competencia profesional se efectuarán en la sede del Departamento de Cualificaciones de La Rioja.*

## Disposición adicional única: De la gestión de calidad

*El procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral se incorporará al sistema de calidad del Servicio Riojano de Empleo, en el marco del Departamento de Cualificaciones de la Rioja. Este sistema contemplará la evaluación de todos los aspectos que inciden en el procedimiento y contará con la participación de las diferentes personas y servicios que hayan intervenido en el mismo.*

- Resolución nº 182, de 29 de junio de 2011, de la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, por la que se convoca el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral de las cualificaciones atención sociosanitaria a personas en el domicilio y atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

## Base 21 Convocatoria

*La ejecución de esta convocatoria del reconocimiento de competencias profesionales se someterá al Consejo de Formación Profesional de La Rioja, que evaluará el logro de los objetivos fijados en esta convocatoria y el cumplimiento de lo establecido.*

## 1.4- Alcance y limitaciones

Como se ha visto en el anterior epígrafe, el planteamiento de la evaluación según la normativa vigente, contempla una evaluación interna y una externa.

Este informe pertenece a la evaluación interna del proceso, y en consecuencia ofrece una imagen parcial del mismo, que habría que concluir con una evaluación externa<sup>4</sup>.

La evaluación externa se ha planteado desde un enfoque más cualitativo y participativo de manera que complementase la óptica que se va a ofrecer en este informe de evaluación interna, realizado desde una perspectiva más cuantitativa.

En concreto, se recomienda realizar grupos de discusión, y/o entrevistas en profundidad, tanto con orientadores/as participantes en el Servicio, como con técnicos/as y otros agentes implicados/as en el mismo (por ejemplo las empresas del sector), y por supuesto con los/as usuarios/as del Servicio.

Estas dos visiones complementarias (la cuantitativa y la cualitativa), darían una idea muy cercana en cuanto a los resultados del proceso que se está evaluando.

No obstante, en todas las herramientas diseñadas en la evaluación del Servicio, se han incluido varias preguntas abiertas, a fin de recoger una parte importante de información cualitativa, que contextualice la información más cuantitativa.

Una limitación que se ha encontrado en la realización del trabajo de campo ha sido el periodo vacacional que ha acompañado una parte importante de este proceso, y que ha dificultado la recogida de los cuestionarios de orientadores/as y las fichas-resumen de cada grupo orientado.

Por otro lado, ha habido cierta improvisación y descoordinación entre las entidades que han colaborado en llevar este proceso adelante, fundamentalmente por falta de tiempo y/o recursos disponibles.

Y también ha sido deficitaria la comunicación entre orientadores/as y entidades gestoras, de manera que ha repercutido en la calidad y cantidad de documentación aportada para poder realizar con solvencia, la evaluación.

En concreto, no todos/as las/os orientadores/as cumplimentaron el cuestionario de evaluación del Servicio, ni tampoco las fichas- resumen estaban completas o bien cumplimentadas, por lo que se ha perdido información valiosa acerca del desarrollo del Servicio.

Algo parecido ocurrió a la hora de cumplimentar las fichas de reclasificación. Fruto de las prisas y de la improvisación, se utilizaron dos modelos diferentes, y en consecuencia estos datos no son fiables al 100%.

Por último, la información a analizar sería más completa si se hubiese podido contar con los datos completos de la fase de baremación: los listados definitivos y valoración completa del proceso de registro y valoración por parte de la Comisión de Baremación<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> El planteamiento general de la evaluación está en un documento (borrador): “Plan de evaluación de la primera convocatoria de RCPR”.

<sup>5</sup> La fecha de entrega de este informe y por tanto los datos con los que se podía contar estaban supeditados a la finalización de la Acción Complementaria dentro de la que se realiza esta evaluación (30 de Noviembre 2011)

Aún con todas estas limitaciones, este informe de evaluación podrá ser muy útil y servir de referencia a la hora de plantear futuras Convocatorias el RCPR, planteando las mejoras que sean necesarias a la luz de la información y de las conclusiones extraídas.

## 1.5- Objetivos y criterios de partida en la evaluación del Procedimiento en su conjunto

La finalidad de esta evaluación, como ya hemos mencionado, es comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos que se pretendían cumplir con la puesta en marcha del RCPR en nuestra Comunidad.

Para ello, se partió de una determinada visión de la evaluación (en cuanto a objetivos, criterios, dimensiones de análisis, etc.) que vamos a describir a continuación<sup>6</sup>.

### Principales objetivos

- Evaluar los mecanismos y procesos implicados en la primera convocatoria de RCPR

En base a los resultados de la evaluación se pretende:

- Asegurar que se logren los objetivos y se cumplan las finalidades y los principios establecidos en el Real Decreto 1224, (para ello, contemplará la evaluación de todos los aspectos que inciden en el procedimiento y contará con la participación de las diferentes personas y servicios que hayan intervenido en el mismo)
- Identificar los factores que influyen en el buen desarrollo del Procedimiento
- Adoptar medidas que procuren evitar efectos indeseados detectados
- Implantar las mejoras necesarias en sucesivas convocatorias en La Rioja
- Facilitar la toma de decisiones en la realización de próximas Convocatorias
- Evaluar el impacto que el RCPR tiene sobre los/as trabajadores/as
- Identificar y difundir buenas prácticas que puedan ser transferibles a otras comunidades autónomas
- Identificar necesidades formativas
- Informar al Consejo de Formación Profesional sobre los logros obtenidos a través del RCPR (en cumplimiento con lo establecido en la base 21 de la Resolución nº 182, de 29 de junio de 2011)
- Proporcionar los datos necesarios para el desarrollo del Plan de Seguimiento y Evaluación en el conjunto del Estado.

### Criterios de evaluación: La calidad, la eficacia, la eficiencia y el impacto

Desde el punto de vista de la **calidad**; se tratará de evaluar la satisfacción de las personas participantes con respecto a la organización, la duración del procedimiento, el personal implicado, el cumplimiento de expectativas, etc.

Desde el punto de vista de la **eficacia/realización**, se medirá hasta qué punto se han cubierto los objetivos propuestos. Tratando de apreciar las diferencias entre lo realizado y lo previsto: ¿Se han conseguido los resultados esperados?, ¿Hay cierta seguridad de que dichos resultados se derivan directamente del proyecto?

---

<sup>6</sup> Todos ellos recogidos en un documento de trabajo elaborado junto con el Departamento de Cualificaciones de La Rioja: “Plan de evaluación de la primera convocatoria del reconocimiento de competencias profesionales en La Rioja 2011- 2012”

Desde el punto de vista de la **eficiencia**, se tratará de ver si en el cumplimiento de los objetivos, se ha hecho un buen uso de los recursos. Indica el modo en que se han organizado y empleado los recursos disponibles en la implementación del proyecto: ¿Se podrían haber alcanzado los mismos resultados con el empleo de menos recursos?. Análisis coste-beneficio.

Desde el punto de vista del **impacto** se tratarán de valorar los efectos que el PEAC ha tenido sobre las personas participantes, en el corto, medio y/o largo plazo. También se analizará el impacto técnico y organizacional: Como técnicos/as o como organizaciones, ¿Qué se ha aprendido de esta primera convocatoria? Aprendizajes que pueden rentabilizarse en próximas convocatorias.

Los resultados de esta evaluación deberán proporcionar una información útil que permita integrar las enseñanzas obtenidas en los mecanismos de toma de decisiones para la proyección y puesta en marcha de próximas convocatorias.

### **¿Qué vamos a evaluar?**

Siguiendo los criterios descritos hasta el momento, se tratará de evaluar el RCPR en la ejecución de su primera convocatoria.

Para que esta tarea resulte más ágil, utilizaremos la descripción de los principales procesos y subprocesos<sup>7</sup> definidos en el RCPR por el Departamento de Cualificaciones de La Rioja:

#### **Procesos implicados**

0	Gestión (administrativa, informática) de todos los procesos
1	Tramitación inicial de la convocatoria: Convocatoria (criterios de selección, modelos de inscripción y/o de preinscripción)
2	Admisión: Gestión de la valoración de expedientes/ baremación de solicitudes
3	Información, orientación y difusión
4	Habilitación de asesores y evaluadores
5	Asesoramiento
6	Evaluación
7	Resolución final de la convocatoria: Fase de acreditación y registro de las competencias

En este informe, y como hemos comentado en la presentación, vamos a ofrecer los resultados de la evaluación del tercer proceso: Información, orientación y difusión

### **1.6- Metodología a emplear en la evaluación**

<sup>7</sup> Entendemos un proceso como un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. En este caso es hacer efectivo el procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales en La Rioja.

En este apartado, trataremos de resumir cuáles han sido los principios orientadores y metodológicos empleados para la evaluación del RCPR; es decir los términos generales en los que se va a desarrollar dicha evaluación, las herramientas utilizadas, etc.

## Principios orientadores

### **Evaluación interna/ evaluación externa**

Según se contempla en el RD 1224, “El proceso de evaluación y acreditación de la competencia será verificado a través de **evaluaciones internas y auditorias externas** que puedan contribuir a un proceso de **mejora continua**”

El planteamiento general de la evaluación tendrá presente esta doble perspectiva de la evaluación (interna/ externa), si bien desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja (con la colaboración del Observatorio de Cualificaciones de CCOO) sólo se desarrollará al completo la evaluación interna.

Para la evaluación externa se recomienda la contratación de al menos una persona para realizar el trabajo de campo: dinamización de los grupos de trabajo para la evaluación (orientadores/as, técnicos/as implicados/as, empresas...). La idea sería realizar varias sesiones de evaluación (planteados desde la metodología de los grupos de discusión y/o entrevistas en profundidad)

La evaluación externa se plantearía desde una óptica cualitativa y participativa de manera que complementase la óptica que nos va a ofrecer la evaluación interna del PEAC.

### **Evaluación participativa**

La evaluación participativa trata de involucrar a todas las personas interesadas en un proyecto (por estar directamente afectadas o por llevarlo a cabo) en cada fase de su evaluación, y en la aplicación de los resultados de esta evaluación para la mejora del trabajo.

Además de los/as participantes del RCPR (beneficiarios/as), se tratará de implicar en la evaluación al mayor número de personas posibles con participación directa en este trabajo, como por ejemplo los/as orientadores/as, asesores/as, evaluadores/as y otros/as técnicos/as implicados/as en el proyecto<sup>8</sup>.

Se trata de reflejar las experiencias, necesidades, intereses y percepciones de todas las partes implicadas, encontrando medidas de percepción de los grupos de interés.

De esta manera tendremos una visión de conjunto sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, así como de la calidad del servicio prestado.

### **Evaluación que favorezca la retroalimentación y el aprendizaje organizacional**

Se tratará de garantizar la difusión de los hallazgos obtenidos a través de la evaluación, entre las partes implicadas, para asimilarlos y fomentar el aprendizaje organizacional.

---

<sup>8</sup> Actores implicados/as: usuarios/as participantes del PEAC, orientadores/as, asesores/as, evaluadores/as, empleadores/as del sector, técnicos/as del Departamento de cualificaciones de La Rioja, técnicos/as implicados/as en sindicatos y en la Federación de Empresarios, Técnicos/as implicados/as del Servicio Riojano de Empleo, Técnicos/as implicados/as en educación

## **Evaluación con una doble perspectiva cuantitativa y cualitativa**

Se tratará de ofrecer una visión tanto cualitativa como cuantitativa. Entendemos que ambas perspectivas son complementarias y ayudarán a obtener un enfoque completo.

### **Técnicas empleadas**

- Cuestionarios de satisfacción y/o de evaluación
- Grupos de discusión (evaluación externa)
- Entrevistas en profundidad (evaluación externa)
- Análisis de datos secundarios provenientes de las bases de datos del Departamento de Cualificaciones de La Rioja (registro de preinscripciones, registro de inscripciones, fichas de reclasificación, fichas de seguimiento, etc.)

### **Instrumentos de recogida de información**

- Fichas de seguimiento y evaluación del servicio de orientación para el RCPR
- Fichas de reclasificación
- Preinscripciones en el RCPR (Departamento de Cualificaciones de La Rioja)
- Solicitudes en el RCPR (Departamento de cualificaciones de La Rioja- base de datos Access)
- Cuestionarios de satisfacción para usuarios/as (una vez finalizada la orientación, una vez finalizado el procedimiento, un año después de haber pasado por el procedimiento para ver el impacto...)
- Cuestionarios/fichas de seguimiento y evaluación para orientadores/as
- Cuestionarios/fichas de seguimiento y evaluación para asesores y evaluadores
- Cuestionarios/fichas de seguimiento y evaluación para empresas
- Transcripciones de los grupos de discusión, entrevistas a informantes clave (consultoría externa): técnicos/as implicados/as en el procedimiento, grupo de orientadores/as, grupo de asesores/as, grupo de orientadores/as

### **Cronograma de realización**

Siguiendo el plan de evaluación que se expuso en el documento “Plan de Evaluación del RCPR”, la evaluación se está realizando en paralelo al desarrollo de las distintas fases del procedimiento.

La evaluación de esta primera convocatoria del RCPR concluirá una vez que se haya realizado el análisis del impacto del RCPR en los/as participantes (aproximadamente seis meses después de haber enviado el informe de evaluación). Es entonces, cuando se podrá tener una visión de conjunto acerca de los resultados obtenidos y poder planificar sucesivas convocatorias en función de los logros obtenidos y las lecciones aprendidas.

No obstante, el proceso de evaluación, se inició antes de la puesta en marcha del RCPR con la definición del “Plan de Evaluación” y se ha ido desarrollando desde ese momento: con el diseño de herramientas de medida, la distribución de los cuestionarios de evaluación, la recopilación de los resultados cuantitativos de cada uno de los procesos, el análisis de dicha información, etc.

Conforme a este plan establecido, se han ido distribuyendo y cumplimentando los instrumentos de recogida de datos y haciendo el análisis de los mismos, cuyas conclusiones se irán difundiendo a través de informes parciales de cada uno de los procesos implicados en el RCPR, como este que se presenta.

- II- Descripción del proceso de orientación: ¿qué se va a evaluar?, ¿cómo se va a evaluar?

#### 2.1- Descripción del proceso de evaluación. ¿Qué se va a evaluar?

- Introducción
- Determinantes del proceso de orientación en el RCPR
- Principales características del Servicio
- Fases en el desarrollo del Servicio
- Estructura del Servicio

#### 2.2- Objetivos

#### 2.3- Instrumentos de medida. Herramientas y técnicas empleadas para la recogida de datos: ¿Cómo se va a evaluar?

#### 2.4- Principales interrogantes

## 2.1- Descripción del proceso de evaluación. ¿Qué se va a evaluar?

### Introducción

Antes de ofrecer los resultados de la evaluación de este proceso, se va a emplear este capítulo en describir el proceso de orientación en sí mismo.

Con ello se pretende que el/la lector/a tenga una idea detallada de las actividades que están comprendidas en el proceso y los objetivos o metas que se pretendían alcanzar con el mismo.

Además se plantearán algunos interrogantes, a los que se intentará responder a lo largo de este informe, y que ayudarán a evidenciar el grado de consecución de los objetivos propuestos; detallando al mismo tiempo algunos indicadores que servirán al mismo propósito.

Por último se definirán también los instrumentos de medida que se han utilizado en la evaluación del proceso de orientación, es decir aquellas herramientas diseñadas para comprobar el grado de consecución de los objetivos u otros datos que nos han servido para contrastar nuestras hipótesis de trabajo acerca del desarrollo del Servicio de Orientación para el RCPR.

De esta manera conoceremos de forma detallada cuál fue el planteamiento general del Servicio y el ideal del que partimos, y podremos más adelante contrastar este ideal con la realidad, mediante el análisis de los datos que se han obtenido por diversos medios.

### Determinantes del proceso de orientación en el RCPR

Los objetivos, la definición y características de este proceso vienen determinadas en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (B.O.E. núm. 205, de 25 de Agosto):

Según este Real Decreto, El Servicio de Orientación que acompañe el Procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales, *deberá ser un SERVICIO ABIERTO Y PERMANENTE QUE FACILITE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN, a todas las personas que la soliciten, sobre:*

- *La naturaleza y fases del procedimiento*
- *El acceso al mismo*
- *Sus derechos y sus obligaciones*
- *Las acreditaciones oficiales que pueden obtener y los efectos de las mismas*

*En definitiva, y según el Decreto, la orientación e información ofrecida desde este Servicio deberá facilitar que las personas interesadas puedan tomar una decisión fundamentada sobre su participación en el procedimiento así como en su caso, el acompañamiento necesario en el inicio y desarrollo del mismo.*

Este derecho a recibir orientación, se recoge de una forma muy similar en la base 7 de la Resolución nº 182, de 29 de junio de 2011, de la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, por la que se convoca el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por

experiencia laboral de las cualificaciones atención sociosanitaria a personas en el domicilio y atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales:

*Base 7- Información y orientación:*

*“De acuerdo en lo establecido en los artículos 7 y 8.5 del Decreto 32/2011, de 29 de abril, las personas que así lo soliciten tendrán derecho a ser informadas y orientadas sobre el procedimiento objeto de esta convocatoria (naturaleza, fases, acceso, derechos y obligaciones, acreditaciones oficiales que se pueden obtener y efectos de las mismas).*

*1- La orientación que se les ofrezca facilitará que las personas puedan tomar una decisión fundamentada sobre su participación en el procedimiento*

Para la consecución de estos objetivos, el Departamento de Cualificaciones de La Rioja puso en marcha un Servicio de Orientación para el RCPR.

### Principales características del Servicio

Este Servicio de Orientación está sustentado en varios pilares:

- Utilización de herramientas de preclasificación
- Creación de una Red de orientación compuesta fundamentalmente por orientadores/as del SRE y entidades colaboradoras (OPEAS, APEL ...)
- Unificación de criterios y homogenización de procedimientos a través de la formación de los/as orientadores/as y la puesta en común de diversos materiales (protocolos de actuación, instrumentos de recogida de datos, información profesional, metodología para desarrollar las sesiones individuales y grupales (ppt para sesiones grupales)...
- Realización de una guía específica para orientadores/as que recogiera toda la información necesaria para desarrollar este Servicio con eficacia.
- Creación de una base de datos para la cumplimentación de las solicitudes por parte de los/as orientadores/as y posterior volcado de las mismas para su valoración en la etapa de baremación.

A continuación vamos a ir desarrollando cada uno de los puntos señalados.

### Fases en el desarrollo del Servicio

#### **1→ Creación de un sistema de preclasificación de posibles candidatos/as**

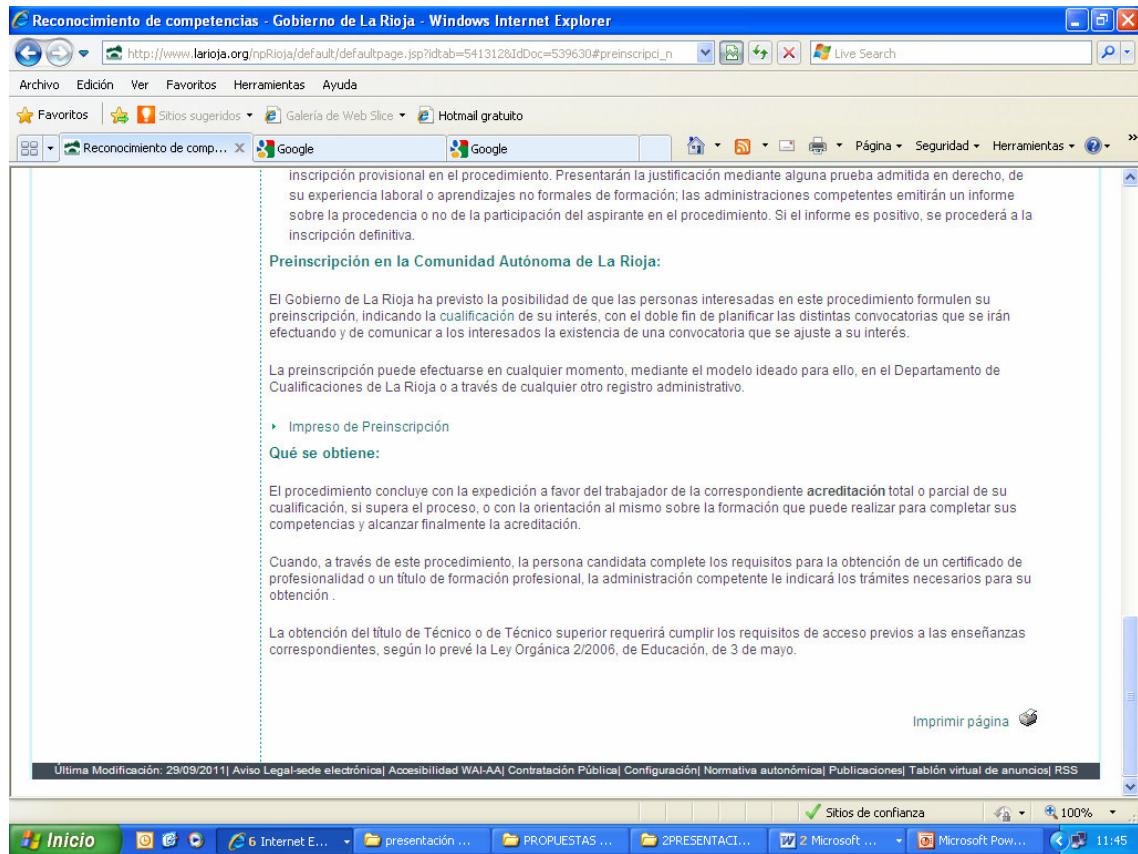
Tratando de ser proactivos, el servicio de orientación se ha sustentado en un sistema de preclasificación de posibles candidatos/as a participar en el RCPR.

Esta preclasificación se elaboró en base a las preinscripciones recogidas hasta el momento en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja (unas 1322 hasta mayo del 2011 en las cualificaciones relacionadas con la atención sociosanitaria), y los datos obtenidos a partir de un cuestionario administrado entre los meses de marzo y junio del 2010 entre los trabajadores y trabajadoras del cuidado (1098 cuestionarios)<sup>9</sup>. Dichos cuestionarios se recopilaron a través de las empresas del sector en La Rioja, quiénes los repartieron entre sus trabajadoras y

<sup>9</sup> El cuestionario formaba parte de la investigación que se realizó durante el 2010 sobre las necesidades de formación de las trabajadoras y trabajadores del cuidado ante la próxima convocatoria de reconocimiento de competencias profesionales.

trabajadores, y una vez cumplimentados, se encargaron de hacerlos llegar al Departamento de Cualificaciones.

Las siguientes fotos de pantalla, corresponden a la página web del Departamento de Cualificaciones de La Rioja, en primer lugar donde se explica en qué consiste la preinscripción y en segundo lugar la ficha de preinscripción que puede cumplimentarse para la preinscripción.



Reconocimiento de competencias - Gobierno de La Rioja - Windows Internet Explorer

http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=541312&idDoc=539630#preinscripc\_n

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Sítos sugeridos Galería de Web Slice Hotmail gratuito

Reconocimiento de comp... Google Google Página Seguridad Herramientas >

Inscripción provisional en el procedimiento. Presentarán la justificación mediante alguna prueba admitida en derecho, de su experiencia laboral o aprendizajes no formales de formación; las administraciones competentes emitirán un informe sobre la procedencia o no de la participación del aspirante en el procedimiento. Si el informe es positivo, se procederá a la inscripción definitiva.

**Preinscripción en la Comunidad Autónoma de La Rioja:**

El Gobierno de La Rioja ha previsto la posibilidad de que las personas interesadas en este procedimiento formulen su preinscripción, indicando la cualificación de su interés, con el doble fin de planificar las distintas convocatorias que se irán efectuando y de comunicar a los interesados la existencia de una convocatoria que se ajuste a su interés.

La preinscripción puede efectuarse en cualquier momento, mediante el modelo ideado para ello, en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja o a través de cualquier otro registro administrativo.

► Impreso de Preinscripción

**Qué se obtiene:**

El procedimiento concluye con la expedición a favor del trabajador de la correspondiente **acreditación** total o parcial de su cualificación, si supera el proceso, o con la orientación al mismo sobre la formación que puede realizar para completar sus competencias y alcanzar finalmente la acreditación.

Cuando, a través de este procedimiento, la persona candidata complete los requisitos para la obtención de un certificado de profesionalidad o un título de formación profesional, la administración competente le indicará los trámites necesarios para su obtención.

La obtención del título de Técnico o de Técnico superior requerirá cumplir los requisitos de acceso previos a las enseñanzas correspondientes, según lo prevé la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, de 3 de mayo.

Última Modificación: 29/09/2011 | Aviso Legal-sede electrónica | Accesibilidad WAI-AA | Contratación Pública | Configuración | Normativa autonómica | Publicaciones | Tablón virtual de anuncios | RSS

Imprimir página

Última Modificación: 29/09/2011 | Aviso Legal-sede electrónica | Accesibilidad WAI-AA | Contratación Pública | Configuración | Normativa autonómica | Publicaciones | Tablón virtual de anuncios | RSS

Inicio Internet E... presentación ... PROPUESTAS ... 2PRESENTACI... Microsoft ... Microsoft Pow... 11:45

http://www.larioja.org/upload/documents/522879\_Preinscripcion\_21-05-10.pdf?idtab=541312 - Windows Internet Explorer

http://www.larioja.org/upload/documents/522879\_Preinscripcion\_21-05-10.pdf?idtab=541312

Archivo Edición Ir a Favoritos Ayuda

★ Favoritos Sítos sugeridos Galería de Web Slice Hotmail gratuito

http://www.larioja.org/upload/documents/522879\_Pri...

**PREINSCRIPCION DE SOLICITUD DE EVALUACION  
Y ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS**

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	
<b>DNI/NIE</b>	<b>Sexo</b>	<b>Domicilio</b>	<b>C.P.</b>
<b>Localidad</b>	<b>Provincia</b>	<b>Tfno (Preferible móvil)</b>	<b>Fecha de nacimiento</b>
<b>Dirección de correo electrónico</b>			

**Solicita se le preinscriba** para ser evaluado de la cualificación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, considerando que reúne las condiciones

Hecho

Inicio Internet E... presentación ... PROPUESTAS ... 2PRESENTACI... Microsoft ... Microsoft Pow... 11:46

Con el cruce de ambas bases de datos se obtuvo un listado de 1711 personas, que previsiblemente serían las que constituirán el grueso de solicitantes del RCPR, y de los que se partió posteriormente en la creación de este sistema de preclasificación.

Estas 1711 personas se distribuyeron por grupos, en base a una serie de criterios de clasificación, con el objetivo de que fueran grupos HOMOGENEOS, de manera que compartiesen características para que la orientación a través de las sesiones grupales previstas fuera operativa, y el trabajo de orientadores y orientadoras se especializara, siempre que fuera posible.

Estos fueron los **principales criterios de clasificación** que se tuvieron en cuenta:

1- La ocupación y la cualificación: auxiliares de ayuda a domicilio, gerocultores/as y cuidadores/as de centros de día o residencias de personas con discapacidad.

2- La localidad de Residencia: Logroño y principales cabeceras de comarca: Nájera, Santo Domingo, Haro, Calahorra, Alfaro, Cervera y Arnedo.

Se trató, en la medida de lo posible, de atender a las personas, en la localidad donde tuvieran su residencia o en localidades próximas

3- Empresa donde trabaja: Cuando fue posible se utilizó como lugar de encuentro la propia empresa donde estaban empleadas las personas, de manera que se facilitara la participación de las trabajadoras y trabajadores

4- Titulación alcanzada: Otro grupo lo constituyeron las personas que ya habían obtenido alguno de los títulos o certificados que aparecen entre los requisitos a cumplir para los trabajadores y trabajadoras del cuidado en el Acuerdo Territorial SAAD. A este grupo se le informó desde el

Departamento de Cualificaciones de La Rioja, sobre las razones de la no pertinencia de su solicitud en el PEAC

5- Además, había grupo de personas preinscritas en el procedimiento, de las que no se tenía más información que la cualificación a la que querían optar y sus datos personales. Este grupo, distribuido además por lugar de residencia, se reclasificó en función de las principales variables apuntadas.

6- Por último, se realizó otro grupo con las personas que preinscritas a partir de mayo del 2011 (fecha en la que se recogieron las preinscripciones para la realización de la preclasificación), y de las personas que no estando en la base de datos, solicitaran orientación/ información a través de alguno/a de los/as orientadores/as de la red o a través del Departamento de Cualificaciones

#### **Grupos resultantes del sistema de preclasificación:**

Tras hacer un cruce entre ambas bases de datos (datos de personas que constituirán el grueso de solicitantes en el PEAC), y una clasificación de las personas en base a los criterios señalados anteriormente, se obtuvieron unos 40 grupos compuestos de aproximadamente 40 personas, organizados de la siguiente manera.

##### **- 12 GRUPOS DE AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO. En total 454 personas:**

7 grupos en Logroño distribuidos por las principales empresas donde trabajan: Adlar, Eulen, Clece...  
2 grupos en Arnedo  
1 grupo en Haro  
1 grupo en Arnedo  
1 grupo en Alfaro

##### **- 7 GRUPOS DE GEROCULTORES/AS. En total 302 personas:**

3 grupos en Logroño  
1 grupo en Calahorra  
1 grupo en Arnedo  
1 grupo en Haro  
1 grupo en Nájera

##### **- 3 GRUPOS DE CUIDADORES/AS de Residencias y Centros de Día para personas con discapacidad. En total 113 personas, todas en Logroño, y distribuidas por grupos de empresas.**

##### **- 16 GRUPOS DE PERSONAS SÓLO PREINSCRITAS (SIN MÁS INFORMACIÓN). En total 600 personas**

5 grupos de personas preinscritas en “Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones” en Logroño (203 personas)  
6 grupos de personas preinscritas en “Atención sociosanitaria a personas en el domicilio” en Logroño (230 personas)  
1 grupo en Nájera (26 personas)  
1 grupo en Santo Domingo (9 personas)  
1 grupo en Haro (54 personas)  
1 grupo en Calahorra (24 personas)  
1 grupo en Alfaro (15 personas)  
1 grupo en Arnedo (21 personas)  
1 grupo en Cervera (18 personas)

##### **- 2 GRUPOS DE PERSONAS CON TÍTULO O CON CP (CUMPLEN FORMACIÓN SEÑALADA EN EL ACUERDO TERRITORIAL SAAD). En total 242 personas**

**2→ Confección de materiales y de herramientas de trabajo para gestionar el Servicio y realización de una guía para orientadores/as específica para este Servicio.**

## Materiales y herramientas de trabajo:

Para facilitar el trabajo de los/as orientadores y a la vez dotar al Servicio de criterios homogéneos en la atención a usuarios/as, se confeccionaron 36 materiales de trabajo que sirvieron para distintos fines: algunos para emplear en la formación de los/as orientadores/as, otros para mostrar los protocolos a seguir o la organización del Servicio, o para ofrecer información profesional de las personas que se iban a atender en cada grupo...

A continuación se puede ver el listado completo de los materiales que se facilitaron a los/as orientadores/as del Servicio:

Nº	MATERIALES	FORMA DE ENTREGA	
		USB	PAPEL
0	LISTA DE MATERIALES	X	X
	<b>INSTRUMENTOS PARA EL ORIENTADOR</b>		
1	MANUAL PARA EL ORIENTADOR	X	
2	MANUAL CURSO UNED PARA EL ORIENTADOR	X	
3	PPT CHARLA A ORIENTADORES I	X	X
4	PPT CHARLA A ORIENTADORES II	X	X
	<b>Relacionados con la organización del Plan de orientación</b>		
5	PLANNING GRUPOS-ORIENTADORES-LUGARES-FECHAS-HORARIOS	X	X
6	RELACIÓN ORIENTADORES	X	X
7	RELACIÓN COMPLETA DE PERSONAS A ORIENTAR Y GRUPO ASIGNADO		X
8	MODELO DE CARTA ENVÍADA A ORIENTADOS	X	
	<b>Relacionados con el grupo asignado</b>		
9	CONTROL DE ASISTENCIA DE CADA GRUPO ( <i>Fichas de seguimiento</i> )		X
10	DATOS-GRUPO (control asistencia + datos personales + datos profesionales, si disponemos de ellos)	X	
	<b>Para utilizar en el trabajo de orientación</b>		
11	PPT SESIÓN GRUPAL 1ª	X	
12	PPT SESIÓN GRUPAL 2ª	X	
13	PROGRAMA PARA REALIZAR LA SOLICITUD	X	
14	PROGRAMA DE CUESTIONARIOS DE AUTOEVALUACIÓN	X	
15	ANEXOS DE LA CONVOCATORIA	X	
16	MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE	X	
17	MOTIVOS DE ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN	X	
18	PROTOCOLO DE LLAMADA	X	
	<b>Normativa y otros materiales</b>		
19	REAL DECRETO 1224/2010 RECONOCIMIENTO COMPETENCIAS (ESTATAL)	X	
20	DECRETO 32/2011 RECONOCIMIENTO COMPETENCIAS (AUTONÓMICO)	X	X
21	BORRADOR RESOLUCIÓN CONVOCATORIA LA RIOJA	X	X
22	ACUERDO TERRITORIAL SAAD	X	X
23	CUALIFICACIÓN: "ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES"	X	
24	CUALIFICACIÓN: "ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO"	X	
25	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL TÉCNICO-ORIENTADOR	X	
	<b>INSTRUMENTOS PARA LAS PERSONAS A ORIENTAR (2)</b>		
26	FICHA DE RECLASIFICACIÓN	X	
27	FOLLETO RECONOCIMIENTO COMPETENCIAS		X

28	FOLLETO CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD		X
29	OFERTA FORMATIVA	X	
30	GUÍA DE LA PERSONA CANDIDATA	X	
31	CUESTIONARIOS DE AUTOEVALUACIÓN	X	
32	CURRÍCULO -FORMATO EUROPEO	X	
33	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD (FICHA): "ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES"	X	
34	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD (FICHA): "ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS EN EL DOMICILIO"	X	
35	JUSTIFICANTE ASISTENCIA	X	
36	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA ORIENTADA	X	

**Guía para los servicios de información y orientación ligados al procedimiento de reconocimiento de competencias en atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y atención sociosanitaria a personas en el domicilio<sup>10</sup>.**

La guía pretendía ser una herramienta útil, para los orientadores y orientadoras encargados/as de informar y orientar a aquellas personas que querían acreditar sus competencias profesionales a través del procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales.

Es un complemento a los materiales específicos que elaboró la UNED (ACREDITA-T) sobre la orientación vinculada al SNCPFP y al PEAC, cuyos contenidos son los siguientes:

- BLOQUE 1: Contexto del procedimiento de evaluación y acreditación de la competencia profesional
- BLOQUE 2: El procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias
- BLOQUE 3: Fundamentos e instrumentos de apoyo para la información y orientación

La información que se aporta desde estos materiales ofrece una visión general sobre el SNCPFP, el PEAC y la Orientación dentro de este Sistema.

Sobre esta información básica, es sobre la que se asentó esta guía, que se centra en la organización de la Red de Orientación para el RCP (diseño del Servicio, organigrama, protocolos de actuación...), la Convocatoria de Reconocimiento de Competencias específica de nuestra región (número de plazas, baremo, cumplimentación de la solicitud...), además de la información relativa al perfil de las personas candidatas en La Rioja, la oferta formativa, etc.

Los contenidos de la guía se emplearon como punto de referencia para todas las personas implicadas en esta Red de orientación, de manera que sirviera para UNIFICAR CRITERIOS, HOMOGENEIZAR procedimientos, COMPARTIR buenas prácticas, y conseguir que este sistema de orientación resultarse eficiente y lograse alcanzar el objetivo último que se pretendía: que las personas pudieran tomar una decisión fundamentada sobre su participación en el procedimiento, así como en el caso de que resolvieran inscribirse, y si fuese necesario, estar acompañadas en el inicio y desarrollo de dicho procedimiento.

Por otro lado, esta Convocatoria para el Reconocimiento de Competencias Profesionales, ha sido la primera en llevarse a cabo en la Comunidad Autónoma de La Rioja, y por ello surgió la

<sup>10</sup> Esta Guía, es un producto del Observatorio de las Cualificaciones (CCOO) y se ha realizado en el marco de la Convocatoria 2010 de Acciones de acompañamiento a la formación

necesidad de crear mecanismos y protocolos de actuación que garantizaran la eficiencia en la gestión de los Servicios que han acompañado dicha Convocatoria.

En este sentido, la guía además de contener toda la información necesaria para la orientación de estas personas: tanto la referida al Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y de Formación Profesional (SNCPFP), como al propio procedimiento, la oferta formativa vinculada a las cualificaciones convocadas, etc. ; **contiene también una parte importante dedicada a la organización y la gestión de este servicio de orientación, y a facilitar métodos e instrumentos adaptados a las necesidades concretas de los/as usuarios/as potenciales del Servicio.**

En suma, se pretendía disponer de un sistema de trabajo que permitiera compartir, entre los distintos orientadores de la red, la información necesaria para no duplicar esfuerzos y atender a todas las personas que necesitaran información y/o orientación sobre la convocatoria de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas por la experiencia profesional o de vía no formales de formación.

Siguiendo con el formato de los materiales de Acredita- T, y para que resultase más manejable, la guía se estructuró en los siguientes bloques:

BLOQUE 4- PRESENTACIÓN DE LA GUÍA Y CLAVES METODOLÓGICAS DEL SERVICIO
BLOQUE 5- DETERMINANTES DEL SECTOR DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PERFIL DE LAS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS PROFESIONALES DEL CUIDADO
BLOQUE 6- CONVOCATORIA DE RECONOCIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA RIOJA
BLOQUE 7- OFERTA FORMATIVA
BLOQUE 8- FICHAS DE TRABAJO PARA LA ORIENTACIÓN (METODOS Y HERRAMIENTAS)
BLOQUE 9: MATERIALES E INSTRUMENTOS DE APOYO

### 3→ Organización del Servicio de Orientación a partir del sistema de preclasificación

A continuación se resumen los pasos que se siguieron en la organización y gestión del Servicio de Orientación en base a este sistema de preclasificación:

- 1- **Formación de los/as orientadores/as** que integraron la Red. Dicha formación se organizó desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja, en cuatro sesiones de formación (del 1 al 7 de junio)
- 2- **Información a empresas** desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja (una sesión: 3 de junio)
- 3- **Reparto de materiales** desde el Departamento de Cualificaciones entre los miembros de la Red: Guías, Fichas, folletos informativos y/o materiales para entregar a los/as usuarios/as del Servicio, dispositivo USB con la base de datos (del grupo de aproximadamente 40 personas que se asigna a cada orientador/a) y con la aplicación informática para la realización y registro de inscripciones en el PEAC, etc. (7 de junio)
- 4- **Envío de cartas para convocar** a las personas a la primera sesión grupal. Este primer envío se realizó desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja dentro del cronograma previsto. Se tuvo en cuenta, a la hora de convocar a las personas a las sesiones de orientación, que muchas de ellas trabajan a turnos, con lo cual para cada grupo el mismo día hubo dos posibles convocatorias: una en horario de tarde y otra en horario de mañana.

Cada orientador/a tuvo una fecha concreta y un lugar donde realizar las primeras sesiones grupales. Por lo general, en Logroño se realizaron en las aulas del Think- Tic. En el resto de localidades, el Departamento de Cualificaciones se encargó de la petición y reservas de aulas o salas (en las propias empresas, en las oficinas de empleo, en los ayuntamientos...) para realizar dichas sesiones grupales.

5- Siguiendo el calendario y los lugares propuestos desde el Departamento de Cualificaciones se realizó la **primera sesión grupal**, donde, además de dar una primera información sobre el PEAC, se recogieron las fichas que permitió reclasificar a las personas para la realización de la **SEGUNDA SESIÓN GRUPAL**.

Tanto la realización de esta primera sesión grupal como el análisis de la ficha de reclasificación, la realizó el orientador o la orientadora siguiendo los protocolos, y utilizando las herramientas que se especifican en la guía de orientación

6- La citación a la segunda sesión grupal la realizó el/la orientador/a:

- O bien en la misma primera sesión, anunciando la fecha, lugar y hora donde se efectuará dicha sesión (ya está planificada en el planning)
- O bien, una vez analizada la primera ficha grupal, realizando la citación individual por vía telefónica y reconfirmándola por medio de mensaje SMS (también opcional)

7- En todo caso, tras el análisis de la información extraída de la primera ficha grupal, el orientador/a **convocó Y DINAMIZÓ la SEGUNDA sesión grupal**, esta vez sólo en un turno.

En esta sesión, nuevamente se reconfirmaba si la persona quería recibir una sesión individual.

8- El siguiente paso fue la realización de **las citaciones para sesiones individuales**, a las personas que explícitamente mostraron interés en participar en esta sesión. Siguiendo de nuevo un protocolo de llamada, los/as orientadores/as citaron a las personas que estaban a su cargo para la realización de una sesión individual.

9- **Realización de sesiones individuales** de orientación siguiendo las fichas de realización de las sesiones individuales que se concretaron en la guía de orientación.

10- Cumplimentación, de **Fichas de seguimiento**, cuestionarios de evaluación para usuarios/as del Servicio y para orientadores/as

11- Envío de toda la documentación al Departamento de Cualificaciones de La Rioja: USB con inscripciones, y en su caso fichas de seguimiento y cuestionarios de evaluación del proyecto.

## Estructura del Servicio

### **Directorio/ organigrama del servicio: organismos y orientadores/as implicados/as**

La coordinación y gestión de la red de orientadores que compone el Servicio de Orientación para la puesta en marcha del RCPR, ha estado a cargo del Departamento de Cualificaciones de La Rioja<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Este Departamento depende orgánicamente del Servicio Riojano de Empleo y funcionalmente del Consejo de Formación Profesional de La Rioja, y se define como un instrumento específico de carácter técnico, de apoyo al Consejo de Formación Profesional de La Rioja que vela por la correcta articulación e implantación del Sistema Nacional de Cualificaciones en la región, asegurando, al mismo tiempo, la

Dentro de este Servicio de Orientación, los técnicos y técnicas del Departamento de Cualificaciones han sido las/os encargadas/os de:

- Informar y orientar a las empresas del sector sobre la próxima convocatoria del PEAC en La Rioja y la red de orientación (a través de sesiones grupales)
- Crear y gestionar el sistema de preclasificación de los/as usuarios/as del Servicio en función de los datos disponibles.
- Custodiar las distintas bases de datos que sustentan el sistema de preclasificación
- En función de esta preclasificación, crear grupos homogéneos de posibles candidatos/as al PEAC, teniendo en cuenta la cualificación en la que quieren acreditarse, su ocupación, la empresa donde trabajan, la localidad donde viven; u otros criterios que se consideren oportunos para favorecer la calidad del servicio.
- Distribuir los grupos de candidatos/as entre la red de orientadores que forma parte del Servicio.
- Planificar un cronograma de atención coherente con el desarrollo de la convocatoria.
- Convocar y citar por grupos a las personas preclasificadas para que acudan a la 1ª sesión grupal.
- Proveer los locales que han de utilizar los/as orientadores/as para las sesiones grupales, además de solicitarlos si hiciese falta.
- Aglutinar y redirigir o derivar a las personas que no estando en estos listados de preclasificación, soliciten información u orientación acerca del procedimiento.
- Realizar el seguimiento de la Red de orientación, y en función de un análisis de la información proveniente de lo/as orientadores/as, realizar las rectificaciones del servicio que sean necesarias para el mejor desarrollo del mismo.
- Realizar informes de seguimiento y de resultados

El Servicio se diseñó en principio contando con 45 orientadores/as distribuidos entre Logroño y las diferentes cabeceras de comarca (Alfaro, Arnedo, Calahorra, Cervera, Santo Domingo, Nájera) de La Rioja

### **La figura del/ de la orientador/a en el Servicio de Orientación para el RCPR**

La figura del orientador/a se contempla como una pieza clave para el buen desarrollo del procedimiento. Es el primer contacto con la persona que se plantea presentarse al RCPR.

Las funciones del personal de orientación en este contexto son principalmente informar y orientar a precandidatos y precandidatas sobre los requisitos de la convocatoria, las fases del procedimiento, los efectos de la acreditación, sus derechos y obligaciones, etc.

Dentro de este proceso, y especialmente en las primeras sesiones, es fundamental que el/la orientador/a se centre en realizar un **AJUSTE DE LAS EXPECTATIVAS** con las que llega la persona candidata.

Algunas de las informaciones que se trasmisieron (especialmente desde los medios de comunicación), despertaron entre la población una serie de expectativas que había que ajustar, porque no se correspondían con la realidad:

- En primer lugar, la persona precandidata debía conocer la existencia de unos **requisitos mínimos** que han de cumplirse y sin los cuales **NO ES POSIBLE ACEDER AL RCPR**

adaptación a las características propias del tejido productivo riojano y contribuyendo a la definición de las cualificaciones profesionales en el ámbito estatal

- En segundo lugar, el orientador/a tiene que informar acerca de las características del procedimiento, y sobre todo remarcar la idea de que **superar dicho proceso no implica necesariamente la obtención de un título o de un certificado**.
- La obtención de un título o certificado, implica primero el reconocimiento de las competencias ya adquiridas. Será posteriormente cuando se pueda obtener la convalidación o exención de las partes asociadas a su acreditación, planificar su incorporación a un proceso formativo o iniciar los trámites para conseguir un título oficial: un certificado de profesionalidad o un título de FP.
- Es posible que las personas que pasen por el RCPN obtengan una acreditación parcial que deban completar (realizando los correspondientes módulos formativos) para obtener un certificado de profesionalidad o un título de FP.

Por otro lado, en el caso concreto de trabajadores/as profesionales del cuidado dentro del sector de atención a la dependencia, es importante que conozcan cuáles son los **requisitos formativos que han de cumplir en los próximos años según la legislación vigente** (Acuerdo Territorial SADD).

En función de estos requisitos y del punto de partida de las personas, se diseñarán los posibles itinerarios formativos, adaptados a cada situación.

Las personas que **YA POSEAN LA TITULACIÓN REQUERIDA EN EL ACUERDO TERRITORIAL SAAD** quedan excluidos de esta Convocatoria de PEAC. Si se detecta, de todos modos que la persona usuaria quiere o necesita proseguir algún itinerario formativo o rediseñar su trayectoria profesional, se derivaría a los Servicios Generales de Orientación, al margen ya de esta Red.

Otra función importante del personal de orientación es **MOTIVAR** a las personas precandidatas en función de sus necesidades y metas, para completar su formación.

→ **Si cumple con los requisitos de acceso al procedimiento:** valorar junto con la personas precandidata las ventajas que pudieran derivarse de su participación en el PEAC, y orientarle en la cumplimentación de la inscripción, recabar la documentación requerida para la admisión, ayudarle a utilizar los instrumentos de apoyo previstos para el PEAC<sup>12</sup>: especialmente la guía del Candidato/a y los cuestionarios de autoevaluación<sup>13</sup>, informar de la posibilidad de solicitar un Permiso Individual de Formación, tanto para las sesiones que implique el PEAC como para completar su formación.

<sup>12</sup> Ver materiales de apoyo N° 30 (guía de la persona candidata), 31 (cuestionarios de autoevaluación) y 32 (currículum formato europeo)

<sup>13</sup> “La autoevaluación de las competencias profesionales debe conseguir como resultado que el usuario/a acabe teniendo una idea clara de qué unidades de competencia podría tener adquiridas y serían susceptibles de reconocimiento, en el caso de que se presentase a un procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales. Sería el primer paso, y un paso muy importante, ya que orientaría a la personas sobre las posibilidades de éxito al enfrentarse a un procedimiento de evaluación de su experiencia laboral. Es decir, aclararía las dudas sobre si merece o no la pena la inversión en tiempo, dinero y esfuerzo en buscar y completar la documentación administrativa que se requiere.

El objetivo de la herramienta de autoevaluación es que el trabajador reflexione sobre la actividad profesional que desempeña en su puesto de trabajo y que pueda posicionarse sobre el eje del grado de dominio de dichas actividades, en relación al referente de evaluación” (Autoevaluación competencias-Fase I. Documento de trabajo: “actividad 6- Investigación y desarrollo de la metodología de autoevaluación de competencias profesionales”. Proyecto desarrollado por FOREM-CCOO. Abril 2011)

→ Si no cumple los requisitos de acceso, REORIENTARLE hacia otras opciones diferentes a la acreditación de competencias que se ajusten a sus necesidades, perfil y expectativas. Esto supone informar acerca de la OFERTA FORMATIVA existente: Títulos de FP y Certificados de Profesionalidad ligados a las cualificaciones profesionales de atención sociosanitaria<sup>14</sup>.

**EL OBJETIVO FINAL ES QUE LAS PERSONAS SE INSCRIBAN EN EL PROCEDIMIENTO, TRAS HABER HECHO UNA ELECCIÓN RAZONADA PRINCIPALMENTE EN BASE A ESTAS CUESTIONES:**

- ¿Necesitan obtener una certificación? (o sea en estos momento no tienen un título o certificado que avale sus competencias profesionales, o no está cursando estudios conducentes a dichos títulos o certificados)
- ¿Cumplen los requisitos de acceso al procedimiento?: ocupación relacionada, horas de experiencia u horas de formación, edad, nacionalidad, estudios que se están cursando en la actualidad
- ¿Quieren formar parte del RCPR?
- ¿Qué posibilidades tendrán de acceder en esta u en próximas convocatorias según el baremo (orden de prioridades de admisión de las solicitudes) y el número de plazas disponible en nuestra Comunidad?
- ¿Qué posibilidades de éxito tendrán a la hora de acreditar las unidades de competencia que forman parte de la cualificación y en consecuencia de obtener el certificado de profesionalidad? (cuestionario de autoevaluación)
- ¿Qué oferta formativa tiene a su alcance (en función de su perfil formativo) para obtener la titulación que se le requiere en el 2015?

**Las funciones más concretas del personal de orientación que compone la RED de orientación del RCPR son:**

- Completar su **formación** mediante la realización de un curso de orientación<sup>15</sup>:
- Trabajar en red y en coordinación, siguiendo los protocolos y utilizando los materiales proporcionados desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja.
- Con los grupos ya preclasificados, y en función de la información disponible (base de datos) de cada uno de estos grupos facilitados por el Departamento de Cualificaciones de La Rioja:

\* Dinamizar una **PRIMERA SESIÓN GRUPAL** para proporcionar la información básica sobre el RCPR al grupo de personas asignado a cada orientador/a desde el Departamento de Cualificaciones.

Dicho grupo, de unas 40 personas, procede del sistema de preclasificación de posibles candidatos/as al RCPR (preinscritos/as, trabajadores/as encuestados/as).

<sup>14</sup> Ver bloque 7 de esta guía y material de apoyo Nº 29

<sup>15</sup> Para las personas que ya realizaron en el 2010 a través del SRE (Escuela Riojana de Administración Pública), el curso *“la información y la orientación en materia de reconocimiento de competencias profesionales”*; esta formación estará centrada en la próxima Convocatoria del RCPR en La Rioja, y se realizará en una sola sesión.

Las personas que no realizaron dicho curso, deberán acudir a dos sesiones de formación que se impartirán en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja.

En esta sesión además se recogerá una ficha de cada una de las personas asistentes interesados/as en seguir orientándose, con alguna información básica que el/la orientador/a deberá analizar con el fin de RECLASIFICAR a las personas para pasar a la siguiente fase de orientación. El objetivo de esta nueva reclasificación es que se puedan rentabilizar al máximo los esfuerzos de información:

El trabajo con un grupo homogéneo puede ser muy clarificador para las personas candidatas ya que además de que el/la orientador/a pude enfocar la información que proporciona, las personas participantes pueden aportar cuestiones y dudas comunes.

\* **Dinamizar una SEGUNDA SESIÓN GRUPAL.**

A esta segunda sesión grupal se convocará a las personas teniendo en cuenta la información recogida a través de la ficha de reclasificación:

- En primer lugar, se le convocará a la siguiente sesión sólo si ha hecho explícito el deseo de seguir orientándose a través de este servicio, marcando la siguiente casilla:

Deseo asistir al siguiente grupo de orientación

\* Por último, se realizaran **SESIONES INDIVIDUALES** de orientación (en el bloque 9 se puede ver una ficha del planteamiento de esta sesión), donde se revisará toda la documentación aportada por el/la candidata/a, se cumplimentará la solicitud junto con el/la usuario/a en el caso de que fuera necesario; y opcionalmente se obtendrá la puntuación de las autoevaluaciones si estas estuvieran ya cumplimentadas.

Una copia de la solicitud se le entregará a la persona candidata en papel, y además se guardará cada solicitud en el dispositivo USB proporcionado por el Departamento de Cualificaciones de La Rioja.

- Otra función de los orientadores y orientadoras que formen parte de esta Red, será cuando se solicite, la cumplimentación de fichas de seguimiento e informes; la administración de cuestionarios se satisfacción, y otros instrumentos que servirán para efectuar el seguimiento, análisis y evaluación de la red, la identificación de necesidades formativas, la rectificación de posibles ineficiencias del sistema, la previsión de necesidades futuras, etc.

- Toda esta información se almacenará junto con las bases de datos de preclasificación, y las solicitudes ya cumplimentadas de candidatos y candidatas, en un dispositivo USB facilitado por el mismo Departamento de Cualificaciones.

## 2.2- Objetivos

1 - Desterrar ideas infundadas sobre quienes pueden formar parte del RCPR

2- Informar y orientar acerca de los requisitos de acceso, AJUSTE DE EXPECTATIVAS.

3- Informar, orientar y motivar a aquellas personas que cumplan los requisitos para formar parte del RCPR, para que se inscriban en el mismo: efectos de la participación en el RCPR, derechos y obligaciones, fases del RCPR

4- Construir itinerarios formativos para las personas que quieran seguir formándose, en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR

5- Una vez que se tome la decisión de participación en el RCPR, orientar en la utilización de los instrumentos de apoyo (guía de la persona candidata, cuestionario de autoevaluación) y en la cumplimentación de la solicitud y el resto de documentación (currículum Vitae europeo, declaraciones juradas, documentos acreditativos de su situación como trabajador/a, etc.)

6- CUMPLIMENTAR, junto con la persona candidata, LA SOLICITUD así como el resto de documentación necesaria para realizar convenientemente la INSCRIPCIÓN (hoja de autobareación, hojas de certificación...) revisando los méritos o evidencias que se aportan.

7- Informar acerca de la Oferta Formativa asociada a las cualificaciones

8- Derivar a aquellas personas ajenas al RCPR a los Servicios Generales de Orientación (OPEAS...)

EN DEFINITIVA, LOS PRECANDIDATOS/AS, TRAS PASAR POR EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN RCPR PODRÁN TOMAR UNA DECISIÓN FUNDAMENTADA SOBRE SU PARTICIPACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

SE PRETENDE EVITAR INSCRIPCIONES FUNDAMENTADAS EN CONCEPTOS ERRÓNEOS YA QUE SUPONEN UN DESGASTE Y UN RETRASO INNECESARIO EN EL PROYECTO FORMATIVO Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS, ADEMÁS DE UNA CARGA SUPERFLUA PARA LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO (ORIENTACIÓN, BAREMACIÓN, COMUNICACIÓN... ETC.)

PARA LOS QUE NO SE INSCRIBAN EN EL PROCEDIMIENTO TRAS TOMAR UNA DECISIÓN FUNDAMENTADA EN LA INFORMACIÓN/ORIENTACIÓN (principalmente por no cumplir con requisitos de acceso al mismo), ES NECESARIO QUE PUEDAN CONSTRUIR UN ITINERARIO FORMATIVO.

EN EL CASO DE TRATARSE DE UNA PERSONA TRABAJADORA COMO CUIDADOR/A EN EL SECTOR DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA, ESTE ITINERARIO DEBE ESTAR ENFOCADO A CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE FORMACIÓN QUE SE LES EXIGE EN EL AÑO 2015. PARA ELLO, LA PERSONA DEBE ESTAR INFORMADA DE LA OFERTA FORMATIVA.

## 2.3- Instrumentos de medida: herramientas y técnicas empleadas en la recogida de datos<sup>16</sup>

En base al planteamiento general de la evaluación de la Primera Convocatoria del RCPR<sup>17</sup>, se diseñaron varios instrumentos para recoger información acerca del desarrollo del Servicio.

En concreto, en la evaluación interna del proceso de orientación se han empleado las siguientes herramientas:

### Cuestionarios de seguimiento y evaluación de la orientación:

#### → Cuestionario de reclasificación

El cuestionario de reclasificación ha sido cumplimentado por 1031 participantes, en la primera sesión de información del Servicio de Orientación del RCPR.

<sup>16</sup> Todos los cuestionarios se pueden ver en los anexos de este informe

<sup>17</sup> Ver el capítulo 1 de este informe donde se detalla el planteamiento general de la evaluación para la 1<sup>a</sup> Convocatoria del RCPR

Se trataba de que cada una de las personas que asistiera a la primera sesión grupal cumplimentase una ficha, con alguna información básica que el/la orientador/a analizaría posteriormente con el fin de RECLASIFICAR a las personas para pasar a la siguiente fase de orientación. El objetivo de esta nueva reclasificación es poder rentabilizar al máximo los esfuerzos de información, organizando las siguientes sesiones teniendo en cuenta las principales características del grupo (para la siguiente sesión grupal) y de cada usuario/a para posibles sesiones individuales.

Con este cuestionario se ha recabado información básica (como hemos dicho, principalmente para que el/la orientador/a planificara las siguientes sesiones) pero también para poder empezar a calcular el número de personas que han acudido a esta primera sesión, sus principales características, si querían seguir participando en las siguientes sesiones, indagar sobre el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión grupal, etc.:

El cuestionario tiene 29 variables, y principalmente se abordan los siguientes temas:

- Datos personales
- Situación laboral: empleado/a- desempleado/a, ocupación, tipo de servicio donde se desarrolla la actividad, empresa donde trabaja
- Situación en la que se encuentra con respecto al cumplimiento de requisitos de acceso al RCPR
- Titulación
- Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión de información/orientación
- ¿Desea asistir a la siguiente sesión de orientación?

Cada una de las fichas se ha introducido en una base de datos (SPSS) que se ha analizado posteriormente.

***Foto de pantalla con la ficha de reclasificación:***

26 (2)- Ficha de reclasificación - Microsoft Word

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Tabla Ventana 2

Escriba una pregunta

100% Lectura 14 N S

Industria, Innovación y Empleo

Educación, Cultura y Deporte

Departamento de Calificaciones

**Ficha de reclasificación**

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	
DNI/NIE	Sexo	Domicilio	C.P.
Localidad	Provincia	Teléfono (preferible móvil)	Fecha de nacimiento

Dirección de correo electrónico:

Marque con una X. En estos momentos está:

Empleada/o  
 Desempleada/o  
 Otra situación (a continuación indicar cual):

Si actualmente está trabajando, marque con una X el tipo de Servicio en el que desarrolla su actividad:

Servicio de Ayuda a Domicilio  
 Centro de Día para mayores

Pág. 1 Sec. 1 1/2 A 4,8 cm Lín. 1 Col. 1 GRB MCA EXT SOB Español (Es)

Inicio Correo de CC... Microsoft... Calendario - M... Explorador... RECLA.sav [C... Microsoft Exc... 11:57

## → Ficha resumen o de seguimiento de las personas orientadas

Cada uno/a de los orientadores/as, con el listado de personas que tenían asignadas en su grupo, cumplimentaba una ficha resumen aportando los siguientes datos de cada una/o de los usuarios/as:

- N° de grupo
- Nombre del orientador/a
- DNI del usuario/a
- Apellidos y Nombre
- ¿Acudió a primera sesión grupal?
- ¿Acudió a segunda sesión grupal?
- ¿Acudió a una primera sesión individual? (fecha)
- ¿Acudió a una segunda sesión individual? (fecha)
- ¿Realizó finalmente la solicitud? (lo hizo con el/la orientador/a, con la empresa, por su cuenta (en papel), por su cuenta (telemáticamente)...

Se han introducido en la base de datos SPSS y analizado 37 fichas de trabajo.

Con estos datos hemos podido hacer un seguimiento de las personas que desde un inicio se convocaron a formar parte del Servicio, y poder ver cuantas sesiones han recibido, si finalmente cumplimentaron la solicitud, cuantas personas no acudieron a ninguna sesión...

Las fichas de reclasificación y las fichas- resumen de los/as orientadores/as se han analizado conjuntamente, y así se ha podido comprobar la veracidad de los datos.

## → Cuestionario de evaluación para orientadores/as del Servicio de Orientación para el reconocimiento de competencias profesionales<sup>18</sup>

Este cuestionario, diseñado y cumplimentado a través de la herramienta google docs-formularios, se distribuyó entre los/as orientadores/as que participaron en el Servicio, una vez finalizó el plazo de solicitud para esta convocatoria del RCPR, y en consecuencia su trabajo como orientador/a en este proceso.

Se recibieron 34 cuestionarios (que cumplimentaron 34 de los 38 orientadores/as que participaron en el Servicio).

El cuestionario (anónimo y confidencial) tiene 80 variables, y está organizado en los siguientes bloques temáticos:

Bloque 1: datos acerca del desarrollo del servicio

Bloque 2: Sobre la formación recibida para el desarrollo de este servicio

Bloque 3: Sobre los materiales de trabajo utilizados

Bloque 4: Sobre la organización del servicio

Bloque 5: Incidencias, buenas prácticas y propuestas de mejora

Aunque el cuestionario tiene una carga importante de preguntas cerradas y de escalas de valoración; en cada uno de los bloques se ha ofrecido al menos un espacio para que orientadores/as pudieran apuntar las cuestiones que desearan sobre cada uno de los temas tratados, y que así tuvieran oportunidad de contextualizar, matizar o apuntar aquello que quisieran.

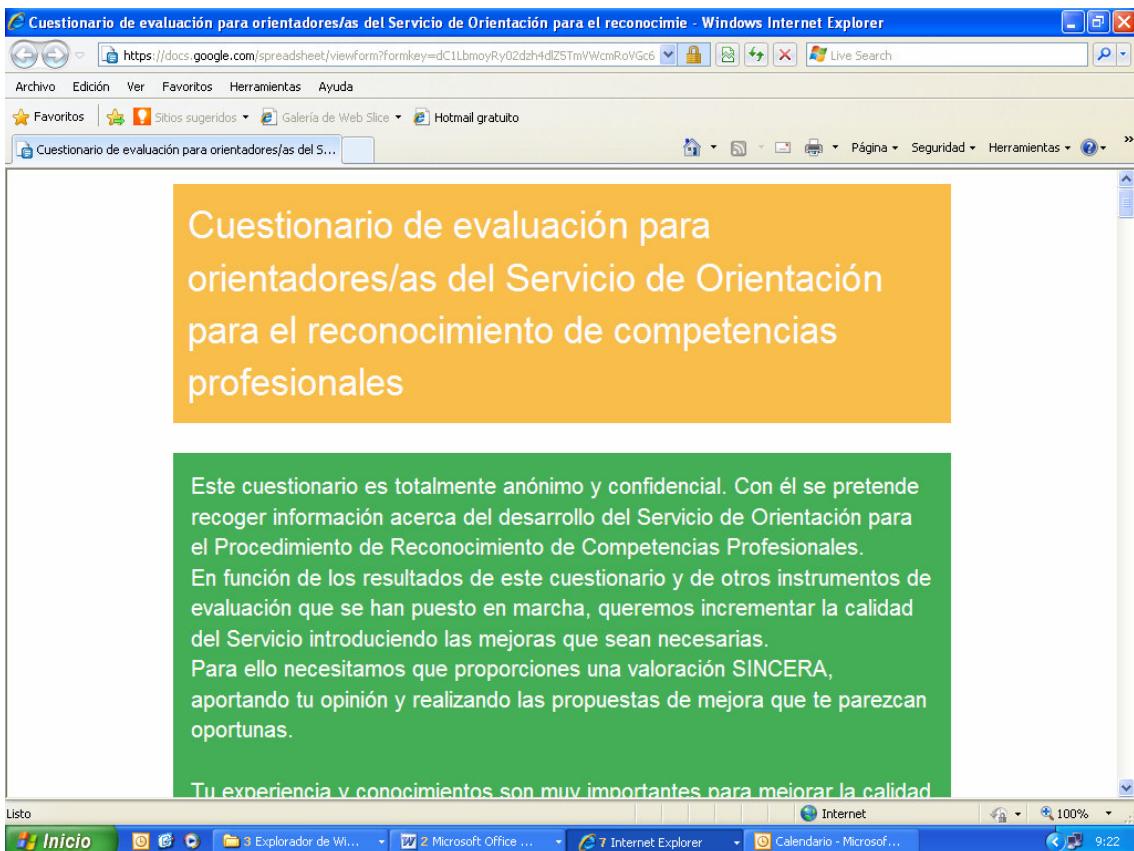
Esta información cualitativa ha sido muy valiosa; pero sin embargo sería deseable que se complementase con los resultados de la aplicación de técnicas cualitativas. Tal y como se ha puesto de manifiesto en el anterior capítulo, se recomienda especialmente la realización de grupos de discusión.

***Foto de pantalla con el cuestionario de evaluación para orientadores/as:***

---

<sup>18</sup> Para visualizar al completo el cuestionario de evaluación enviado a los/as orientadores/as que participaron en el proceso de orientación (mediante un formulario google-docs), pinchar en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dC1LbmoyRy02dzh4dlZ5TmVWcmRoVGc6MQ>



## → Cuestionario de satisfacción para usuarios/as del servicio

El cuestionario de satisfacción para usuarios/as del Servicio, compuesto de 30 variables, se administró en la sesión individual.

Los contenidos del cuestionario se centraron principalmente en averiguar el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al Servicio recibido:

- Datos de clasificación: edad, sexo, situación actual con respecto al empleo
- Número de sesiones grupales e individuales recibidas
- Tiempo de duración de las sesiones
- Valoración acerca de la duración de las sesiones
- ¿Se ha inscrito finalmente en el RCPR?
- Objetivos cumplidos con la ayuda del Servicio (o no cumplidos)
- Grado de satisfacción general
- Grado de satisfacción con respecto a los aspectos más importantes relacionados con el Servicio.
- Aspectos de mejora
- Observaciones y Sugerencias

Como en el cuestionario para orientadores/as, se ha tratado de complementar la información cuantitativa con la cualitativa, reservando varios espacios para que las personas pudieran comentar con libertad las cuestiones que quisieran.

Para preservar en lo posible la confidencialidad y el anonimato, se dieron una serie de indicaciones a los/as orientadores/as. Principalmente se recomendó que los cuestionarios se cumplimentaran alejados del orientador/a, y que una vez terminados, el/la propio/a usuario/a pudiera introducirlo en un sobre, cerrarlo y depositarlo en una caja.

El objetivo, con el análisis de la información recogida a través de este cuestionario, era obtener la visión del usuario/a sobre el Servicio recibido.

Cumplimentaron el cuestionario 420 personas (de 694), es decir, casi el 61% de las personas que recibieron al menos una sesión individual.

**Foto de pantalla con el cuestionario de satisfacción para usuarios/as del Servicio de Orientación para el RCPR**

4ENCUESTA SATISFACCIÓN - Microsoft Word

www.larioja.org

Industria, Innovación y Empleo

Educación, Cultura y Deporte

e/ Marqués de Larios, 7  
26007 - Logroño, La Rioja  
Teléfono: 94 20 000  
Fax: 945 05 580

Departamento de Cualificaciones

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de este servicio. Por esta razón le rogamos responda a todas las preguntas de este cuestionario. Los datos aportados son CONFIDENCIALES y serán utilizados, únicamente, para analizar la calidad del servicio de orientación del PEAC y mejorarlo en lo posible. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**I- Anote en el siguiente recuadro su edad:**  
  
 (Señale con una X las casillas correspondientes)

**II- Sexo**  
 1- mujer   
 2- hombre

**III- Situación actual**  
 1- empleado/a   
 2- desempleado/a

**IV- Si actualmente está trabajando ¿cuál es su ocupación actual?**  
 1- auxiliar de ayuda a domicilio/ asistente de atención domiciliaria

**Señale como valora la duración de la sesión de orientación**  
 Excesiva   
 Adecuada   
 Insuficiente

**Señale como considera el número de sesiones de orientación que ha realizado**  
 Excesivo   
 Adecuado   
 Insuficiente

**VI- Finalmente, ¿ha decidido inscribirse en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias?**  
 1- Me he inscrito en Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones

Pág. 1 Sec. 1 1/2 A 4,8 cm Lín. 1 Col. 1 GRB MCA EXT SOB Español (Es)

Cada uno de los cuestionarios se ha introducido en una base de datos (SPSS) y analizado posteriormente.

## 2.4- Principales interrogantes

En este último epígrafe del capítulo, se plantean algunos interrogantes sobre el grado de consecución de los objetivos planteados, que se tratarán de responder a lo largo de este informe:

- Hasta qué punto, los/as precandidatos/as, tras pasar por el Servicio de Orientación RCPR, han podido tomar una decisión fundamentada sobre su participación en el RCPR?
- ¿Los/as usuarios/as del Servicio han logrado comprender los requisitos, fases y efectos del RCPR?
- ¿Se han cumplimentado correctamente los anexos de la convocatoria?
- ¿Hasta qué punto, la puesta en marcha del Servicio de Orientación ha influido en una mejor asignación de recursos?
- ¿Se han inscrito en el procedimiento las personas que realmente tenían acceso al mismo?
- ¿Se ha podido reducir el número de solicitudes fundamentadas en conceptos erróneos? (reducción de subsanaciones y exclusiones)
- ¿Se ha mejorado la calidad de las solicitudes registradas? (Reducción de subsanaciones y exclusiones)
- ¿El sistema de preclasificación ha servido para enfocar mejor la orientación mediante la creación de grupos homogéneos?
- ¿La utilización de herramientas de preclasificación en qué medida ha resultado eficaz en la gestión del Servicio de Orientación?<sup>19</sup>
- ¿Hasta qué punto fueron pertinentes los criterios de clasificación que se emplearon en la formación de los grupos?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con respecto al Servicio?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los/as orientadores/as con respecto a su participación en el Servicio?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los/as orientadores/as con respecto a la formación recibida?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los/as orientadores/as con respecto a los materiales facilitado para el desarrollo de su trabajo?
- Aquellas personas que no cumplían los requisitos de acceso ¿han podido construir un itinerario formativo?
- ¿Hasta qué punto se ha conseguido motivar a las personas usuarias para formar parte del RCPR y/o para seguir formándose?

---

<sup>19</sup> Con la utilización de estas técnicas se pretendía:

- ofrecer un buen servicio
- evitar avalanchas
- definir mejor las prioridades y adaptar los tipos de servicio a las necesidades
- dar a cada grupo de personas lo que necesita

-¿Ha resultado suficiente el número de sesiones de orientación que estaban previstas para cumplir con los objetivos propuestos?

- La formación prevista para los/as orientadores/as ha sido suficiente?

- ¿Los materiales elaborados han sido suficientes y adecuados?: Protocolos de actuación, guía para el/la orientador/a, ppt de las sesiones, herramienta informática...

- ¿Hasta que punto se ha conseguido crear una red de orientación? unificar criterios, homogeneizar procedimientos, compartir buenas prácticas, lograr la participación de los actores implicados ...

## • III- Resultados

### 3.1- Planteamiento inicial del Proceso de Orientación para el RCPR

- El punto de partida: preclasificación de posibles candidatos/as
- Cronograma de actuaciones

### 3.2- Datos acerca del desarrollo del Servicio de Orientación

- Distribución de los grupos
- Número de sesiones
- Total de sesiones recibidas
- Perfil de las personas atendidas desde el Servicio

### 3.3- El Servicio de orientación para el RCPR desde la perspectiva del orientador/a

- El desarrollo del Servicio
- Formación recibida por los/as orientadores/as
- Materiales de trabajo utilizados
- Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos
- Organización del Servicio y medios utilizados en el mismo
- Incidencias, buenas prácticas y propuestas de mejora señaladas por los/as orientadores/as

### 3.4- El Servicio de Orientación para el RCPR desde la perspectiva del usuario/a del Servicio

- Atención recibida
- Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión de información/ orientación
- ¿Hasta qué punto se han cumplido los objetivos que se pretendían conseguir a través del Servicio?
- Satisfacción general de los/as usuarios/as con respecto a la atención recibida desde el Servicio
- Aspectos a mejorar, observaciones y sugerencias

### 3.5- Resultados del proceso de registro y valoración de solicitudes

- Introducción, hipótesis e interrogantes de partida
- Número y características de las solicitudes
- Comparativa con otras Comunidades Autónomas
- Valoración de las solicitudes: admisión- exclusión- subsanación

## 3.1- Planteamiento inicial del proceso de orientación para el RCPR

## El punto de partida: preclasificación de posibles candidatos/as a participar en el RCPR

Como ya se ha mencionado en anteriores epígrafes, el Servicio de Orientación del RCPR se organizó en base a un sistema de preclasificación de posibles candidatos/as.

Esta clasificación, confeccionada a partir de las preinscripciones recogidas desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja (1322) y de los datos obtenidos mediante el estudio sobre necesidades formativas en el sector realizado en el 2010 (1098 cuestionarios), estaba compuesta finalmente de 1711 personas.

A partir de este listado se crearon diferentes grupos de orientación teniendo en cuenta una serie de criterios, que se creyeron convenientes de cara a organizar el Servicio, como por ejemplo, la ocupación y/o cualificación, la localidad de residencia, la empresa donde trabajaban, la titulación alcanzada, etc.

Finalmente se partió de una distribución organizada en 41 grupos:

	Nº de grupos	Número de personas
Auxiliares de ayuda a domicilio	12	438
Gerocultores/as	7	302
Cuidadores/as	3	113
Sólo preinscritas	17	616
Con título/ certificado	2	241
Nº total	41	1710

Cada orientador/a tenía asignado un grupo, de unas 40 personas como media.

### *Planteamiento inicial de la preclasificación de posibles candidatos al RCPR:*

- 12 GRUPOS DE AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO. En total 454 personas:

7 grupos en Logroño distribuidos por las principales empresas donde trabajan: Adlar, Eulen, Clece...

2 grupos en Arnedo

1 grupo en Haro

1 grupo en Arnedo

1 grupo en Alfaro

- 7 GRUPOS DE GEROCULTORES/AS. En total 302 personas:

3 grupos en Logroño

1 grupo en Calahorra

1 grupo en Arnedo

1 grupo en Haro

1 grupo en Nájera

- 3 GRUPOS DE CUIDADORES/AS de Residencias y Centros de Día para personas con discapacidad. En total 113 personas, todas en Logroño, y distribuidas por grupos de empresas.

- 16 GRUPOS DE PERSONAS SÓLO PREINSCRITAS (SIN MÁS INFORMACIÓN). En total 600 personas

5 grupos de personas preinscritas en “Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones” en Logroño (203 personas)

6 grupos de personas preinscritas en “Atención sociosanitaria a personas en el domicilio” en

Logroño (230 personas)

1 grupo en Nájera (26 personas)

1 grupo en Santo Domingo (9 personas)

1 grupo en Haro (54 personas)

1 grupo en Calahorra (24 personas)

1 grupo en Alfaro (15 personas)

1 grupo en Arnedo (21 personas)

1 grupo en Cervera (18 personas)

- 2 GRUPOS DE PERSONAS CON TÍTULO O CON CP (CUMPLEN FORMACIÓN SEÑALADA EN EL ACUERDO TERRITORIAL SAAD). En total 242 personas

#### *Foto de pantalla con el planning inicial de los grupos de orientación para el RCPR*

**PLAN DE ORIENTACIÓN PARA LA CONVOCATORIA DE RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS PRO**

AUX DOMICILIO	II*	GRUPO	ORIENTADOR	ORGANIZACIÓN	1 <sup>ª</sup> SESIÓN	
					LUGAR	
ADLAR: LOGROÑO, ?, CAMEROS, OTRAS PROVINCIAS	91	45 GRUPO 1	PILAR NAVARRO	APEL OCON	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
		46 GRUPO 2	ANA BELEN LOPEZ DAVALILLO / refuerzo JOSE LUIS ALBÉNIZ MTNEZ DE LA HIDALGA	UGT	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
CLECE Y SERVISAR LOGROÑO	93	40 GRUPO 3	ANA ALVARO	UPD	LOGROÑO	THINK-TIC-A5
		53 GRUPO 4	CRISTINA AZNAR	UPD	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
EULEN LOGROÑO	54	54 GRUPO 5	RAQUEL GOMEZ	YMCA	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
		55 GRUPO 6	ALICIA	S.R.E.-OE LOGROÑO	LOGROÑO	THINK-TIC-A5
SERVISAR LOGROÑO	55	GRUPO 7	pasa a los grupos 4 y 6		LOGROÑO	THINK-TIC-A7
		50 GRUPO 8	IÑAKI MONTON	S.R.E. -OE STO DOMINGO	STO. DOMINGO	CENTRO CULTURAL CAJARIOJA, C
ADLAR: NÁJERA, ANGULIANO, STO DOMINGO, EZCARAY, HARO	50	GRUPO 9	pasa al grupo 34			
		32 GRUPO 10	ESTHER	CONSEJO DE LA JUVENTUD DE CALAHORRA	CALAHORRA	Centro Cultural Dean Palacios, C/ Re
ARNEDO SERV., FUNDACIÓN PARA, AMSER, ARQUISOCIAL, PROMOTORA, TSYS (SALVO	63	32 GRUPO 11	SUSANA BUSTO / M <sup>a</sup> LAHUERTA	S.R.E.-OE ARNEDO	ARNEDO	CENTRO JOVEN DE ARNEDO Plaza
		31 GRUPO 12	SUSANA BUSTO / M <sup>a</sup> LAHUERTA	S.R.E.-OE ARNEDO	ARNEDO	CENTRO JOVEN DE ARNEDO Plaza
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>					

**GEROCULTORAS**

GEROCULTORAS	II*	GRUPO	ORIENTADOR	ORGANIZACIÓN	1 <sup>ª</sup> SESIÓN	
					LUGAR	
RESID MAYORES: LA RIOJA + RESID DICAPAC LA RIOJA	44	GRUPO13	M <sup>a</sup> JOSÉ EZQUERRO	FER	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
		48 GRUPO 14	RAMONI (SI FALLA ELLA: MARIA ALVAREZ / CRISTINA AYALA)	S.R.E.-OE LOGROÑO	LOGROÑO	THINK-TIC-A7
RESID MAYORES: ALZHEIMER, MONTESCLAROS,						

#### Cronograma de actuaciones:

Todo el proceso de orientación, desde su organización hasta la entrega de materiales por parte de los/as orientadores (base de datos con solicitudes, cuestionarios de evaluación, fichas recopilatorias de datos, etc.), el desarrollo de las sesiones de orientación, la entrega de solicitudes etc., se realizó en algo más de 3 meses.

Los principales hitos a partir de los cuales se organizaron el resto de actividades fueron el 4 de Julio, fecha de publicación de la Convocatoria, y el 4 de Agosto, fin del periodo para realizar las solicitudes.

Una cuestión importante que ha marcado la cronología y el desarrollo de la Convocatoria ha sido el periodo vacacional. En Agosto, muchas de las actividades se paralizaron por completo o se ralentizaron considerablemente.

#### ***Cronograma de principales actuaciones en la gestión del RCPR (proceso de orientación)***

→ 9 de mayo: primera reunión para organizar los grupos de preclasificación
→ 14 de mayo: primera propuesta de preclasificación
→ Del 20 al 26 de mayo: Construcción de la base de datos para realizar solicitudes desde el Servicio de orientación
→ Del 18 de mayo al 3 de junio: realización de la guía de orientación y de otros materiales para la puesta en marcha del Servicio de Orientación <sup>20</sup>
→ Del 1 a 7 de junio: Formación de orientadores/as y envío de cartas de información y citación para la primera sesión individual a las personas que forman parte de la base de datos (preinscritos/as para el reconocimiento en las cualificaciones de atención sociosanitaria y trabajadores/as del sector que cumplimentaron cuestionario para la identificación de necesidades formativas)
→ 2 Junio: Reunión con titulados/as
→ 3 de Junio: Sesión de información a empresas
→ Del 13 al 17 de junio→ primeras sesiones grupales (dos por cada grupo: una en horario de mañana y otra en horario de tarde)
→ Del 17 al 24 de junio→ segunda sesión grupal (una por cada grupo, por lo general en horario de mañana)
→ Del 27 de junio al 1 de julio→ citaciones para sesiones individuales
→ 4 de julio: Fecha de publicación de la Convocatoria
→ Periodo de inscripción: del 5 de julio al 4 de agosto del 2011 → periodo en el que se realizaron las sesiones individuales
→ 4 de agosto: fin de periodo de inscripción en el RCPR
→ Devolución de materiales (USB: fichas de seguimiento, fichas de reclasificación, cuestionarios de satisfacción de los/as usuarios/as del servicio, aplicación informática con solicitudes realizadas...) por parte de → 5 de agosto
→ Cumplimentación del cuestionario de satisfacción de los/as orientadores/as→ cuestionario a cumplimentado on- line a través de Google Docs → 19 de agosto
→ Constitución de la Comisión de Baremación: 11 de Agosto
→ Fin de la baremación de solicitudes: 15 de Noviembre
→ Entrega del informe evaluación del proceso de orientación: 30 de noviembre

## **3.2- Datos acerca del desarrollo del Servicio de Orientación<sup>21</sup>**

A partir de aquí, vamos a tratar de ofrecer datos concretos acerca del desarrollo del Servicio de Orientación. Para ello se analizará:

- En primer lugar, la información recogida a través de las fichas de control de los/as orientadores y de los cuestionarios de reclasificación que cumplimentaron los/as usuarios/as del Servicio;
- En segundo lugar, los cuestionarios de evaluación de orientadores/a y los cuestionarios de satisfacción de usuarios/as del Servicio,

<sup>20</sup> Todos los materiales que se repartieron a los/as orientadores/as a través del dispositivo USB y cuya relación está en los anexos (ANEXO N° )

<sup>21</sup> En concreto, los datos del epígrafe 3.2 provienen de los cuestionarios de reclasificación que cumplimentaron los/as usuarios del Servicio de Orientación en su primera sesión grupal, y las fichas-resumen de cada orientador/a.

- y finalmente, los resultados del proceso de admisión de solicitudes.

## **Distribución de los grupos**

En el desarrollo del Servicio se produjeron algunos ajustes en cuanto a la distribución de los grupos. Dichos cambios se han debido principalmente a cuestiones relativas a la gestión de personal: decisiones de las organizaciones implicadas que tenían que ver con la distribución del trabajo entre los/as trabajadores/as etc. (periodos vacacionales, descansos de maternidad...)

Finalmente, han intervenido 38 orientadores/as, en vez de los 40 planteados en un inicio. La mayor parte de los/as orientadores/as han tenido a su cargo un sólo grupo<sup>22</sup>, procurando (para simplificar el trabajo) que las características de las personas atendidas dentro de cada grupo fueran lo más homogéneas posibles.

A estas 1710 personas identificadas como posibles usuarios/as del Servicio, se les envió una carta con información básica acerca de la Convocatoria<sup>23</sup> y una citación a la primera sesión de orientación<sup>24</sup>.

Esta primera sesión de información, podía recibirse en dos posibles horarios (uno de mañana y otro de tarde), de manera que las/os trabajadores/as pudieran acudir sin tener que ausentarse de su trabajo.

Finalmente se han atendido desde el Servicio (esto quiere decir que han acudido al menos a una sesión de orientación), 1039 personas, o sea el 60,8% de las personas que se tuvieron en cuenta en la preclasificación (posibles candidatos/as del RCPR).

Como cabría esperar, el porcentaje de personas que han acudido al Servicio de Orientación, viene en gran parte determinado por el grupo de procedencia o grupo de preclasificación al que pertenecen. El grupo de procedencia, nos dice en cierta manera, el punto de partida de cada una de las personas, con respecto al RCPR (en cuanto a conocimientos o necesidad de formar parte del RCPR)

Los porcentajes más altos de personas atendidas, corresponden a los grupos de los que teníamos más información, es decir las/os auxiliares SAD y las/os gerocultores/as, que habíamos detectado a través del cuestionario para el estudio sobre necesidades formativas del 2010, e identificadas como posibles solicitantes de RCPR.

También era previsible que el grupo de personas reconocidas como “tituladas” fueran a recurrir en menor medida a este Servicio de Orientación. La principal razón es que no cumplen requisitos de acceso, ni necesitan certificar su experiencia profesional puesto que ya tienen una titulación.

En cuanto al grupo de “preinscritas”, partimos de la hipótesis de que muchas de las personas que estaban incluidas en este grupo, no eran posibles participantes del RCPR, sino personas

---

<sup>22</sup> Salvo en el caso de los grupos de “supuestas tituladas”. En este caso, en la primera sesión de información, el grupo fue atendido por una única orientadora. Para sesiones posteriores, aquellas/os usuarias/os que querían seguir recibiendo orientación, se derivaron al resto de orientadores/as siguiendo los criterios de clasificación empleados con el resto de grupos (localidad, cualificación, empleo...)

<sup>23</sup> Ver la carta en anexo nº---

<sup>24</sup> Todas estas sesiones de orientación grupales estaban planificadas de antemano desde el Departamento de Cualificaciones de La Rioja. La mayor parte de ellas se programaron en el Centro Tecnológico de La Fombera en la semana del 13 al 17 de Julio

desinformadas y con falsas expectativas<sup>25</sup>, que con un mínimo de información a su alcance iban a desestimar entrar a formar parte de este procedimiento.

Por último, el grupo de “cuidadoras” (trabajadores/as de centros de día y residencias para personas con discapacidad), es como ya se ha mencionado en numerosas ocasiones, un grupo particular: muchas de estas/os trabajadoras/es no tienen los certificados y/o títulos que se requieren en el Acuerdo Territorial SAAD, pero sí una titulación superior en grado a la que se exige en el mismo (diplomaturas y licenciaturas en muchos casos). Su situación no está del todo clara en cuanto a la necesidad de pasar por el RCPR o no<sup>26</sup>.

*Porcentaje de personas que han pasado por el servicio de orientación RCPR sobre el total de personas convocadas según grupo de preclasificación*

	Nº de grupos	Total personas en cada grupo (envío de carta)	Número de personas atendidas en el Servicio	% de personas atendidas sobre el total (envío carta)
Auxiliares de ayuda a domicilio	10	438	317	72,4%
Gerocultores/as	8	302	270	89,4%
Cuidadores/as	3	113	66	58,4%
Sólo preinscritas	16	616	363	58,9%
Con título/certificado	2	241	23+23 (repartidas en otros grupos) <sup>27</sup>	9,5%
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>1710</b>	<b>1039</b>	<b>60,8%</b>

<sup>25</sup> Hay que tener en cuenta que la información vertida desde los medios de comunicación, e incluso desde la propia Administración, ha sido confusa y ha despertado falsas expectativas en algunos sectores como en el de las amas de casa. Recordemos, el título del periódico Qué, acerca del Procedimiento de Reconocimiento de Competencias Profesionales: “*Tres años de experiencia laboral equivaldrán a un grado de FP: Desde junio, aquellos trabajadores con dos o más años de experiencia pero sin titulación, podrán obtener un grado de FP. Amas de casa, madres o cuidadoras del hogar también podrán tener un título gracias a su trabajo*”

<sup>26</sup> Dada la ambigüedad a la que se ven expuestas estas personas, se han dedicado más esfuerzos a informarles sobre el RCPR desde los propios Centros de Trabajo, en colaboración con del Departamento de Cualificaciones de La Rioja.

<sup>27</sup> El caso de las personas que fueron identificadas en el sistema de preclasificación como “posibles tituladas”, tienen algunas particularidades que es necesario mencionar. De las 241 personas a las que se les envió la citación, acudieron 46 a una primera charla. De estas 46 personas, 23 necesitaron continuar con el resto de las sesiones de orientación, ya que en realidad se comprobó que no tenían el título o certificado de profesionalidad. Con estas 23 personas no se creó un grupo, sino que se repartieron entre el resto de grupos teniendo en cuenta los criterios generales de clasificación: cualificación, localidad de residencia... Es por eso, por lo que no se contabilizan en esta tabla las 46 personas, sino las 23 que no continuaron utilizando el Servicio, ya que el resto están contabilizadas en los otros grupos de orientación.

Total de personas “posibles tituladas”	Acuden a la charla informativa	Se reparten entre el resto de grupos de orientación	Ya tienen titulación
Grupo 1- 118	27	14	13
Grupo 2- 123	19	10	9
<b>Total 241</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
<b>%</b>	<b>19%</b>	<b>9,5%</b>	<b>9,5%</b>

Como media cada orientador ha atendido (al menos en una ocasión) a casi 27 personas (**media de 26,7**). El grupo de orientación con más personas atendidas ha sido de 50, y el grupo con menos, ocho.

### Número de sesiones<sup>28</sup>

El 88,5% de las personas atendidas desde el Servicio de Orientación acudieron a la primera sesión individual, un 56,3% a la segunda grupal, cerca del 67% recibieron una sesión individual de orientación, más del 20% una segunda sesión individual

Una cuestión sobre la que se debería reflexionar es la escasa participación de las personas en la segunda sesión grupal.

La explicación se podría encontrar en el hecho de que para esta sesión no se convocaron sesiones de mañana y de tarde. Esta circunstancia (tal y como han expresado algunas/os usuarias/os del servicio) fue un problema de difícil o imposible solución para muchas trabajadoras, que finalmente no pudieron acudir a esta segunda sesión de orientación.

En la tabla, podemos observar que hay un considerable número de personas que no acuden a la segunda sesión grupal y que sin embargo se “reenganchan” a las sesiones individuales, donde el horario de atención vuelve a flexibilizarse.

También es cuantioso el número de personas que han recibido más de una sesión individual, lo que nos hace sospechar que en algunos casos una sola sesión individual no ha resultado suficiente para cumplir con los objetivos propuestos.

*Número de personas que acudieron a cada una de las sesiones previstas*

1º sesión grupal	2º sesión grupal	1º sesión indiv.	2º indiv.	Realizó solicitud
920	585	694	221	673

*% de personas atendidas desde el Servicio, según sesiones a las que acuden*

% 1º grupal	% 2º grupal	% 1º indiv.	% 2º indiv.	% realizó solicitud
88,5%	56,3%	66,8%	21,3%	64,8%

### Total de sesiones recibidas

La mayor parte de las personas usuarias del Servicio (casi el 35%), recibieron “*dos sesiones grupales más una sesión individual*”, tal y como se había previsto que debía ser el protocolo de actuación típico<sup>29</sup>.

Pero si sumamos el número de personas que han recibido “*dos sesiones grupales más una individual*” y los que han recibido “*dos sesiones grupales y dos individuales*” tenemos a casi el 50% de los/as usuarios/as del Servicio (en concreto el 46,1%).

Otro dato significativo es el número de personas que han recibido al menos una sesión individual: 674 personas, es decir, el 64,9% de los/as usuarios/as del Servicio.

<sup>28</sup> A partir de ahora se realizan los cálculos de las personas que han acudido al menos a una sesión de orientación. Es decir, las 1039 personas que de una manera u otra han sido usuarios/as del Servicio.

<sup>29</sup> Véase el capítulo 1 de la Guía del Orientador en el punto de metodología y protocolos a seguir en el Servicio de Orientación.

También es importante el número de personas que acudieron sólo la primera sesión grupal (22,3%). La mayor parte de estas/os usuarias/os pertenecían al grupo de las “sólo preinscritas” (36,2%).

Esto viene a demostrar una de las hipótesis de trabajo de las que partió el diseño del Plan de Orientación para el RCPR. Como se intuía, muchas de las personas preinscritas, se habrían interesado por el procedimiento basándose en informaciones erróneas. A estas personas, les bastó una sola sesión para darse cuenta de que no debían, o no podían presentarse al procedimiento.

En este sentido, podría decirse que se ha cumplido uno de los objetivos con que partía este Plan de orientación:

*“Ajustar las expectativas desde las primeras sesiones, y en consecuencia evitar inscripciones fundamentadas en conceptos erróneos, que pudieran suponer un desgaste y un retraso innecesario en el proyecto formativo y profesional de las personas, además de una carga superflua para la gestión del procedimiento (orientación, baremación, comunicación, etc.)”*

**Número de Sesiones recibidas por persona**

	Número personas	de %
Sólo primera sesión grupal	232	22,3
Dos grupales	72	6,9
Dos sesiones grupales mas una individual	353	34
Dos sesiones grupales y dos sesiones individuales	126	12,1
Primera sesión grupal más una individual	106	10,2
Sólo una sesión individual	49	4,7
Primera grupal más dos individuales	25	2,4
Sólo segunda sesión grupal	10	1
Segunda sesión grupal más una individual	9	0,9
Segunda sesión grupal más dos individuales	1	0,1
Otras combinaciones <sup>30</sup>	5	0,5
Ns/Nc	17	1,6%
Total	1039	100

Las personas usuarias del Servicio que han acudido a más sesiones, son las que finalmente han presentado una solicitud para participar en el RCPR.

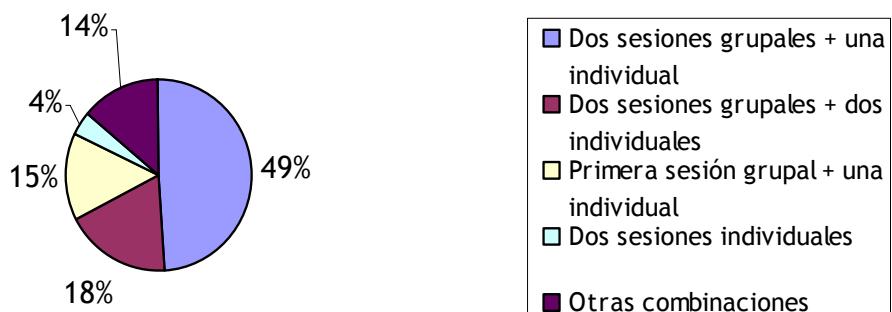
Casi el 50% han recibido dos sesiones grupales más una individual, el 18% dos sesiones grupales y una individual, el 15% una primera sesión grupal más una individual...

**Sesiones recibidas por los/as usuarios/as que realizaron solicitud**

Sesiones	%
Dos sesiones grupales + una individual	49 %
Dos sesiones grupales + dos individuales	18,1%
Primera sesión grupal + una individual	15%
Dos sesiones individuales	4%
Otras combinaciones	14%
	100

<sup>30</sup> Tres usuarios/as del Servicio recibieron dos sesiones grupales y tres individuales, Otra una primera sesión grupal y tres individuales, y por último una usuaria recibió tres sesiones individuales.

## Sesiones recibidas por los/as usuarios/as del servicio que realizaron solicitud



El 66,1% de los/as usuarios/as que no realizaron finalmente la solicitud para entrar en el RCPR, recibieron sólo una primera sesión grupal, y un 14,2% dos sesiones grupales.

### *Sesiones recibidas de los/as usuarios/as que NO realizaron solicitud*

Sesiones	%
Sólo primera sesión grupal	66,1%
Dos sesiones grupales	14,2%
Dos sesiones grupales + una individual	9,2%
Otras combinaciones	10,5%
	100

### Perfil de las personas atendidas desde el Servicio

#### **Sexo:**

El 96,4% de las personas que acudieron a este Servicio de Orientación eran mujeres.

#### **Edad:**

La media de edad es de 44,6 años. La persona más joven fue de 16 años y la más mayor tenía 67.

Con 50 años o más encontramos a 303 usuarias/os, es decir, el 29% de las personas atendidas.

Y en edades cercanas a la jubilación, es decir, de más de 60 años hay 31 usuarias/os.

#### **Localidad de procedencia:**

Casi la mitad viven en Logroño y la otra mitad en otras localidades (la mayor parte de las mismas pertenecientes a La Rioja).

#### **Procedencia geográfica**

	Nº	%
Logroño	459	44,3

Otras localidades	465	44,9
Ns/Nc	115	11
	<b>1039</b>	<b>100</b>

Apenas del 2% viven en otras localidades que no sean riojanas (1,63%). Sólo se han contabilizado 17 personas que viven en otras provincias, en su mayoría estas personas viven en pueblos limítrofes a La Rioja (sobre todo de la provincia de Álava).

En concreto se han identificado a 8 personas de Álava, 4 de Burgos, 3 de Navarra, 1 de Jaén y otra de León

En cuanto a su situación laboral, la mayor parte (casi el 71%) estaban empleadas, y cerca del 8% desempleadas/os.

#### *Situación laboral*

	Nº	%
Empleado/a	713	70,7
Desempleado/a	79	7,8
Otras situaciones <sup>31</sup>	11	1,1
Ns/Nc	236	20,3
Total	<b>1039</b>	<b>100</b>

Como era de esperar, la mayor parte de los/as usuarios/as trabajan en el Servicio de Ayuda a Domicilio o en Residencias de personas mayores.

#### *Tipo de servicio en el que desarrollan su actividad*

	Nº	%
Servicio de ayuda a domicilio	326	34,6
Centro de día para mayores	25	2,7
Centro de día para personas con discapacidad	22	2,3
Residencia para personas mayores	276	29,3
Residencia para personas con discapacidad	25	2,7
Centro ocupacional	18	1,9
Otros <sup>32</sup>	31	3,3
Ns/nc	218	23,2
Total	<b>1039</b>	<b>100</b>

Son por lo tanto, en su mayoría auxiliares de ayuda a domicilio y gerocultoras.

#### *Ocupación actual*

	Nº	%
Auxiliar de ayuda a domicilio	326	34,7
Gerocultor/a	262	27,9
Cuidador/a	50	5,3
Otra ocupación <sup>33</sup>	80	8,5

<sup>31</sup> Cuidadores/as no profesionales, de baja, voluntarias/os, religiosas/os, en excedencia, trabajando a la vez en dos empleos ... (como gerocultor/a y como auxiliar de ayuda a domicilio)

<sup>32</sup> Personas que han trabajado en el sector de la dependencia, y/o han realizado cursos relacionados con este sector, pero que a día de hoy trabajan realizando otras actividades, por lo general en otros subsectores del sector servicios (limpieza, educación- tiempo libre) o en el sector del comercio.

<sup>33</sup> Limpiaor/a, ayudante de taller, interna, dependiente/a, educador/a, auxiliar administrativo/a, auxiliar técnico educativo, responsable de programa de ocio y tiempo libre, vigilante, operario/a de cocina, recepcionista, voluntario/a, chofer, educador/a ...

Ns/Nc	321	23,6
Total	1039	100

#### **En síntesis:**

- El Servicio de Orientación del RCPR se organizó en base a un sistema de preclasificación de 1711 personas organizadas en 41 grupos.
- Cada orientador/a tenía asignado un grupo de unas 40 personas como media.
- Todo el proceso de orientación se realizó en algo más de tres meses, organizados alrededor del 4 de julio (fecha de publicación de la Convocatoria) y el 4 de Agosto, fin del periodo para realizar las solicitudes.
- Tomando como referencia los datos obtenidos a través del cuestionario de reclasificación y las fichas de control de los/as orientadores/as:
  - Han intervenido 38 orientadores/as, la mayor parte de los mismos/as han tenido asignado un grupo.
  - Finalmente se han atendido desde el Servicio (esto quiere decir que han acudido al menos una sesión de orientación), 1039 personas, o sea el 60,8% de las personas que se tuvieron en cuenta en la preclasificación como posibles candidatos/as del RCPR.
  - Como media, cada orientador/a ha atendido (al menos en una ocasión) a 27 personas.
  - La mayor parte de las personas usuarias del Servicio (casi el 35%), recibieron “dos sesiones grupales más una sesión individual”, tal y como se había previsto que debía ser el protocolo de actuación típico.
  - Si sumamos el número de personas que han recibido “dos sesiones grupales más una individual” y los que han recibido “dos sesiones grupales y dos individuales” tenemos a casi el 50% de los/as usuarios/as del Servicio (en concreto el 46,1%).
  - Otro dato significativo es el número de personas que han recibido al menos una sesión individual: 674 personas, es decir, el 64,9% de los/as usuarios/as del Servicio.
  - También es importante el número de personas que acudieron sólo la primera sesión grupal (22,3%). La mayor parte de estas/os usuarias/os pertenecían al grupo de las “sólo preinscritas” (36,2%).
  - El 86% de las personas que finalmente realizaron su solicitud, habían recibido como mínimo una sesión individual.

### **3.3- El Servicio de orientación para el RCPR desde la perspectiva del orientador/a.**

En este apartado se analizarán los resultados obtenidos a partir del cuestionario de evaluación que cumplimentaron los/as orientadores/as que participaron en el Servicio de Orientación para el RCPR<sup>34</sup> (34 de los 38 orientadores/as).

#### **Algunos datos acerca del desarrollo del Servicio**

##### **Localidad:**

De los 34 orientadores/as que cumplimentaron el cuestionario, 23 orientadores/as desarrollan su trabajo en Logroño (casi el 70%), y 11 en otras localidades.

##### **Desarrollo de la primera sesión grupal:**

Como media, cada orientador/a atendió en la primera sesión grupal en el grupo de la mañana a unas 10 personas (grupo máximo de 32 personas, y mínimo de 1 persona); y en el grupo de tarde a unas 14 personas (grupo máximo de 44 y grupo mínimo de 4).<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Los/as orientadores/as tuvieron acceso al cuestionario a través de un formulario google- docs que se puso a su disposición en las dos semanas siguientes a la finalización del Servicio. Respondieron al mismo, 34 de los 38 orientadores/as que participaron en el Servicio.

En total, la media de personas atendidas por orientador/a en la primera sesión grupal (sumando grupo de mañana y de tarde) fue de 24 personas.

Recordemos que los grupos convocados en origen fueron de unas 40 personas, con lo cual se presentaron a esta primera sesión grupal más del 50% de las personas convocadas según los datos que teníamos en la preclasificación.

En la mayor parte de los casos, la duración de esta sesión fue superior a una hora, tanto en el grupo de la mañana como en el de la tarde.

Se aprecia sin embargo una mayor duración de las sesiones en el grupo de tarde, que alcanzan, en casi el 53% de los casos, una duración superior a la hora y media. Seguramente esto tenga que ver con que estas sesiones de tarde fueron por lo general más concurridas que las sesiones programadas por la mañana.

*¿Cuál fue la duración aproximada de esta primera sesión grupal en el grupo de mañana?*

	Nº	%
Entre media hora y una hora	2	5,9
Entre una hora y hora y media	17	50
Más de hora y media	13	38,2
Ns/Nc	2	5,9
	34	100

*¿Cuál fue la duración aproximada de esta primera sesión grupal en el grupo de tarde?*

	Nº	%
Entre media hora y una hora	1	2,9
Entre una hora y hora y media	13	38,2
Más de hora y media	18	52,9
Ns/Nc	2	5,9
	34	100

**Desarrollo de la segunda sesión grupal:**

En la segunda sesión, programada para realizarse en un solo turno (en la mayoría de los casos en horario de mañana), los grupos estaban formados (como media) por 17 personas (el grupo más numeroso fue de 44 personas y el menos numeroso de 6).

La duración de las sesiones fue superior a una hora en la mayor parte de los casos.

*¿Cuál fue la duración aproximada de esta segunda sesión grupal?*

	Nº	%
Entre media hora y una hora	1	2,9
Entre una hora y hora y media	14	41,2
Más de hora y media	17	50
Ns/Nc	2	5,9
	34	100

**Desarrollo de sesión individual:**

<sup>35</sup> El número de personas que acude a esta primera sesión grupal, viene determinado, en primer lugar por el número inicial de personas por el que esté compuesto el grupo (normalmente unas 40 personas), y también, como se ha dicho anteriormente, por el grupo de preclasificación del que procede (sólo preinscritos, titulados/as...)

La media de atención de usuarios/as por orientador/a en sesiones individuales fue de 24 personas (23,62).

El/la orientador que más casos atendió individualmente fue 95 y el/la que menos, 8.

Además de las dos sesiones grupales y la sesión individual, en muchos casos los/as orientadores/as tuvieron que realizar alguna sesión más.

En concreto, todos los/as orientadores/as (24) que contestaron a esta pregunta dijeron haber realizado más sesiones de las que se consideraban suficientes en el Plan de Orientación (es decir más de dos sesiones grupales y una individual).

La principal causa apuntada por los/as orientadores/as es que los/as usuarios/as no aportaban al completo la documentación necesaria (en especial la vida laboral actualizada), y por lo tanto debían ofrecer la posibilidad de repetir la sesión una vez que tuvieran dicha documentación:

De esta manera lo expresan algunos/as orientadores/as:

*Señala, si en algún caso, además de las dos sesiones grupales y la sesión individual, has realizado alguna sesión más. Concreta cuántas sesiones más y explica los motivos:*

- *“dos y tres sesiones porque les faltaba documentación que aportar”*
- *“cuatro sesiones individuales más. En la primera individual se puso de manifiesto la falta de documentación y se les citó a la segunda individual”*
- *“algunas personas realizaron dos individuales porque en la primera les faltaba algún documento o porque se lo llevaban para llenar ellas solas y luego veían que no podían y volvían a llamar...”*
- *“una diez, porque no traían en la primera individual todos los documentos”*

#### **Cumplimentación de solicitudes a través de la sesión individual de orientación**

A través de estas sesiones individuales se han cumplimentado (utilizando la herramienta informática diseñada para ese fin), un total de 679 solicitudes<sup>36</sup>. Es decir como media, cada orientador/a ha cumplimentado casi 18 solicitudes (17,9). (máximo 35 y mínimo 1)

#### **Grado de conocimiento que tenían las/os usuarios/as del Servicio sobre el SNCPFP y sobre el RCPR**

El punto de partida de los/as usuarios/as del Servicio en cuanto al conocimiento sobre el SNCPFP y sobre la propia Convocatoria de RCPR era, en opinión del 84% de los/as orientadores/as, “bajo” o “muy bajo”.

*En general dirías que antes de acudir al Servicio de Orientación, el conocimiento que tenían las personas usuarias sobre el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y/o sobre la Convocatoria para el reconocimiento de competencias profesionales era:*

	Número	%
Muy alto	0	0
Alto	2	6,5
Regular	3	9,7
Bajo	8	25,8

<sup>36</sup> Esta cifra la hemos tomado de la propia herramienta informática, ya que es más fiable que la proporcionada por los propios/as orientadores/as (532 solicitudes contabilizadas a partir de 28 orientadores/as que contestaron a esta pregunta del cuestionario. Recordemos que el total de orientadores/as que ha participado en el Servicio era 38)

Muy Bajo	18	58
Total	31	100

### Tiempo empleado por los/as orientadores/as en cada una de las actividades relacionadas con la orientación

Como puede apreciarse en la tabla- resumen (teniendo en cuenta la media de las horas empleadas), las actividades en las que se ha empleado más tiempo son la “realización se sesiones individuales” y la “formación” (40 y 31 horas respectivamente)

En total, cada una/o de los orientadores/as habría empleado en el Servicio de Orientación del RCPR casi 108 horas, lo que traducido a semanas de trabajo, correspondería a aproximadamente 3 semanas de trabajo a tiempo completo (considerando 35 horas semanales).

*Número de horas totales aproximadas que se han utilizado en cada una de las actividades relacionadas con la orientación de personas para el RCPR:*

ACTIVIDADES	MEDIA horas	MÍNIMO horas	MÁXIMO horas
FORMACIÓN: horas empleadas en la formación (curso realizado en otoño del 2010 y sesión formativa en junio del 2011)	31,2	2	250
REVISIÓN DE DOCUMENTOS: documentos incluidos en el dispositivo USB	8,9	1	50
REALIZACIÓN SE SESIONES GRUPALES: incluyendo la preparación de las mismas	8,5	2	27
REALIZACIÓN DE SESIONES INDIVIDUALES: incluyendo la preparación	40,3	3	100
REALIZACIÓN DE LLAMADAS DE CONTACTO	2,9	1	15
CUMPLIMENTACIÓN DE DATOS SOLICITADOS DESDE EL DEPARTAMENTO DE CUALIFICACIONES (fichas, cuestionario de evaluación...)	7,8	1	50
OTRAS ACTIVIDADES (señalar cuáles) <sup>37</sup>	7,9	1	45
<b>TOTAL</b>	<b>107,5</b>		

Haciendo una estimación sobre el tiempo medio empleado por usuario/a, y según apunta una de las/os orientadores/as, la atención a cada uno/a de los usuarios/as ocuparía entre dos o tres horas del tiempo de el/la orientador/a:

*“Rellenar toda la documentación de cada persona podía costar como una hora o hora y media según el caso, es decir con cada persona entre trabajo personal y entrevistas unas 2 o 3 horas”*

También podemos estimar el tiempo medio empleado por usuario/a, teniendo en cuenta la media obtenida en número de hora totales empleadas en el Servicio por orientador/a, y el número de usuarios/as que como media ha atendido cada orientador/a, es decir (107,5/26,7.)

<sup>37</sup> Las actividades señaladas en el apartado de “otros” han sido: “colaboración con el observatorio”, “repetición de la segunda sesión grupal en horario de tarde”, “inscripción en la Oficina como demandantes de empleo (tarjeta de mejora de empleo) e inscripción en cursos relacionados con las cualificaciones, redacción del currículum europeo”, “información individualizada, entrega de documentos”, “para las que no cumplían requisitos o les va a ser difícil conseguir la acreditación por medio de esta vía se les facilitó la posibilidad de acceder a orientación laboral abriendo así sus posibilidades”, “inscripción como demandante de empleo en situación de ocupado y preinscripción a cursos del servicio”, “obtención de datos de servicios de traducción”, “reparto de carteles en ayuntamientos”.

Haciendo este cálculo, se emplearían 4 horas por usuario/a (esto incluiría toda la lista de actividades reflejadas en la anterior tabla: la formación de orientadores/as, revisión de documentos, etc.)

### Otros comentarios con respecto al bloque de preguntas sobre el desarrollo del Servicio

Al final del primer bloque de preguntas del cuestionario sobre el desarrollo del Servicio, las/os orientadores/as tuvieron un espacio en el que podían hacer las aclaraciones o comentarios que creyesen oportunos acerca de los datos aportados. La mayoría de estos comentarios vienen a puntualizar los datos señalados.

Estas son las cuestiones que se apuntaron:

*Si quieres hacer alguna aclaración o comentario con respecto a los datos que has aportado hasta el momento en el cuestionario, por favor utiliza este espacio para hacerlo:*

*“Rellenar toda la documentación de cada persona podía costar como una hora o hora y media según el caso, es decir con cada persona entre trabajo personal y entrevistas unas 2 o 3 horas”*

*“Los números que se reflejan son de los que tenemos testimonio en papel, aunque es cierto que algunos usuarios, que no sabían de la convocatoria y que no habían realizado la inscripción, acuden al servicio de orientación para recabar más información inclusive para ayudarles a cumplimentar la solicitud de una manera informal para poder participar en el procedimiento. De esta manera se incrementa el número total de atendidos en 7 más. Reitero, que como la solicitud se ha hecho de manera informal “ y como referencia a antiguos orientados” no hay registro de la actividad”.*

*“Las dos empresas que me tocaron me enviaron gente que no habían venido ni a la primera ni a la segunda sesión pensando que volveríamos a repetir las sesiones”.*

*“Otras actividades: consultas telefónicas y presenciales de personas que se interesaban por el tema”*

*“Me ha parecido excesivo el hecho de tener que incluir absolutamente todos los datos laborales y de formación de los solicitantes de forma telemática, creo que hubiera sido suficiente con los datos personales y adjuntar vida laboral y fotocopia de cursos”*

*“Algunas horas son estimadas”*

### **En síntesis:**

Con datos provenientes del bloque “desarrollo del servicio” del cuestionario de evaluación para orientadores/as, ofrecemos la siguiente información:

- En total, la media de personas atendidas por orientador/a en la primera sesión grupal (sumando grupo de mañana y tarde) fue de 24 personas.
- Acudieron más personas en el grupo de tarde que en el de mañana (una media de 10 en el grupo de mañana, y 14 en el de tarde)
- Teniendo en cuenta que los grupos en origen eran de unas 40 personas, se presentaron a esta primera sesión más del 50% de las personas convocadas.
- La duración de esta sesión fue en la mayor parte de los casos superior a una hora.
- A la segunda sesión grupal, acudieron en un solo turno, una media de 17 personas. Como en la primera sesión grupal, la duración fue en la mayor parte de los casos, superior a una hora.
- La media de atención a usuarios/as por orientador/a en sesiones individuales fue de 24 personas.
- En muchos casos, se han realizado más sesiones que las estipuladas en el protocolo de actuación (dos grupales y una individual). La principal causa apuntada por los/as orientadores/as es la falta de documentación, y en especial la vida laboral.
- A través de estas sesiones individuales se han cumplimentado (utilizando la herramienta informática diseñada para ese fin), un total de 679 solicitudes. Es decir como media, cada orientador/a ha cumplimentado casi 18 solicitudes.
- El punto de partida en cuanto a conocimientos sobre el SNCPP y el RCPR, de las personas usuarias del Servicio era “bajo” o “muy bajo”, según apuntan las/os orientadores/as.

- En total, cada una/o de las orientadoras/as habría empleado en el Servicio de Orientación del RCPR casi 108 horas, lo que traducido a semanas de trabajo, correspondería a aproximadamente 3 semanas de trabajo a tiempo completo (considerando 35 horas semanales).
- La mayor parte del tiempo se ha empleado en realizar las sesiones individuales y en su propia formación.

### Sobre la formación recibida por los/as orientadores/as para el desarrollo de este Servicio

#### **Planteamiento de la formación dirigida a orientadores/as del Servicio**

Una de las actividades planteadas en el plan de orientación para el RCPR fue la formación de los/as orientadores/as participantes en el Servicio de Orientación:

Dicha formación se realizó en una o dos sesiones, dependiendo de los conocimientos de cada uno/a, y en dos grupos:

*Cronograma para la Formación Orientadores/as del RCPR*

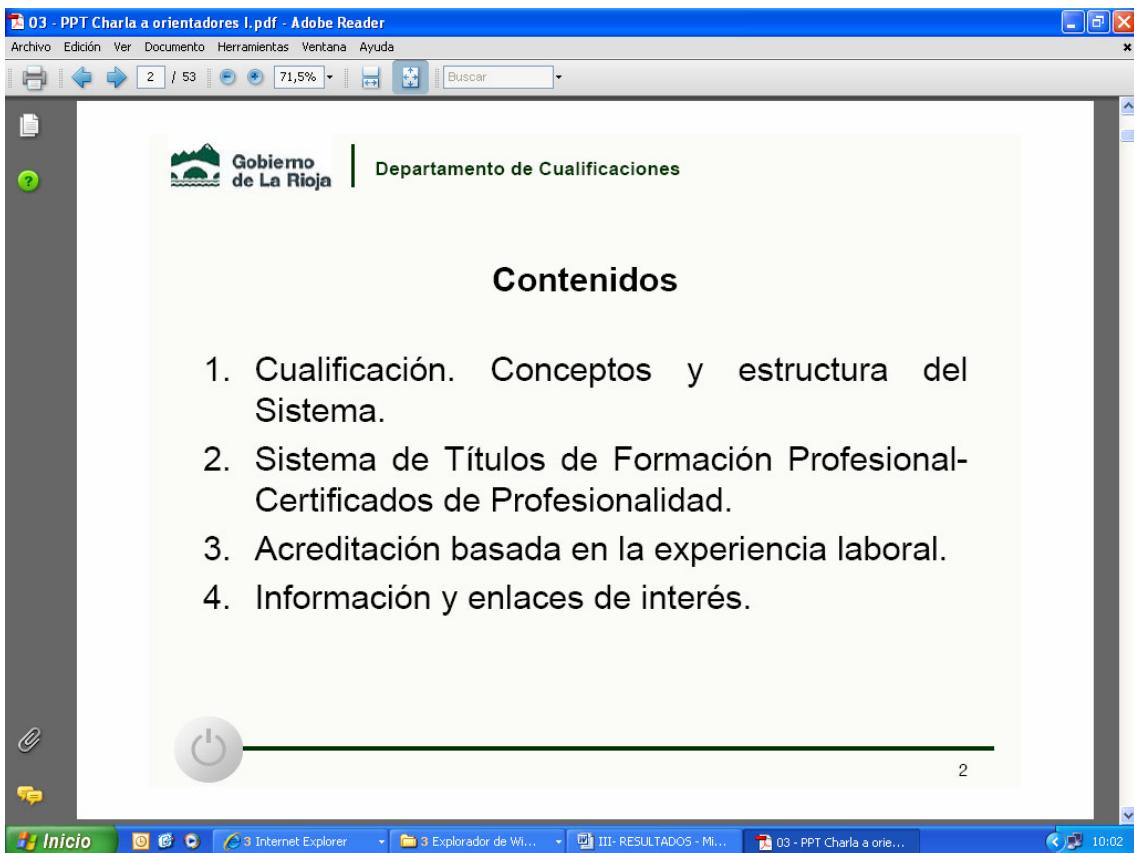
**GRUPO 1 → DÍA 1 DE JUNIO (BÁSICO) Y 3 DE JUNIO (AVANZADO)**

**GRUPO DOS → DÍA 6 DE JUNIO (BÁSICO) Y 7 DE JUNIO (AVANZADO)"**

El objetivo del que se partía, es que las/os orientadores/as tuvieran formación suficiente sobre:

- El Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y Formación Profesional
- El Procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales
- La Convocatoria del RCPR
- El Servicio de Orientación e Información dentro del RCPR

***Foto de pantalla de los contenidos de la primera sesión del curso para orientadores/as:***



03 - PPT Charla a orientadores I.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

2 / 53 71,5% Buscar

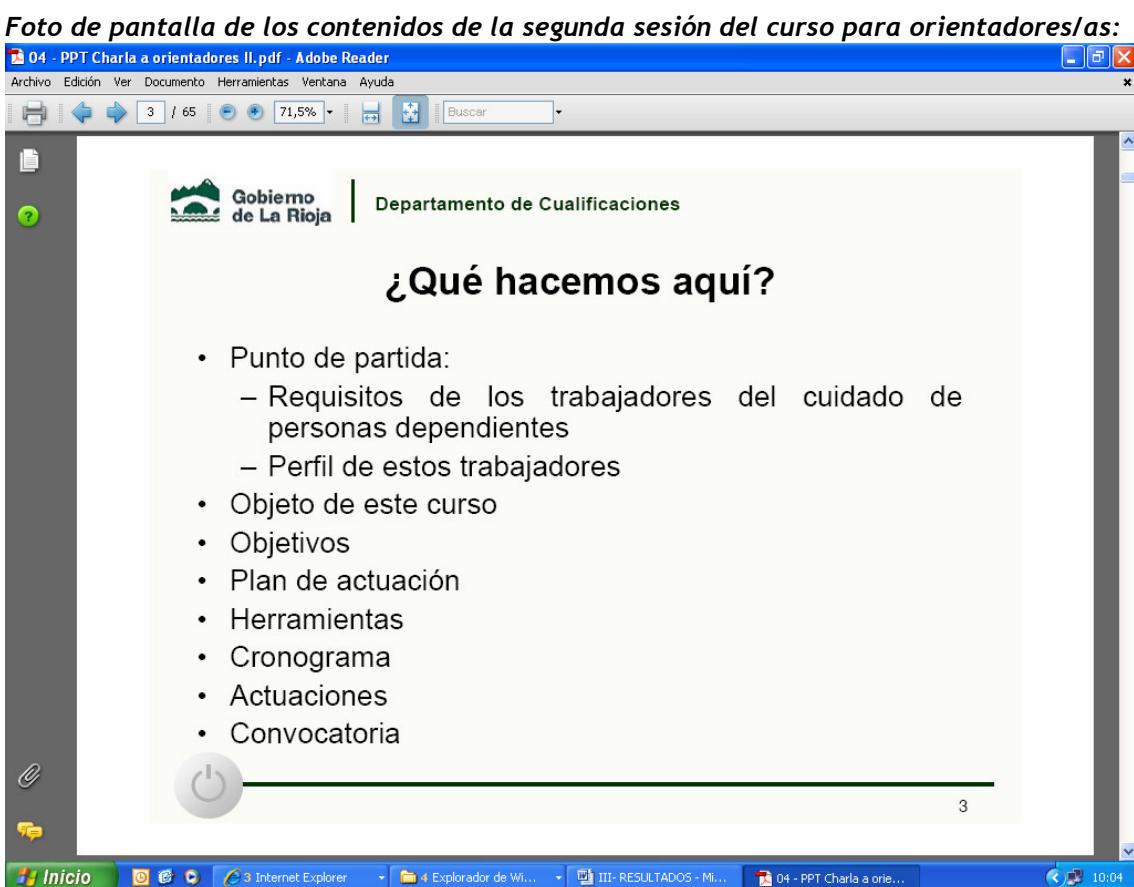
Gobierno de La Rioja | Departamento de Cualificaciones

## Contenidos

1. Cualificación. Conceptos y estructura del Sistema.
2. Sistema de Títulos de Formación Profesional- Certificados de Profesionalidad.
3. Acreditación basada en la experiencia laboral.
4. Información y enlaces de interés.

2

Inicio Internet Explorer Explorador de Wi... III- RESULTADOS - Mi... 03 - PPT Charla a orie... 10:02



04 - PPT Charla a orientadores II.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

3 / 65 71,5% Buscar

Gobierno de La Rioja | Departamento de Cualificaciones

## ¿Qué hacemos aquí?

- Punto de partida:
  - Requisitos de los trabajadores del cuidado de personas dependientes
  - Perfil de estos trabajadores
- Objeto de este curso
- Objetivos
- Plan de actuación
- Herramientas
- Cronograma
- Actuaciones
- Convocatoria

3

Inicio Internet Explorer Explorador de Wi... III- RESULTADOS - Mi... 04 - PPT Charla a orie... 10:04

Dicha formación, para gran parte de orientadoras y orientadores, iba a ser un complemento a un curso sobre el SNCPFP, que se impartió en el Departamento de Cualificaciones en Octubre de 2010

Aquellos/as orientadores/as que habían recibido esta formación<sup>38</sup> entraban al curso avanzado, mientras que el resto realizan primero el curso básico y después el avanzado.

En concreto, según apuntan las/os propios/as orientadores/as, el 64,5% habría realizado la formación de 20 horas en Octubre del 2010, mientras que el resto (35,5%) no habría participado en dichas sesiones, y en consecuencia acudieron tanto a la sesión de formación básica como a la avanzada.

*¿Participaste en el curso sobre cualificaciones profesionales para orientadores/as que se realizó en el Departamento de Cualificaciones en octubre de 2010?*

	Nº	%
SI	20	64,5
NO	11	35,5
Total	31	100

**Nivel de conocimiento de las/os orientadores/as sobre el SNCPFP y el Procedimiento de Reconocimiento de competencias profesionales**

Según manifiestan los/as orientadores/as, antes de acudir a estas sesiones de formación, el nivel de conocimientos sobre el SNCPFP y el Procedimiento de Competencias Profesionales era, casi para la mitad de los/as orientadores/as “bajo” o “muy bajo”.

*Antes de acudir a estas sesiones de formación para orientadores/as, dirías que tu conocimiento sobre el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y el Procedimiento de Competencias profesionales, era:*

	Número	%
Muy alto	0	0
Alto	6	19,3
Regular	10	32,2
Bajo	13	42
Muy Bajo	2	6,5
Total	31	100

La formación recibida, en opinión de la mayor parte de los/as orientadores/as (87%) ha sido “adecuada”, mientras que el 13% la ha considerado “insuficiente”. En ningún caso ha sido considerada/ calificada como “excesiva”

*En general, la formación recibida para participar como orientador/a en el Servicio de Orientación para el Procedimiento de Reconocimiento de Competencias Profesionales te ha parecido:*

	Número	%
Excesiva	0	0
Adecuada/suficiente	27	87%

<sup>38</sup> “Formación y orientación laboral- nivel avanzado” celebrado en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja del 30 de Septiembre al 26 de octubre del 2010, con una duración de 20 horas y con los siguientes contenidos:

- El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional (SNCPFP) en España
- El procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales adquiridas por la experiencia profesional y por vías de formación no formal
- La información en el reconocimiento de competencias profesionales

Insuficiente	4	13%
Total	31	100

La resolución de casos prácticos, la unificación de criterios y el manejo de la base de datos, son algunas de las cuestiones en las que, en la opinión de los/as orientadores/as, se podría haber profundizado en el curso, para que la formación hubiese sido más completa:

*Si consideras que la formación fue insuficiente, por favor responde a la siguiente pregunta: ¿En qué aspectos crees que se debía haber profundizado más?*

*“El manejo de la base de datos. Apenas se manejó y no hubo casos prácticos”*

*“Profundizar en los objetivos principales del procedimiento”*

*“Trabajar metodología y herramientas para adaptarnos a las necesidades de las personas”*

*“Yo no participé en el curso impartido por el Departamento de Cualificaciones, sino en el Nacional”*

*“Mayor formación, y en mas profundidad”*

*“La Información era adecuada pero hubiese sido conveniente añadir casos prácticos para aclarar dudas y aunar criterios”*

*“Muchos días hemos tenido que llamar al Departamento de Cualificaciones por casos diferentes que no éramos capaces de responder”*

*“Faltó profundizar en las respuestas ajustadas a la ley para dar a todo el mundo en todos los casos”*

El 77% de las/os orientadores/as consideran que a día de hoy, el conocimiento que tienen sobre el SNCFP y sobre el procedimiento de competencias profesionales es “alto” (71%) o “muy alto” (6,5%), mientras que casi el 23% califican el nivel de sus conocimientos actuales como “regular”

*En este momento, dirías que tu conocimiento sobre el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y el Procedimiento de Competencias profesionales, es:*

	Número	%
Muy alto	2	6,5
Alto	22	71
Regular	7	22,6
Bajo	0	0
Muy Bajo	0	0
Total	31	100

Viendo la comparación entre el grado de conocimiento que decían tener los/as orientadores/as antes y después de la formación recibida, los niveles de “bajo” o “muy bajo” desaparecen por completo, mientras que casi el 78% consideran que ahora tienen un nivel “muy alto” o “alto” :

*Comparación sobre los conocimientos sobre el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y el Procedimiento de Competencias profesionales, que tenían los orientadores antes de la formación y después:*

	Conocimientos antes de la formación %	Conocimientos después de la formación %
Muy alto	0	6,5
Alto	19,3	71
Regular	32,2	22,6
Bajo	42	0
Muy Bajo	6,5	0
Total	100	100

## Aprovechamiento y utilidad del curso

A continuación valora hasta qué punto estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones: (escala de 0 a 10, donde el 0 significa “en desacuerdo” y el 10 “de acuerdo”)

	Media	% de orientadores/as que señalan en la escala, 5 o menos de 5
El curso me ha aportado conocimientos nuevos o ha ampliado los que tenía	7,39	9,7%
Se han cumplido mis expectativas de aprendizaje	6,90	12,9
Lo aprendido en el curso ha sido muy útil para el desarrollo de mi trabajo como orientador/a en este Servicio.	7,37	9,7%
En general, el aprovechamiento y utilidad del curso ha sido adecuado y suficiente para el desarrollo de la labor como orientador/a en este Servicio	7,21	9,7%
La documentación facilitada ha sido suficiente para complementar los conocimientos adquiridos en el curso (conjunto de documentos incluidos en el dispositivo USB)	7,71	9,7%

Como podemos ver en la tabla de puntuaciones medias, en general existe un acuerdo sobre las afirmaciones propuestas, que en prácticamente todos los casos, están por encima del 7, en una escala del 0 al 10.

Estarían en desacuerdo con este tipo de afirmaciones<sup>39</sup> (afirmaciones positivas acerca de la formación) alrededor del 10% de los/as orientadores/as consultados, que son los que han puntado por debajo del 6.

En general, podríamos decir, que lo aprendido en el curso y la documentación aportada, ha resultado ser, según puntúan los/as orientadores/as, muy útil para el desarrollo posterior de su trabajo.

La afirmación más refrendada (es decir aquella con la que se muestran más de acuerdo las/os orientadores/as) es “*La documentación facilitada ha sido suficiente para complementar los conocimientos adquiridos en el curso (conjunto de documentos incluidos en el dispositivo USB)*”, mientras que la menor grado de acuerdo ha conseguido ha sido: “*Se han cumplido mis expectativas de aprendizaje*”

### En síntesis:

- Según manifiestan los/as orientadores/as, antes de acudir a estas sesiones de formación, el nivel de conocimientos sobre el SNCPFP y el Procedimiento de Competencias Profesionales era, casi para la mitad de los/as orientadores/as “bajo” o “muy bajo”
- La formación recibida, en opinión de la mayor parte de los/as orientadores/as (87%) ha sido “adecuada”, mientras que el 13% la ha considerado “insuficiente”. En ningún caso ha sido considerada/ calificada como “excesiva”
- El 77% de las/os orientadores/as consideran que a día de hoy, el conocimiento que tienen sobre el SNCPFP y sobre el procedimiento de competencias profesionales es “alto” (71%) o “muy alto” (6,5%), mientras que casi el 23% califican el nivel de sus conocimientos actuales como “regular”
- La resolución de casos prácticos, la unificación de criterios y el manejo de la base de datos, son algunas de las cuestiones en las que, en la opinión de los/as orientadores/as, se podría haber profundizado en el curso, para que la formación hubiese sido más completa:

<sup>39</sup> Asumiendo que los que puntúan por debajo del seis estarían más cerca del desacuerdo que del acuerdo,

## Sobre los materiales de trabajo utilizados

### Grado de utilidad de los materiales de trabajo utilizados

La valoración de los/as orientadores/as sobre el grado de utilidad de los materiales de trabajo utilizados en el proceso de orientación, ha sido positiva.

Como se puede ver en las tablas, en general, son muy pocos/as los/as orientadores/as que han calificado alguno de los instrumentos como “poco” o “nada” útiles.

El bloque de instrumentos mejor valorado ha sido el utilizado en el propio trabajo de orientación; sobre todo el programa para realizar la solicitud, que se ha juzgado como “mucho” o “bastante” útil por el 100% de las/os orientadores/as y también los ppt propuestos tanto en la primera sesión grupal como en la segunda sesión grupal.

El segundo bloque mejor valorado ha sido el relativo a los instrumentos utilizados en la formación de orientadores/as: los ppt dirigidos a orientadores/as (a más del 90% les ha parecido “muy” o “bastante” útiles, y el manual para el/la orientación (casi el 70% lo han considerado “mucho” o “bastante” útil)

El protocolo de llamada, la página Web del Departamento de Cualificaciones de La Rioja, y el programa para la baremación de los cuestionarios de autoevaluación, han sido los instrumentos considerados como menos útiles en el desarrollo del trabajo del orientador/a.

A continuación se ofrecen las tablas de porcentajes y puntuaciones medias para cada uno de los instrumentos, agrupados según la utilidad: instrumentos para la formación, instrumentos para la organización, instrumentos para la orientación.

#### a- Instrumentos para la formación de orientadores/as

*Grado de utilidad con respecto a los instrumentos utilizados en la formación para orientadores/as-  
INSTRUMENTOS PARA LA FORMACIÓN DE ORIENTADORES/AS*

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	No lo he utilizado	Total	Media <sup>40</sup>
Manual para el/la orientador/a	25,8%	41,9%	19,3%	6,4%	6,4%	100%	2,07
Curso UNED para la orientación	13,8%	41,4%	17,2%	10,3%	17,2%	100%	2,29
PPT charla a orientadores/as I	48,4%	45,2%	0%	0%	3,4%	100%	1,48
PPT charla a orientadores/as II	46,7%	46,7%	3,3%	3,3%	0%	100%	1,63
Página Web del Departamento de cualificaciones de La Rioja	16,1%	32,3%	51,6%	0%	0%	100%	2,39

#### b- Instrumentos relacionados con la organización del plan de orientación

*Grado de utilidad con respecto a los instrumentos relacionados con la organización del plan de orientación- RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE ORIENTACIÓN*

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	No lo he utilizado	Total	Media <sup>41</sup>

<sup>40</sup> En una escala de 1 a 5, donde 1 significa estar “mucha utilidad” y 5 significa estar “ninguna utilidad”

<sup>41</sup> En una escala de 1 a 5, donde 1 significa estar “mucha utilidad” y 5 significa estar “ninguna utilidad”

Planning grupos (orientadores/as, lugares, fechas, horarios)	29%	48,4%	22,6%	0%	0%	100%	1,94
Relación de orientadores/as (directorio)	33,3%	30%	30%	3,3%	3,3%	100%	2,03
Relación completa de personas a orientar y grupo asignado	43,3%	36,7%	16,6%	3,3%	0%	100%	1,80
Modelo de carta enviada a orientados/as	19%	35,5%	41,9%	3,2%	6,4%	100%	2,38

### c- Instrumentos para utilizar en el trabajo de orientación

#### *Grado de utilidad con respecto a los instrumentos a utilizar en el trabajo de orientación- INSTRUMENTOS PARA UTILIZAR EN EL TRABAJO DE ORIENTACIÓN*

	Mucha	Bastante	Poca	Ninguna	No lo he utilizado	Total	Media <sup>42</sup>
PPT primera sesión grupal	53,3	43,3	6,7	0	0	100%	1,50
PPT segunda sesión grupal	55,2	37,9	6,9	0	0	100%	1,52
Programa para realizar la solicitud (aplicación informática)	63,3	36,7	0	0	0	100%	1,37
Programa cuestionarios de autoevaluación	29	12,9	32,2	16,1	9,7	100%	2,39
Protocolo de llamada	9,7	9,7	45,2	22,6	12,9	100%	2,93
Normativa aplicable	25,8	54,8	19,3	0	0	100%	1,94

### Otros comentarios sobre la utilidad de los materiales de apoyo

En el apartado reservado para que los/as orientadores/as hicieran los comentarios que quisieran sobre la utilidad de los materiales de apoyo, hemos visto aportaciones muy variadas sobre el tema:

Se han echado de menos la resolución de casos prácticos (aspecto que también se puso de manifiesto en algunos comentarios acerca de la formación).

*“Casos prácticos, la documentación presentada es muy variada y hay poca información de lo que se adecua a cada unidad de competencia”*

Aunque se califica como “buena idea” la existencia de ppt para las sesiones grupales, éstos se han juzgado como “poco didácticos”:

*“Respecto a los PPT a utilizar en las grupales, no eran nada didácticos. Había demasiado texto en cada diapositiva, era el decreto citado textualmente y demasiado farragoso. Fue necesario simplificarlo para que las personas orientadas entendiesen algo. Aún así, fue buena idea proporcionarnos un PPT con el que trabajar”.*

También se reclama más información actualizada acerca de la oferta formativa existente ligada a estas cualificaciones, y más folletos informativos...

*“Todo el tema de la formación, que esté más accesible y actualizada”*

*“Los folletos informativos que íbamos a impartir en las charlas se acabaron ya en las primeras sesiones y no pudimos entregarlos”.*

<sup>42</sup> En una escala de 1 a 5, donde 1 significa estar “mucha utilidad” y 5 significa estar “ninguna utilidad”

Una mayor previsión acerca de los fallos que pudieran darse en la aplicación informática:

*"El programa ha dado bastantes fallos, que deberían haberse observado antes de pasárnoslo, porque queda bastante mal entregarle la solicitud a una persona con un cálculo de días diferentes a su vida laboral. Hoy por hoy todavía existen algunos de esos fallos y el cálculo de las jornadas parciales en más de un caso no es correcto"*

Y otras cuestiones prácticas como la existencia de listados para que las usuarias/os del servicio pudieran ubicarse en el grupo de orientación al que pertenecían (sobre todo en las sesiones grupales); e incluso adjuntar un mapa, para situar el lugar donde se realizaron las sesiones grupales. Ya que se ha detectado que algunas personas no llegaron a la cita por no encontrar el lugar:

*"En el protocolo de llamada se debería haber adjuntado un mapa del lugar en donde se les convocabía, y en el centro de nuevas tecnologías debería haber listados en la entrada que debímos facilitar nosotros en más de un caso".*

También se ha aprovechado este espacio para hacer sugerencias o comentar otras cuestiones aunque no tengan que ver directamente con los materiales:

Por ejemplo, se sugiere que sería adecuado que la orientación/información comenzase en el momento de la preinscripción:

*"Cuando las personas hicieron la preinscripción se les podían haber explicado los requisitos básicos de entrada al proceso y se hubieran eliminado muchas personas, con lo que las funciones que realizamos en nuestro día a día no se hubieran visto tan alteradas".*

O se reclama una formación más completa para los/as propios/as orientadores/as:

*"Más formación en la documentación a presentar en el procedimiento antes de meternos de lleno en el procedimiento, sobre todo a aquellos que no estuvimos en la formación anterior. Yo sólo he estado en una formación de dos días"*

***Si has echado de menos algún material de apoyo para la orientación o si quieres hacer alguna apreciación al respecto, por favor indícalo en este espacio:***

*"Casos prácticos, la documentación presentada es muy variada y hay poca información de lo que se adecua a cada unidad de competencia"*

*"Respecto a los PPT a utilizar en las grupales, no eran nada didácticos. Había demasiado texto en cada diapositiva, era el decreto citado textualmente y demasiado farragoso. Fue necesario simplificarlo para que las personas orientadas entendiesen algo. Aún así, fue buena idea proporcionarnos un PPT con el que trabajar".*

*"Más formación en la documentación a presentar en el procedimiento antes de meternos de lleno en el procedimiento, sobre todo a aquellos que no estuvimos en la formación anterior. Yo sólo he estado en una formación de dos días"*

*"Todo el tema de la formación, que esté más accesible y actualizada"*

*"El programa ha dado bastantes fallos, que deberían haberse observado antes de pasárnoslo, porque queda bastante mal entregarle la solicitud a una persona con un cálculo de días diferentes a su vida laboral. Hoy por hoy todavía existen algunos de esos fallos y el cálculo de las jornadas parciales en más de un caso no es correcto"*

*"En el protocolo de llamada se debería haber adjuntado un mapa del lugar en donde se les convocabía y en el centro de nuevas tecnologías debería haber listados en la entrada que debímos facilitar nosotros en más de un caso".*

*"Los folletos informativos que íbamos a impartir en las charlas se acabaron ya en las primeras sesiones y no pudimos entregarlos".*

*“Cuando las personas hicieron la preinscripción se les podían haber explicado los requisitos básicos de entrada al proceso y se hubieran eliminado muchas personas, con lo que las funciones que realizamos en nuestro día a día no se hubieran visto tan alteradas”.*

#### **En síntesis:**

- En cuanto a los materiales de trabajo utilizados:
  - El bloque de instrumentos que se ha considerado más útil, ha sido el utilizado en el propio trabajo de orientación; sobre todo el programa para realizar la solicitud, y también los ppt propuestos tanto en la primera sesión grupal como en la segunda sesión grupal.
  - El segundo bloque mejor valorado ha sido el relativo a los instrumentos utilizados en la formación de orientadores/as: los ppt dirigidos a orientadores/as y el manual para el/la orientación.
  - El protocolo de llamada, la página Web del Departamento de Cualificaciones de La Rioja, y el programa para la baremación de los cuestionarios de autoevaluación, han sido los instrumentos considerados como menos útiles en el desarrollo del trabajo del orientador/a.
  - Se ha echado de menos tener, entre el material facilitado para el desarrollo del Servicio, casos prácticos resueltos y más información actualizada acerca de la oferta formativa.

#### **Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para este Servicio**

El punto de partida en cuanto a conocimientos sobre el SNCFP y el RCPR, de las personas usuarias del Servicio era “bajo” o “muy bajo”, según apuntan los/as orientadores/as.

¿Hasta qué punto se han logrado cumplir los objetivos con los que partía este Servicio de Orientación previo al RCPR?

Para contestar a esta pregunta, se les pidió a los/as orientadores/as del Servicio que valoraran hasta qué punto se habían conseguido cumplir cada uno de los objetivos que se propusieron en un inicio.

El objetivo que parece haberse cumplido en mayor medida (en opinión de orientadores/as) ha sido el de *“Cumplimentar adecuadamente la solicitud en el procedimiento, en los casos que hiciera falta”*. El 100% de los/as orientadores/as opinan que el objetivo se ha cumplido “mucho” o “bastante”

*“Informar y/o orientar a precandidatos/as sobre los requisitos de la convocatoria, las fases del procedimiento, los efectos de la acreditación, sus derechos y obligaciones”*, *“Ajustar expectativas: desterrar ideas falsas con respecto al procedimiento”* y *“tener acceso a información suficiente para tomar una decisión razonada acerca de su participación en el RCPR”*, son de igual manera, objetivos que se han cumplido en mucha o bastante medida, según el 100% de los/as orientadores/as.

Aunque la valoración sobre el cumplimiento de objetivos sigue siendo alta, existe menos acuerdo entre los/as orientadores/as a la hora de valorar el cumplimiento de los siguientes objetivos *“motivar a las personas precandidatas en función de sus necesidades y metas para completar su formación”* (valorado como mucho o bastante en el 86,7% de los casos), *“Enfocar mejor la orientación gracias al sistema de preclasificación, creando grupos homogéneos”* (86,2%), *“Planificar la orientación (mediante el sistema de preclasificación) para aligerar la sobrecarga de trabajo que pudiera representar en los servicios de orientación de la red”*(79,3%).

Por último, el objetivo que menos se ha logrado cumplir en opinión de orientadores/as ha sido el de “*Construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR*”. Un 41,3% de los/as orientadores/as valoran que este objetivo se ha conseguido cumplir “poco” o “nada”.

**A continuación marca hasta qué punto crees que se han conseguido cumplir los siguientes objetivos mediante el Servicio de Orientación:**

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	Total	Media <sup>43</sup>
Informar y/o orientar a precandidatos/as sobre los requisitos de la convocatoria, las fases del procedimiento, los efectos de la acreditación, sus derechos y obligaciones	53,3	46,7	0	0	100%	1,5
Ajustar expectativas: desterrar ideas falsas con respecto al procedimiento	36,7	63,3	0	0	100%	1,5
Motivar a las personas precandidatas en función de sus necesidades y metas para completar su formación	26,7	60	13,3	0	100%	1,9
Construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR	6,9	51,7	31	10,3	100%	2,4
Las personas orientadas han tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión razonada acerca de su participación en el RCPR	40	60	0	0	100%	1,6
Cumplimentar adecuadamente la solicitud en el procedimiento, en los casos que hiciera falta	56,7	43,3	0	0	100%	1,4
Enfocar mejor la orientación gracias al sistema de preclasificación, creando grupos homogéneos	37,9	48,3	10,3	3,4	100%	1,8
Planificar la orientación (mediante el sistema de preclasificación) para aligerar la sobrecarga de trabajo que pudiera representar en los servicios de orientación de la red	31	48,3	17,2	3,4	100%	1,9

Las razones por las que no se han cumplido dichos objetivos, se achacan principalmente a:

- La inexistencia de una oferta formativa adecuada a las necesidades de estas personas:

*“La oferta formativa no está adecuada a las necesidades actuales. La mayoría de las personas atendidas sufrían mucha presión por parte de sus empresas y no querían barajar otras opciones a pesar de ser más adecuadas a sus necesidades”*

- La falta de información y de tiempo para elaborar itinerarios formativos para quien no cumple los requisitos de acceso al procedimiento:

*“Creo que en esta fase del procedimiento no se dedica tiempo específicamente a elaborar itinerarios formativos a quien no cumple con los requisitos. Se les da información global en la primera charla, pero eso no es crear un itinerario formativo”*

*“No disponemos de información suficiente sobre la oferta formativa para poder realizar itinerarios formativos adecuados”*

- La escasez de plazas en esta Convocatoria de RCPR:

<sup>43</sup> En una escala de 1 a 5, donde 1 significa estar “mucha utilidad” y 5 significa estar “ninguna utilidad”

*“Hemos motivado poco, porque hay muy pocas plazas”*

- La heterogeneidad de algunos grupos

*“Mi grupo no era nada homogéneo y el trabajo no sé en que medida ha sido aligerado”*

- Y por último, el punto de partida de las personas orientadas en cuanto a formación de base, edad, idioma...

*“Se trata de personas que dejaron el colegio en su infancia y el procedimiento les impone respeto. Por otro lado el problema del idioma”*

*“Las personas que yo he atendido no valoraban en ningún momento la formación como salida, ya que tenían bastante edad y no se lo planteaban”*

*Con respecto a aquellos objetivos que hayas señalado como “poco” o “nada” cumplidos, ¿podrías explicar las razones por las que no se han conseguido cumplir?*

*“La oferta formativa no está adecuada a las necesidades actuales. La mayoría de las personas atendidas sufrían mucha presión por parte de sus empresas y no querían barajar otras opciones a pesar de ser más adecuadas a sus necesidades”*

*“No disponemos de información suficiente sobre la oferta formativa para poder realizar itinerarios formativos adecuados”*

*“Creo que en esta fase del procedimiento no se dedica tiempo específicamente a elaborar itinerarios formativos a quien no cumple con los requisitos. Se les da información global en la primera charla, pero eso no es crear un itinerario formativo”*

*“Las personas que yo he atendido no valoraban en ningún momento la formación como salida, ya que tenían bastante edad y no se lo planteaban”*

*“Muchas personas no han podido acudir a las charlas por venir predeterminadas de antemano*

*“Hemos motivado poco, porque hay muy pocas plazas”*

*“Mi grupo no era nada homogéneo y el trabajo no sé en que medida ha sido aligerado”*

*“Se trata de personas que dejaron el colegio en su infancia y el procedimiento les impone respeto. Por otra lado el problema del idioma”*

*“No tenemos a nuestra disposición plan formativo alternativo para ofrecerles que se aadecue a sus necesidades, sobre todo en el plano de la Formación Profesional”*

Por último son muy pocos/as los/as orientadores/as que ofrecen alternativas con respecto a qué hacer para conseguir cumplir los objetivos propuestos: “mejorar las fuentes de informativos sobre la oferta formativa”, “citar individualmente a quién no cumple con los requisitos para diseñar un itinerario formativo”, “seguir concienciando y quitando miedos”... son las propuestas que se hacen al respecto:

*¿Qué harías para conseguir cumplir dichos objetivos?:*

*mejorar las fuentes de información sobre oferta formativa del Servicios Riojano de Empleo  
Se puede citar individualmente a quien no cumple con los requisitos para diseñar dicho itinerario formativo.*

*Seguir concienciando y quitando miedos sobre los estudios que deban cursar*

*Diseñar un plan formativo alternativo*

**En síntesis:**

→ ¿Hasta qué punto se han logrado cumplir los objetivos con los que partía este Servicio de Orientación previo al RCPR?

En general, casi todos/as los/as orientadores (por encima del 85%) opinan que los objetivos propuestos en el Servicio de Orientación se han cumplido “mucho” o “bastante”.

Por orden, de mayor a menor nivel de cumplimiento, estos son los objetivos cumplidos:

- 1- Cumplimentar adecuadamente la solicitud en el procedimiento, en los casos que hiciera falta
  - 2- Informar y/o orientar a precandidatos/as sobre los requisitos de la convocatoria, las fases del procedimiento, los efectos de la acreditación, sus derechos y obligaciones
  - 3- Ajustar expectativas: desterrar ideas falsas con respecto al procedimiento
  - 4- Las personas orientadas han tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión razonada acerca de su participación en el RCPR
  - 5- Motivar a las personas precandidatas en función de sus necesidades y metas para completar su formación
  - 6- Enfocar mejor la orientación gracias al sistema de preclasificación, creando grupos homogéneos
  - 7- Planificar la orientación (mediante el sistema de preclasificación) para aligerar la sobrecarga de trabajo que pudiera representar en los servicios de orientación de la red
  - 8- Construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR
- Un 41,3% de las orientadoras/as opinan que el objetivo “construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR” se ha conseguido cumplir “poco” o “nada”

→ ¿Cuáles son las razones por las que no se han cumplido dichos objetivos?:

- \* La inexistencia de una oferta formativa adecuada a las necesidades de estas personas: -
- \* La falta de información y de tiempo para elaborar itinerarios formativos para quien no cumple los requisitos de acceso al procedimiento
- \* La escasez de plazas en esta Convocatoria de RCPR:
- \* La heterogeneidad de algunos grupos
- \* El punto de partida de las personas orientadas en cuanto a formación de base, edad, idioma...

## Sobre la organización del Servicio y los medios utilizados en el mismo

### Número de sesiones

El 90% de los/as orientadores/as han considerado como adecuado el número de sesiones empleado en el Servicio para la consecución de los objetivos que se propusieron en un inicio.

En ningún caso se ha visto este número de sesiones “excesivo”, y sin embargo, el 10% de los/as orientadores/as lo han encontrado “insuficiente”.

*Teniendo en cuenta los objetivos a cumplir desde este Servicio de orientación, el número de sesiones para cumplir los objetivos propuestos, te ha parecido:*

	Nº	%
Excesivo	0	0
Adecuado	27	90
Insuficiente	3	10
Total	30	100

Quienes han encontrado el número de sesiones “insuficiente” proponen “aumentar las sesiones individuales” y crear un servicio específico de orientación para el RCPR, en lugar de utilizar la Red de orientación existente:

*“Las personas necesitan más sesiones individuales para traer sus documentos, para consultar dudas. Lo que hace falta es un equipo de personas con toda la disponibilidad horaria y no que les tenga que dar*

*citas en días determinados o a horas determinadas porque a la vez tenemos nuestro trabajo que no puede dejarse de lado”.*

*Si el número de sesiones (para cumplir los objetivos propuestos) no te ha parecido adecuado, por favor dinos como crees que podría haberse organizado el Servicio en cuanto a número y tipo de sesiones:*

“Aumentar sesiones individuales”

“Planificar dos sesiones de asesoría individual, como mínimo”

“Las personas necesitan más sesiones individuales para traer sus documentos, para consultar dudas. Lo que hace falta es un equipo de personas con toda la disponibilidad horaria y no que les tenga que dar citas en días determinados o a horas determinadas porque a la vez tenemos nuestro trabajo que no puede dejarse de lado”.

“Aún habiendo sido adecuado, hubiera hecho falta una sesión más, una vez publicado el proceso”.

### Tiempo de duración de las sesiones individuales

La duración media de las sesiones individuales, para el 64,5% de los/as orientadores/as ha sido de “entre una hora y hora y media”. El 29% calculan que la sesión ha tenido una duración media de entre “media hora y una hora” y el 6,5% piensan que ha durado “más de hora y media”.

*Como media, ¿aproximadamente, cuánto tiempo han durado las sesiones individuales de orientación?*

	Nº	%
Menos de media hora	0	0
Entre media hora y una hora	9	29
Entre una hora y hora y media	20	64,5
Más de hora y media	2	6,5
Total	31	100

### Empleo y utilidad de los datos profesionales que se facilitaron sobre los/as usuarios/as del Servicio:

#### a- Empleo de los materiales

La mitad de los/as orientadores/as habrían utilizado los datos profesionales “mucho” o “bastante”, mientras que el otro 50% los habría utilizado “poco” o “nada”, o simplemente no habrían tenido acceso a este tipo de información (6,5%).<sup>44</sup>

*¿Hasta qué punto has utilizado los datos profesionales que se te facilitaron sobre las personas usuarias del Servicio?*

	Nº	%
Mucho	3	10
Bastante	12	40
Poco	10	33,3
Nada	3	10
No he tenido acceso a esta información	2	6,7
Total	30	100

#### b- Utilidad de los materiales

*¿Cómo calificarías dicha información?*

<sup>44</sup> Recordemos que no para todos los grupos estaban disponibles estos datos, sólo para aquellos/a usuarios/as cuyos datos proviniesen del cuestionario de identificación de necesidades formativas.

	Nº	%
Muy útil	4	13,8
Bastante útil	12	41,4
Poco útil	10	34,5
Nada útil	0	0
No he tenido acceso a esta información	3	10,3
Total	29	100

Como cabría esperar, los/as orientadores/as que han utilizado dicha información la califican como “muy útil” o “bastante útil”, mientras que quienes no la han utilizado la consideran como “poco útil”

**Cómo califican los/as orientadores/as dicha información teniendo en cuenta si la han utilizado o no**

	Son muy útiles	Son bastante útiles	Son poco útiles	No son nada útiles	No los he utilizado	Total
Los he utilizado mucho	100%	0	0	0	0	100
Los he utilizado bastante	16,7%	83,3%	0	0	0	100
Los he utilizado poco	0	20%	80%	0	0	100
No los he utilizado			66,7%		33,3%	100
No he tenido acceso a esta información	0	0	0	0	100%	100

**Grado de satisfacción que tienen los/as orientadores/as con respecto a varios aspectos relacionados con el Servicio:**

Los/as orientadores/as del Servicio, puntuán casi todos los aspectos a valorar, por encima del 7.

Partiendo del hecho de que todas las cuestiones propuestas se han valorado positivamente, y la medida no difiere demasiado (la nota media más alta es de un 8,2 y la más baja un 6,9), los aspectos del Servicio mejor valorados han sido “*los materiales de apoyo facilitados en el dispositivo USB*”, “*la asistencia recibida para la solución de problemas y dudas*” y “*la aplicación informática*”; mientras que el aspecto peor valorado ha sido “*la organización del servicio*”.

La siguiente tabla muestra las puntuaciones medias de los aspectos del Servicio que se propusieron en la valoración, ordenados de mayor a menor puntuación.

**Valora de 0 a 10 hasta qué punto te encuentras satisfecho/a con los siguientes aspectos relacionados con el Servicio:**

(0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a)

	Puntuación media
Materiales de apoyo facilitados (dispositivo USB)	8,2
La asistencia recibida para la solución a problemas y dudas que se han podido plantear durante del desarrollo de esta actividad	7,9
La aplicación informática creada para la gestión de las solicitudes	7,9
La metodología de trabajo y protocolos de actuación planteados	7,5
La formación recibida	7,3
La organización del servicio	6,9
<b>Total</b>	<b>7,61</b>

**Causas de insatisfacción señaladas por los/as orientadores/as con respecto a estos aspectos del servicio planteados:**

Las principales causas de insatisfacción señaladas por los/as orientadores/as del Servicio, han sido:

- Algunos problemas con la herramienta informática:

*"El programa ha dado bastantes problemas, primero con el tema del cambio de programa, luego con las tabulaciones"*

*"En el hipotético caso de que el usuario diga que se quiere apuntar a una cualificación y luego resulta que es la otra, el programa no te deja cambiarlo sino que debes volver a empezar"*

*"En la herramienta estaría bien que una vez que se va creando una lista con las personas que vamos inscribiendo, viniese numerada y por orden alfabético, para que sea mas fácil buscarlas si hay que modificar algún dato"*

- Dificultades para ponerse en contacto con las/os técnicas/os del Departamento de Cualificaciones a la hora de resolver dudas:

*"Problemas técnicos para ponernos en contacto con el Departamento de Cualificaciones: se tarda mucho en coger el teléfono o comunica mucho tiempo"*

*"Llamar a Cualificaciones ha sido difícil, entre los problemas de teléfono y que todos teníamos tantas dudas y constantemente estábamos llamando. El teléfono comunicaba o no estaban las personas del Servicio. Además muchas de las consultas acerca de casos particulares se han resuelto con un ""en caso de duda, anótalo. Ya se verá después"". Lo que no satisface del todo a las personas"*

- Falta de coordinación entre el Departamento de Cualificaciones y los/as propios/as orientadores/as a la hora de poner en marcha el Servicio:

*"El servicio ha sido organizado sin contar con nuestra disponibilidad con lo que muchos hemos estado de vacaciones y no hemos podido hacer las cosas como se debe; se han puesto las sesiones los días de más trabajo y no se ha coordinado la distribución de las tareas en distintos días para no abandonar las demás funciones".*

- Cierta improvisación en cuanto a la entrega de materiales:

*"Los materiales han cambiado constantemente y no siempre hemos podido utilizar los correctos, la encuesta se mandó tarde por lo que algunas personas no la recibieron y en el programa se detectaron fallos que deberían haberse detectado antes de tener a las personas delante"*

**Con respecto a aquellos aspectos que hayas valorado por debajo del 5, ¿podrías explicar las razones por las que no te encuentras del todo satisfecho**

*"El programa ha dado bastantes problemas, primero con el tema del cambio de programa, luego con las tabulaciones".*

*"En el hipotético caso de que el usuario diga que se quiere apuntar a una cualificación y luego resulta que es la otra, el programa no te deja cambiarlo sino que debes volver a empezar"*

*"En la herramienta estaría bien que una vez que se va creando una lista con las personas que vamos inscribiendo, viniese numerada y por orden alfabético, para que sea mas fácil buscarlas si hay que modificar algún dato"*

*"Problemas técnicos para ponernos en contacto con el Departamento de Cualificaciones: se tarda mucho en coger el teléfono o comunica mucho tiempo"*

*"Llamar a Cualificaciones ha sido difícil, entre los problemas de teléfono y que todos teníamos tantas dudas y constantemente estábamos llamando. El teléfono comunicaba o no estaban las personas del Servicio. Además muchas de las consultas acerca de casos particulares se han resuelto con un ""en caso de duda, anótalo. Ya se verá después"". Lo que*

*“no satisface del todo a las personas”*

*“El servicio ha sido organizado sin contar con nuestra disponibilidad con lo que muchos hemos estado de vacaciones y no hemos podido hacer las cosas como se debe; se han puesto las sesiones los días de más trabajo y no se ha coordinado la distribución de las tareas en distintos días para no abandonar las demás funciones”.*

*“Los materiales han cambiado constantemente y no siempre hemos podido utilizar los correctos, la encuesta se mandó tarde por lo que algunas personas no la recibieron y en el programa se detectaron fallos que deberían haberse detectado antes de tener a las personas delante”*

### **Propuesta de mejora:**

Para mejorar el Servicio, se propone perfeccionar el programa informático, incrementar la información y la orientación ya en el momento de la preinscripción (esta es una cuestión ya mencionada en otros apartados), contar con un equipo de orientadores/as que puedan centrarse en el RCPR, planificar mejor el envío de materiales y por último, atender a los/as usuarios/as en la localidad en la que residen (acercar el Servicio a los/as usuarios/as):

*¿Qué harías para mejorar dichos aspectos del Servicio?*

*“Mejorar el programa”.*

*“Lograr que las personas que son de otros lugares puedan tener el servicio en su lugar, financiar el kilometraje de los orientadores para que vayan y no se tengan que desplazar”*

*“Planificación anticipada. Contar con un equipo de personas que no tengan que hacer varias cosas a la vez y que no tengan público esperando ser atendido para otras tareas. Enviar los materiales desde el principio. Arreglar el programa para que no cometa errores en las jornadas parciales. Dar información de los requisitos de acceso y la documentación a preparar a las personas en la preinscripción...”*

*“Reducir el papeleo que debemos de llenar, menos hojas de reclasificación y sustituirlo por un informe por persona”*

### **En síntesis:**

- El 90% de los/as orientadores/as han considerado como adecuado el número de sesiones empleado en el Servicio para la consecución de los objetivos que se propusieron en un inicio.
- En ningún caso se ha visto este número de sesiones “excesivo”, y sin embargo, el 10% de los/as orientadores/as lo han encontrado “insuficiente”.
- Quienes han encontrado el número de sesiones “insuficiente” proponen “aumentar las sesiones individuales” y crear un servicio específico de orientación para el RCPR, en lugar de utilizar la Red de orientación existente.
- En cuanto a la duración de las sesiones, casi el 65% de los/as orientadores/as han empleado entre una hora y hora y media en las sesiones individuales, el 29% entre media y una hora y el 6,5% más de hora y media.
- La mitad de los/as orientadores/as han utilizado los datos profesionales para gestionar las sesiones (mucho o bastante), mientras que la otra mitad los habría utilizado “poco” o “nada” o simplemente no habrían tenido acceso a esta información (6,5%).
- En general, los/as que han utilizado esta información la califican como útil y quienes no la han utilizado piensan que no es útil.

→ ¿Hasta qué punto se encuentran los orientadores/as satisfechos/as con respecto a los principales aspectos relacionados con el Servicio? (materiales, asistencia recibida en la solución de problemas, la aplicación informática, la metodología aplicada, la formación recibida y la organización del Servicio):

- Partiendo del hecho de que todas las cuestiones propuestas se han valorado positivamente, y la medida no difiere demasiado (la nota media más alta es de un 8,2 y la más baja un 6,9), los aspectos del Servicio mejor valorados han sido “*los materiales de apoyo facilitados en el dispositivo USB*”, “*la asistencia*

*recibida para la solución de problemas y dudas” y “la aplicación informática”; mientras que el aspecto peor valorado ha sido “la organización del servicio”.*

→ Las principales causas de insatisfacción señaladas por los/as orientadores/as del Servicio, han sido:

- Algunos problemas con la herramienta informática:
- Dificultades para ponerse en contacto con las/os técnicas/os del Departamento de Cualificaciones a la hora de resolver dudas
- Falta de coordinación entre el Departamento de Cualificaciones y los/as propios/as orientadores/as a la hora de poner en marcha el Servicio
- Cierta improvisación en cuanto a la entrega de materiales

→ Propuestas de mejora:

- Para mejorar el Servicio, los/as orientadores proponen: perfeccionar el programa informático, incrementar la información y la orientación ya en el momento de la preinscripción, contar con un equipo de orientadores/as que puedan centrarse en el RCPR, planificar mejor el envío de materiales y por último, atender a los/as usuarios/as en la localidad en la que residen (acercar el Servicio a los/as usuarios/as)

### ***Incidencias, buenas prácticas y propuestas de mejora señaladas por los/as orientadores/as del Servicio.***

#### ***Incidencias***

Algunos/as de los/as orientadores/as han destacado como incidencia, la falta de información y el desconocimiento que tenían los/as usuarios/as del Servicio sobre el procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales:

*“He recibido a algunas personas que aún estando trabajando, no conocían el proceso ni habían sido citadas (2 personas)”*

*“Personas que se confundían de grupo. Falta de información sobre oferta formativa o perfiles concretos como ATE, cuidadores de discapacitados (en situación confusa*

*“A muchas personas les han dado tarde la vida laboral porque no daban a busto y han tardado mucho más de lo previsto en presentar la solicitud. Había personas que han iniciado un certificado de profesionalidad on line a las que les han dado una información diferente y errónea de este proceso”*

*“Ninguna incidencia, sólo destacar, aunque ya éramos consciente de ello del poco conocimiento que las usuarias tenían sobre el PEAC, y sobre conceptos como cualificaciones, unidades de competencia.... conceptos, que no en todos los casos han quedado claros)”*

Entre los propios/as orientadores/as también se ha echado de menos una mayor claridad en cuanto a los criterios a seguir a la hora de gestionar las solicitudes entre los/as propios/as orientadores/as.

*“Había casos en los que no teníamos claro qué hacer y las respuestas que nos daban desde Cualificaciones o no nos parecían justas o poco claras. Por ejemplo personas que tenían bastante formación, más de 300 horas pero se trataba tanto de formación relacionada con instituciones como de ayuda a domicilio, y no tenían más de 300 horas en una de las dos”*

*“Falta de claridad sobre el “no”, a las personas que no cumplen requisitos. La información externa dada por entidades colaboradoras como CC.OO., que difería mucho de la nuestra y ha llevado a errores a algunos usuarios, han querido erigir “su verdad” sobre nuestra legislación”*

Entre las cuestiones más confusas, se ha señalado específicamente el tema de la valoración de la formación, sobre todo a la hora de considerar o no alguna formación relacionada en principio con las dos cualificaciones que se convocaban:

*“Había casos en los que no teníamos claro qué hacer y las respuestas que nos daban desde Cualificaciones o no nos parecían justas o poco claras. Por ejemplo personas que tenían bastante formación, más de 300 horas pero se trataba tanto de formación relacionada con instituciones como de ayuda a domicilio, y no tenían más de 300 horas en una de las dos”*

*“Ciertos usuarios han insistido, a pesar de la información recibida, que introdujéramos en su solicitud titulaciones que a priori no están relacionados, pero que según su punto de vista sí que lo utilizan”*

O también falta de información sobre la oferta formativa existente para estos perfiles, o claridad con respecto a la manera de proceder ante los/as cuidadores/as en Residencias y Centros de Día para personas con discapacidad, que siguen estando “en situación confusa”

*“Personas que se confundían de grupo. Falta de información sobre oferta formativa o perfiles concretos como ATE, cuidadores de discapacitados (en situación confusa)*

Otro problema percibido, ha sido la saturación del Departamento de Cualificaciones para dar respuesta a las demandas de orientadores/as:

*“Llamar a Cualificaciones ha sido difícil, entre los problemas de teléfono y que todos teníamos tantas dudas y constantemente estábamos llamando. El teléfono comunicaba o no estaban las personas del Servicio. Además muchas de las consultas acerca de casos particulares se han resuelto con un ““en caso de duda, anótalo. Ya se verá después””. Lo que no satisface del todo a las personas”*

*“Problemas técnicos para ponernos en contacto con el Departamento de Cualificaciones: se tarda mucho en coger el teléfono o comunica mucho tiempo”*

También se ha puesto de manifiesto un problema de coordinación y/o de falta de participación de las organizaciones involucradas en la prestación de este Servicio:

*“El servicio ha sido organizado sin contar con nuestra disponibilidad con lo que muchos hemos estado de vacaciones y no hemos podido hacer las cosas como se debe; se han puesto las sesiones los días de más trabajo y no se ha coordinado la distribución de las tareas en distintos días para no abandonar las demás funciones”.*

Y cierta improvisación:

*“Los materiales han cambiado constantemente y no siempre hemos podido utilizar los correctos, la encuesta se mandó tarde por lo que algunas personas no la recibieron y en el programa se detectaron fallos que deberían haberse detectado antes de tener a las personas delante.”*

Por otro lado se han descrito algunas dificultades a resolver en la herramienta informática:

*“En la herramienta estaría bien que una vez que se va creando una lista con las personas que vamos inscribiendo, viniese numerada y por orden alfabético, para que sea más fácil buscarlas si hay que modificar algún dato”.*

*“El programa ha dado bastantes problemas, primero con el tema del cambio de programa, luego con las tabulaciones”*

Y también en la asignación de usuarios/as a los grupos (fallos en el sistema de preclasificación del que se partía)

*“Algunas personas no recibieron las cartas para las sesiones grupales y luego las llamé para las individuales y les pilló de sorpresa”*

*“Esperar un grupo con unas determinadas características y resultar ser personas con otro perfil”.*

*“Relación de personas provenientes del sector de ayuda a domicilio (7 personas) que se me asignaron de manera obligatoria y que me provocaron ajustar (aún más) mi agenda diaria de trabajo como orientador laboral de personas con especiales dificultades de inserción laboral. Casos en los que la persona no ha acudido a las sesiones grupales (no le ha llegado la carta o no se le ha notificado dichas sesiones) y que llama para que se le dé la sesión individual para llenar el modelo de solicitud”*

O la coincidencia de alguna de las sesiones con el horario laboral de las/os usuarios/as, y en consecuencia la falta de asistencia a los mismos:

*“Personas que se presentan sin cita previa para las tutorías, empresa que no les deja venir a las sesiones porque no tienen como cubrir el servicio”*

*Describe las incidencias encontradas en el desarrollo de tu trabajo como orientador/a de este Servicio (circunstancias o sucesos que se hayan producido de manera inesperada y que han afectado al buen desarrollo de la actividad):*

*“Ninguna incidencia, sólo destacar, aunque ya éramos consciente de ello del poco conocimiento que las usuarias tenían sobre el PEAC, y sobre conceptos como cualificaciones, unidades de competencia.... (conceptos, que no en todos los casos han quedado claros)”*

*“Personas que se confundían de grupo. Falta de información sobre oferta formativa o perfiles concretos como ATE, cuidadores de discapacitados (en situación confusa*

*“He recibido a algunas personas que aún estando trabajando, no conocían el proceso ni habían sido citadas( 2 personas)”*

*“Resaltar la poca asistencia en mi grupo, tan solo 8 personas, que ha sido debido a incompatibilidad con los horarios de trabajo de las candidatas, en los casos que me lo han comentado, aunque no se a que es debido realmente”*

*“El programa ha dado bastantes problemas, primero con el tema del cambio de programa, luego con las tabulaciones”*

*“Falta de interés de los solicitantes en tener la documentación completa para aportarla a la solicitud. Daba la sensación de que la responsabilidad la hacían recaer en nosotros en vez de responsabilizarse de sus solicitudes y su documentación a aportar”*

*“En el hipotético caso de que el usuario diga que se quiere apuntar a una cualificación y luego resulta que es la otra, el programa no te deja cambiarlo sino que debes volver a empezar”*

*“Ciertos usuarios han insistido, a pesar de la información recibida, que introdujéramos en su solicitud titulaciones que a priori no están relacionados, pero que según su punto de vista sí que lo utilizan”*

*“Relación de personas provenientes del sector de ayuda a domicilio (7 personas) que se me asignaron de manera obligatoria y que me provocaron ajustar (aún más) mi agenda diaria de trabajo como orientador laboral de personas con especiales dificultades de inserción laboral. Casos en los que la persona no ha acudido a las sesiones grupales (no le ha llegado la carta o no se le ha notificado dichas sesiones) y que llama para que se le dé la sesión individual para llenar el modelo de solicitud”*

*“En la herramienta estaría bien que una vez que se va creando una lista con las personas que vamos inscribiendo, viniese numerada y por orden alfabético, para que sea más fácil buscarlas si hay que modificar algún dato”.*

*“Esperar un grupo con unas determinadas características y resultar ser personas con otro perfil”.*

*“Problemas técnicos para ponernos en contacto con el Departamento de Cualificaciones: se tarda mucho en coger el teléfono o comunica mucho tiempo”*

*“Algunas personas no recibieron las cartas para las sesiones grupales y luego las llamé para las individuales y les pilló de sorpresa”*

*“Usuarios que en contra del consejo orientador optan por presentar la solicitud”*

<p><i>Imposibilidad de controlar por completo la documentación que entregan en la solicitud- Periodo en el que aparece la convocatoria, verano, con personal y usuarios de vacaciones</i></p>
<p><i>“Personas que se presentan sin cita previa para las tutorías, empresa que no les deja venir a las sesiones porque no tienen como cubrir el servicio”</i></p>
<p><i>“Llamar a Cualificaciones ha sido difícil, entre los problemas de teléfono y que todos teníamos tantas dudas y constantemente estábamos llamando. El teléfono comunicaba o no estaban las personas del Servicio. Además muchas de las consultas acerca de casos particulares se han resuelto con un “en caso de duda, anótalo. Ya se verá después”. Lo que no satisface del todo a las personas”</i></p>
<p><i>“A muchas personas les han dado tarde la vida laboral porque no daban a busto y han tardado mucho más de lo previsto en presentar la solicitud. Había personas que han iniciado un certificado de profesionalidad on line a las que les han dado una información diferente y errónea de este proceso”</i></p>
<p><i>“El servicio ha sido organizado sin contar con nuestra disponibilidad con lo que muchos hemos estado de vacaciones y no hemos podido hacer las cosas como se debe; se han puesto las sesiones los días de más trabajo y no se ha coordinado la distribución de las tareas en distintos días para no abandonar las demás funcione”.</i></p>
<p><i>“Los materiales han cambiado constantemente y no siempre hemos podido utilizar los correctos, la encuesta se mandó tarde por lo que algunas personas no la recibieron y en el programa se detectaron fallos que deberían haberse detectado antes de tener a las personas delante.”</i></p>
<p><i>“Casuísticas extrañas, falta de documentación,...”</i></p>
<p><i>“Había casos en los que no teníamos claro qué hacer y las respuestas que nos daban desde Cualificaciones o no nos parecían justas o poco claras. Por ejemplo personas que tenían bastante formación, más de 300 horas pero se trataba tanto de formación relacionada con instituciones como de ayuda a domicilio, y no tenían más de 300 horas en una de las dos”</i></p>
<p><i>“Personas erróneamente asignadas al grupo de otras localidades. Poca disposición por parte de las personas que reciben la orientación”</i></p>
<p><i>“Falta de claridad sobre el “no”, a las personas que no cumplen requisitos. La información externa dada por entidades colaboradoras como CC.OO., que difería mucho de la nuestra y ha llevado a errores a algunos usuarios, han querido erigir “su verdad” sobre nuestra legislación”</i></p>

### Aspectos de mejora planteados por los/as orientadores/as

A la luz de los datos analizados, un claro aspecto de mejora parece ser la “información”, ya que es la palabra que más aparece en este apartado del cuestionario.

- Información previa al procedimiento: información a la ciudadanía en general, a las personas que se preinscriben en el procedimiento... Sobre el propio procedimiento y sobre la documentación a adjuntar, etc.

*“Informar a la gente con carácter previo al procedimiento de en qué consiste este tipo de acreditaciones: existían casos en los que la gente venía muy perdida y que, incluso tras las dos sesiones grupales, no entendían del todo la finalidad del procedimiento”*

*“La organización y aclarar muy bien el concepto de quien tiene la responsabilidad de la presentación de la solicitud y la búsqueda y recabar la documentación necesaria para adjuntar a la solicitud”.*

- Información sobre las próximas fases del procedimiento

*“Creo que a las usuarias les ha quedado claro todo lo relacionado a requisitos, condiciones..... para presentarse, para ser seleccionadas, admitidas.... Pero creo que hay muchas dudas e incertidumbres sobre los pasos que vienen ahora: cómo se va a hacer la evaluación.....”*

- Información a las empresas del sector que directa o indirectamente están involucradas.

*“Promover e informar a los propios centros para que fueran ellos los que satisficieran las necesidades de formación y habilitación de sus trabajadores”*

*“La información debería darse a las empresas, o de otra manera ya que las nuevas tecnologías para esto no son muy útiles porque ellas no las manejan”.*

Otro aspecto de mejora planteado tiene que ver con el fomento de la participación de orientadores y orientadoras en el diseño y puesta en marcha de este servicio, proponiéndose que existan a tal fin foros de intercambio y propuestas.

*“Fomentar la participación de los/as orientadores en el diseño y puesta en marcha del servicio de orientación mediante foros de intercambio y propuestas”*

Aliviar la carga de la documentación, ampliar el plazo de presentación de las solicitudes, desarrollar el Servicio de orientación con mayor antelación... son medidas que apuntan asimismo los orientadores/as y que irían encaminadas a aligerar el proceso de orientación.

*“Entiendo que las labores del orientador y del asesor se van a solapar. Entiendo que la orientación es trascendente para hacer la criba y descargar de trabajo a la admón., pero entiendo que tiene que ofrecerse con más antelación. Otra cosa que tal vez podría tenerse en cuenta es alargar el plazo de presentación de candidaturas. Otra cosa es aliviar el peso que supone tanta documentación, sobre todo en este colectivo que tiene un perfil académico muy bajo”.*

**¿Qué aspectos del Servicio consideras que pueden mejorarse?**

*“Creo que a las usuarias les ha quedado claro todo lo relacionado a requisitos, condiciones..... para presentarse, para ser seleccionadas, admitidas.... Pero creo que hay muchas dudas e incertidumbres sobre los pasos que vienen ahora: cómo se va a hacer la evaluación.....”*

*“Fomentar la participación de los/as orientadores en el diseño y puesta en marcha del servicio de orientación mediante foros de intercambio y propuestas”*

*“La organización y aclarar muy bien el concepto de quien tiene la responsabilidad de la presentación de la solicitud y la búsqueda y recabar la documentación necesaria para adjuntar a la solicitud”.*

*“Entiendo que las labores del orientador y del asesor se van a solapar. Entiendo que la orientación es trascendente para hacer la criba y descargar de trabajo a la admón., pero entiendo que tiene que ofrecerse con más antelación. Otra cosa que tal vez podría tenerse en cuenta es alargar el plazo de presentación de candidaturas. Otra cosa es aliviar el peso que supone tanta documentación, sobre todo en este colectivo que tiene un perfil académico muy bajo”.*

*“Informar a la gente con carácter previo al procedimiento de en qué consiste este tipo de acreditaciones: existían casos en los que la gente venía muy perdida y que, incluso tras las dos sesiones grupales, no entendían del todo la finalidad del procedimiento”*

*“La información debería darse a las empresas o de otra manera ya que las nuevas tecnologías para esto no son muy útiles porque ellas no las manejan”.*

*“Quizás, y para evitar falsas esperanzas se debería haber convocado sólo a los trabajadores del sector convocado”.*

*“Sería estupendo poder priorizar en acciones formativas a aquellas personas que sabemos que no entrarán en el procedimiento por la escasez de plazas”.*

*“Promover e informar a los propios centros para que fueran ellos los que satisficieran las necesidades de formación y habilitación de sus trabajadores”*

***“Todo lo comentado anteriormente (es otras preguntas del cuestionario)”***

## Buenas prácticas

A la hora de señalar las buenas prácticas, las aportaciones de los/as orientadores/as han sido también muy variadas:

En primer lugar, se han **reconocido como buenas prácticas** algunos de los procedimientos utilizados en el desarrollo del Servicio, como por ejemplo:

- Los materiales utilizados y la puesta en común de información acerca del RCPR, es decir que todas las/os orientadores/as dispusiesen de la misma información.

*“Los materiales facilitados al orientador (tanto en formato papel como en el USB) creo que han sido muy adecuados a la hora de realizar las solicitudes de participación en el procedimiento”.*

*“La información intercomunicada entre todos los orientadores”*

- La utilización de la herramienta informática

*“La herramienta del programa por su sencillez”*

- En general la metodología y la herramientas utilizadas, aunque se reconoce que ha habido poco tiempo para la gestión de este Servicio.

*“Creo que la metodología y herramientas utilizadas han sido muy buenas. Para el poco tiempo y para el “follón” que ha tenido que ser organizar todo esto , creo que el servicio que se ha podido dar a la usuarias ha sido muy bueno”*

Al mismo tiempo se han puesto de manifiesto algunas **buenas prácticas** que podrían considerarse en próximas convocatorias:

- Disminuir la burocracia, primar la atención a las personas y adaptarse a las necesidades concretas de las/os usuarios/as del Servicio:

*“Primar el servicio y la atención a las personas, frente a la labor burocrática (adaptarse a sus necesidades)”*

- Que fuese un servicio más dilatado en el tiempo- Ampliar el plazo

*“Realizar el servicio durante todo el procedimiento y no sólo al principio”*

*“Haber empezado el proceso de preparación para los orientadores con mayor tiempo de antelación”*

- Aprovechamiento de la información profesional proveniente de los Servicios de Orientación para el diseño de la oferta formativa y la elaboración de criterios para la selección de personas participantes de dicha formación (priorización):

*“Aprovechar los itinerarios formativos que hemos realizado de los desempleados participantes en el proceso e interesado en la certificación, y priorizarles en las acciones formativas”*

*Según tus conocimientos y experiencia, en el ámbito concreto de la orientación para el reconocimiento de competencias profesionales, podrías mencionar alguna buena práctica?*<sup>45</sup>

*“Creo que la metodología y herramientas utilizadas han sido muy buenas. Para el poco tiempo y para el “follón” que ha tenido que ser organizar todo esto , creo que el servicio que se ha podido dar a la usuarias ha sido muy bueno”*

<sup>45</sup> Por buena práctica entendemos: “aquellas actuaciones, metodologías, herramientas o instrumentos, procedimientos o pautas aconsejables, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad”

<p><i>“Primar el servicio y la atención a las personas, frente a la labor burocrática (adaptarse a sus necesidades)”</i></p>
<p><i>“Realizar el servicio durante todo el procedimiento y no sólo al principio”</i></p>
<p><i>“Los materiales facilitados al orientador (tanto en formato papel como en el USB) creo que han sido muy adecuados a la hora de realizar las solicitudes de participación en el procedimiento”.</i></p>
<p><i>“Haber empezado el proceso de preparación para los orientadores con mayor tiempo de antelación”</i></p>
<p><i>“He organizado a los usuarios por carpetas y cada carpeta tenía su nombre, a través de un calendario he ido citando a todos los usuarios y he recogido toda la documentación después he trabajado con el programa informático y he realizado una copia exacta de todo para que se quedaran con un ejemplar. Al irse de aquí llevaban dos copias de toda la documentación ya firmadas para entregar”</i></p>
<p><i>“Aprovechar los itinerarios formativos que hemos realizado de los desempleados participantes en el proceso e interesado en la certificación, y priorizarles en las acciones formativas”</i></p>
<p><i>“La herramienta del programa por su sencillez”</i></p>
<p><i>“La información intercomunicada entre todos los orientadores”</i></p>

### **Sugerencias:**

Delimitar y/o concretar las tareas que debe desarrollar el/la orientador/a en el RCPR:

*“En algunas cuestiones se demandado de los orientadores que realicen actuaciones que exceden de sus competencias. Por ejemplo, a la hora de valorar la adecuación de determinados diplomas. Carecemos de conocimientos técnicos sobre las competencias de estos profesionales, puesto que nosotros no somos expertos en la materia. Las funciones del orientador no pueden confundirse con las del asesor”*

Disponer de más medios (información, formación, tiempo...) para poder desarrollar un verdadero trabajo de orientación, distanciando este trabajo de la mera “grabación de datos” o la “labor administrativa”: dos términos empleados textualmente por los/as orientadores/a para definir su trabajo, tal y como se puede ver a continuación:

*“En todo momento se habla de nuestra actuación en este procedimiento como orientación y en realidad la tarea fundamental ha sido de grabación de datos. Para orientar deberíamos conocer exactamente como se van a valorar sus cursos, su experiencia laboral, la importancia de un Currículum Vitae bien hecho... La tarea fundamental de un orientador en este proceso podría haber sido enseñarles a preparar su currículum vitae europeo y ni hemos podido enseñarles ni en muchos casos hacérselo. Nos hemos limitado a mecanizar en un programa una solicitud que no sabemos cómo van a valorar”.*

*“Nuestro trabajo ha sido en su mayor parte administrativo más que de orientación. Las personas convocadas no tenían dudas sobre su participación en el proceso porque sufrían muchas presiones por parte de la empresa o el entorno y en muchos casos no hubiera sido necesaria su participación”*

Aportar como material de trabajo casos prácticos o ejemplos concretos de cómo gestionar un caso...

*“En la formación se podría realizar un ejemplo de proceso completo de como se rellena cada cosa y en que orden poner los documentos, una especie de práctica para que veamos que dudas surgen in situ”*

Mejorar la información, implicación y colaboración de las empresas:

*“Incidir con las empresas para que prevean las ausencias del personal y les dejen asistir a las sesiones*

Evitar las fechas de verano y aligerar el trabajo que supone un Servicio de estas características para orientadores/as que ya tienen una carga de trabajo considerable

*“La experiencia ha sido muy buena en general, pero se ha complicado mucho por coincidir en época de verano, y con una carga de trabajo muy elevada en oficina dada las vacaciones del personal”.*

Implicar a orientadores que pertenezcan a otras áreas

*“Creo que al final el trabajo “duro” se ha realizado por orientadores que no pertenecen al Departamento de Cualificaciones y que por ejemplo no había orientadores del Departamento de Formación, que hubiera sido más lógico”.*

**Por último, si deseas realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utiliza el espacio reservado a continuación:**

*“Nuestro trabajo ha sido en su mayor parte administrativo más que de orientación. Las personas convocadas no tenían dudas sobre su participación en el proceso porque sufrían muchas presiones por parte de la empresa o el entorno y en muchos casos no hubiera sido necesaria su participación”*

*“En algunas cuestiones se demandado de los orientadores que realicen actuaciones que exceden de sus competencias. Por ejemplo, a la hora de valorar la adecuación de determinados diplomas. Carecemos de conocimientos técnicos sobre las competencias de estos profesionales, puesto que nosotros no somos expertos en la materia. Las funciones del orientador no pueden confundirse con las del asesor”*

*“Reseñar que además de las personas que había en mi grupo, también he ido atendiendo en alguna ocasión a candidatas de otros grupos, fundamentalmente en dudas sobre algún documento y para la realización del c.vitae europeo”.*

*“En la formación se podría realizar un ejemplo de proceso completo de como se rellena cada cosa y en que orden poner los documentos, una especie de practica para que veamos que dudas surgen in situ”*

*“Incidir con las empresas para que prevean las ausencias del personal y les dejen asistir a las sesiones”.*

*“En todo momento se habla de nuestra actuación en este procedimiento como orientación y en realidad la tarea fundamental ha sido de grabación de datos. Para orientar deberíamos conocer exactamente como se van a valorar sus cursos, su experiencia laboral, la importancia de un Currículo Vitae bien hecho... La tarea fundamental de un orientador en este proceso podría haber sido enseñarles a preparar su currículum vitae europeo y ni hemos podido enseñarles ni en muchos casos hacérselo. Nos hemos limitado a mecanizar en un programa una solicitud que no sabemos cómo van a valorar”.*

*“La experiencia ha sido muy buena en general, pero se ha complicado mucho por coincidir en época de verano, y con una carga de trabajo muy elevada en oficina dada las vacaciones del personal”.*

*“Creo que al final el trabajo “duro” se ha realizado por orientadores que no pertenecen al Departamento de Cualificaciones y que por ejemplo no había orientadores del Departamento de Formación, que hubiera sido más lógico”.*

**En síntesis:**

→ Incidencias:

- Total desconocimiento de los/as usuarios/as sobre el procedimiento
- Falta de claridad en cuanto a los criterios a seguir a la hora de gestionar las solicitudes por parte de los orientadores/as: sobre todo en cuanto a la valoración de la formación
- Falta de información sobre la oferta formativa
- Dificultades del Departamento de Cualificaciones para dar respuesta a las demandas de orientadores/as

- Falta de participación de las organizaciones involucradas en la prestación del Servicio, y específicamente de los/as orientadores/as
- Descoordinación e improvisación
- Algunos problemas con la herramienta informática
- Fallos en el sistema de preclasificación
- Coincidencia de las segundas sesiones grupales con el horario laboral de algunos/as usuarios/as

→ Aspectos de mejora propuestos:

- Informar y orientar a los/as ciudadanos/as en general sobre el SNCPPF y sobre el RCPR.
- Iniciar a ofrecer un Servicio de Información y/o orientación, desde el mismo momento en que se preinscriben las personas en el procedimiento.
- Incluir en la orientación contenidos acerca de las fases del procedimiento: asesoramiento, evaluación, acreditación...
- Informar a las empresas del sector
- Fomento de la participación de orientadores/as en el diseño y puesta en marca del Servicio de Orientación, utilizando foros de intercambio y propuestas.
- Introducir medidas para aligerar el proceso: ampliar el plazo de presentación de las solicitudes, aliviar la carga de documentación, más recursos y tiempo en la organización del Servicio...

→ Buenas prácticas

- Los/as orientadores/as reconocen como buenas prácticas, algunos de los procedimientos utilizados en el desarrollo del Servicio, como por ejemplo:
  - \* Los materiales utilizados y la puesta en común de información acerca del RCPR, es decir que todas/os los/as orientadores/as dispusieran de la misma información.
  - \* La sencillez de la herramienta informática
  - \* En general, la metodología y las herramientas utilizadas
- También se apuntan algunas buenas prácticas que podrían ponerse en práctica en próximas convocatorias:
  - \* Disminuir la burocracia y primar la atención a las personas, centrándose en las necesidades de las personas
  - \* Dilatar el Servicio en el tiempo, de manera que pudiese acompañar todo el proceso y no sólo la solicitud.
  - \* Aprovechar la información profesional proveniente de los Servicios de Orientación para el diseño de la oferta formativa y la elaboración de criterios para la selección de personas participantes de dicha formación (priorización)

→ Sugerencias:

- Delimitar y/o concretar las tareas que debe desarrollar el/la orientador/a en el RCPR.
- Aportar como material de trabajo casos prácticos resueltos.
- Mejorar la información, implicación y colaboración de las empresas
- Evitar las fechas de verano
- Aligerar la carga de trabajo que supone este Servicio para los/as orientadores/as de la Red.
- Mejorar la información, implicación y colaboración de las empresas
- Implicar a orientadores/as que pertenezcan a otras áreas.

### 3.4- El Servicio de orientación para el RCPR desde la perspectiva del usuario/a del Servicio

En este apartado vamos a analizar la información disponible acerca de la satisfacción de las personas usuarias con respecto al Servicio de Orientación para el RCPR.

Los datos de los que se parte para hacer este análisis son los resultantes del cuestionario de evaluación que cumplimentaron voluntariamente 420 usuarios/as del Servicio de Orientación para el RCPR, una vez hubieran finalizado la sesión individual.

Estos 420 usuarios/as que han cumplimentado el cuestionario, representan el 60,5% del total de personas que realizaron al menos una sesión individual.<sup>46</sup>

Casi el 96% de las personas que han contestado al cuestionario son mujeres, la mayor parte de las mismas están empleadas (90% empleadas frente al 10% que están desempleadas): El 48,9% son auxiliares de ayuda a domicilio, el 35,5 gerocultoras, el 7,1% cuidadores/as en centros de día o residencias de personas con discapacidad, y el 8,4% están empleadas en otras ocupaciones por lo general incluidas en distintos sectores.

Además de este cuestionario específico, se analizan los resultados de una pregunta (formulada en la ficha de reclasificación) sobre el grado de satisfacción de los/as participantes con respecto a la primera sesión de información/orientación<sup>47</sup>.

Veamos ahora cual es la visión que tienen los usuarios/as del Servicio sobre la orientación recibida y su grado de satisfacción con respecto a esta prestación.

### Atención recibida por las personas que respondieron al cuestionario

#### Número de sesiones grupales recibidas

Casi el 60% de las personas atendidas desde este Servicio han acudido al menos a dos sesiones grupales. Si a esta cifra le añadimos los/as que han recibido tres sesiones grupales, alcanzamos casi el 72%.

En el otro extremo, encontramos a casi un 9% que no ha realizado ninguna sesión grupal, y que por lo tanto ha accedido a la orientación, directamente a través de una sesión individual (esta cifra es coherente con los datos que provienen de otras fuentes y que ya se han analizados anteriormente)

#### *¿A cuántas sesiones grupales de orientación/información ha acudido?*

	Nº	%
Ninguna sesión grupal	33	8,7
Una sesión grupal	74	19,4
Dos sesiones grupales	227	59,6
Tres sesiones grupales	47	12,3
Total	381	100

#### Número de sesiones individuales

En cuanto a las sesiones individuales que han recibido los/as usuarios/as del Servicio, la mayor parte (el 58%) recibieron una sesión individual.

<sup>46</sup> En total, se han contabilizado 694 usuarias/os del Servicio de Orientación para el RCPR que han recibido al menos una sesión individual.

<sup>47</sup> Dicha pregunta la contestaron 663 personas (es decir el 63,8%) de las 1039 que cumplimentaron la ficha de reclasificación.

Es importante señalar, a su vez, el alto porcentaje de usuarios/as que han recibido dos y hasta tres sesiones individuales. Uniendo ambas categorías esta cifra alcanza el 42%.

Recordemos, que en principio, esta situación no estaba contemplada en los protocolos de actuación a seguir, donde se consideraba adecuada la utilización de dos sesiones grupales y una individual para cada persona.

Este aumento en el número de sesiones individuales que han sido necesarias para completar la orientación, podría relacionarse con la necesidad (comentada por algunos/as orientadores/as) de citar individualmente a algunos/as usuarios/as en varias ocasiones, debido principalmente, a que en la primera cita no habían reunido toda la información necesaria para cumplimentar la solicitud (especialmente la vida laboral).

***¿A cuántas sesiones individuales de orientación/información (contando esta) ha acudido?***

	Nº	%
Una sesión individual	222	58
Dos sesiones individuales	128	33,4
Tres sesiones individuales	33	8,6
Total	383	100

**Duración aproximada de la sesión individual**

La duración media de una sesión individual es en casi el 41% de los casos de entre una hora y hora y media, y en un porcentaje alto (36,5%) de entre media hora y una hora.

Son muy pocas las personas que contabilizan la duración de su sesión por debajo de la media hora y algo más cuantiosa es la cifra de quienes han permanecido más hora y media por sesión (casi el 18%)

***¿Aproximadamente cuánto tiempo ha durado esta sesión de orientación?***

	Nº	%
Menos de media hora	21	5,1
Entre media hora y una hora	150	36,5
Entre una hora y hora y media	167	40,6
Más de hora y media	73	17,8
Total	411	100

Es lógico pensar que la duración de las sesiones, dependerá en gran medida del número de sesiones recibidas. De manera que serán más cortas las sesiones de quienes hayan recibido más de una (sesión), ya que según han confesado los/as orientadores/as algunas sesiones se utilizarían en completar la documentación necesaria para concluir la solicitud.

Al cruzar ambas variables se comprueba que existe esta relación, de manera que a medida de aumentan las sesiones recibidas disminuye el tiempo de duración de cada sesión.

**Valoración acerca de la duración de la sesión por parte de los/as usuarios/as del Servicio**

La duración de la sesión se ha considerado “*adecuada*” por el 95% de los/as usuarias.

***Señale como valora la duración de la sesión de orientación***

	Nº	%
Excesiva	15	3,6
Adecuada	397	95
Insuficiente	6	1,4

Total	418	100
-------	-----	-----

No importa tanto si la sesión ha durado “menos de media hora” o “más de hora y media”, en general la han encontrado adecuada (siempre por encima del 90% de usuarios/as).

Esto puede significar que realmente la duración de las sesiones se ha adaptado a las necesidades reales de las personas que han recibido la sesión, de manera que habrán sido más largas si hubiera una mayor necesidad de orientación y menos largas si hubiera una menor necesidad...

#### **Valoración de las sesiones teniendo en cuenta su duración**

	Excesiva	Adecuada	Insuficiente	Ns/Nc	Total
Menos de media hora	4,8%	90,5%	0%	4,8%	100%
Entre media hora y una hora	2,7%	96,7%	0,7%	0%	100%
Entre una hora y hora y media	4,2%	93,4%	2,4%	0%	100%
Más de hora y media	4,1%	95,9%	0%	0%	100%

#### **Número de sesiones recibidas**

En general, las personas usuarias del Servicio consideran el número de sesiones de orientación recibidas como “adecuado”, y en muy pocas ocasiones lo han calificado como insuficiente (menos del 2%)

#### **Señale como considera el número de sesiones de orientación que ha realizado**

	Nº	%
Excesivas	17	4,1
Adecuadas	387	93,9
Insuficientes	8	1,9
Total	412	100

#### **Número de personas que han decidido finalmente inscribirse en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias:**

Las sesiones individuales se han empleado en parte, en cumplimentar la solicitud (inscripción en el procedimiento), en el 97% de los casos.

El 51,6% se han inscrito en Atención Sociosanitaria a personas dependientes en instituciones y el 45,5 en Atención a personas dependientes en el domicilio.

Sólo un 3% de las personas que han pasado por alguna sesión individual, no han terminado inscribiéndose en el procedimiento.

#### **Finalmente, ¿Ha decidido inscribirse en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias?**

	Nº	%
Me he inscrito en Atención Sociosanitaria a personas dependientes en instituciones	210	51,6
Me he inscrito en Atención a personas dependientes en el domicilio	185	45,5
No me he inscrito en el procedimiento	12	2,9
Total	407	100

## Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión de información/orientación (puntuación obtenida a través del cuestionario de reclasificación)

La puntuación media que se obtiene de las respuestas a la pregunta: “*puntúe del 1 al 10, cuál es el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión de información/orientación que acaba de recibir*” ha sido 8,97.

Casi el 55% ha puntuado esta primera sesión con un 10, y sólo un 1,3% ha suspendido (es decir, ha puntuado por debajo del 5).

Como puede apreciarse en la siguiente tabla, entre los que valoran esta primera sesión grupal con un 7 o más, se encuentran el 92% de los/as asistentes.

*Puntúe del 1 al 10, cuál es el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión de información/orientación que acaba de recibir. 1= insatisfecho y 10= muy satisfecho/a*

Puntuación	Nº	%
Menos de 5	9	1,3
5	20	3
6	20	3
7	43	6,5
8	94	14,2
9	113	17,1
10	363	54,8
Total	662	100

## **Deseo de asistir a siguientes sesiones (cuestionario de reclasificación)**

En esta primera sesión grupal, manifestaron el deseo de seguir asistiendo a próximas sesiones el 72,1% de los/as usuarios/as:

*¿Desea acudir a la siguiente sesión de orientación?*

	Nº	%
Deseo asistir al siguiente grupo de orientación	746	72,1
No deseo asistir al siguiente grupo de orientación	113	10,9
No contesta	175	16,9
Total	1034	100

## ¿Hasta qué punto se han cumplido los objetivos que se pretendían conseguir a través del Servicio de Orientación?

En general podemos decir que la percepción de los usuarios/as con respecto al cumplimiento de los objetivos que se proponían cubrir con el Servicio, es positiva.

Las personas que creen haber conseguido cumplir dichos objetivos pasan casi siempre del 90%, y en ningún caso están por debajo del 75%.

“*Tener acceso a información suficiente para tomar una decisión con respecto a entrar o no entrar en el procedimiento de evaluación de competencia*” es el objetivo que se ha visto cumplido por más usuarios/as: el 95%.

Hay que tener en cuenta sin embargo, que este objetivo era uno de los más importantes y básicos, y no lo ha logrado cumplir un 5% de las personas que han pasado por el Servicio de Orientación del RCPR.

Aquellos objetivos que se han visto cumplidos en un porcentaje menor de personas han sido los que tenían que ver con la cumplimentación de los cuestionarios de autoevaluación y con el currículum europeo. Por este orden:

*“Obtener los resultados de la autoevaluación con la ayuda de el/la orientador/a”*: un 25% no lo ha conseguido.

*“Cumplimentar los cuestionarios de autoevaluación de competencias”*: un 22% no lo habría logrado

*“Cumplimentar el currículum europeo”*: Un 11,2% no habría cumplido este objetivo.

*A continuación marque si ha conseguido o no cumplir los siguientes objetivos con la ayuda de este Servicio de Orientación:*

	% SI	% NO	% Total
“He tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión con respecto a entrar o no entrar en el procedimiento de evaluación de competencias”	95	5	100
“He cumplimentado el currículum vital europeo”	88,8	11,2	100
“He realizado la inscripción en el procedimiento”	90,7	9,3	100
“He cumplimentado los cuestionarios de autoevaluación de competencias”	78	22	100
“Ahora sé en qué consiste el procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales”	93	7	100
“He comprendido perfectamente los requisitos de acceso al procedimiento”	94,7	5,3	100
“Ahora sé que tengo que hacer para obtener la acreditación que se exige en el 2015 para trabajar en el sector”	94,2	5,8	100
“He obtenido los resultados de la autoevaluación con la ayuda de el/la orientador/a”	74,8	25,2	100

### Satisfacción general de los/as usuarios/as con respecto a la atención recibida desde el Servicio de Orientación del RCPR

Como podemos inferir de los siguientes resultados, hay un acuerdo generalizado entre los/as usuarios/as del Servicio en calificar la atención recibida en este Servicio como “*muy buena*” o “*buena*”. Prácticamente el 100% de los/as usuarios/as lo hacen de esa manera, siendo mayor el porcentaje de los/as que opinan que la atención ha sido “*muy buena*” (casi el 78%), frente a los/as que la califican como “*buena*” (21,8%)

*En general la atención que ha recibido en el servicio de orientación del RCPR ha sido:*

	Nº	%
<b>Muy buena</b>	318	77,9
<b>Buena</b>	89	21,8
<b>Regular</b>	0	0
<b>Mala</b>	0	0
<b>Muy mala</b>	1	0,3
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>100</b>

Estos resultados se relacionan con la valoración que hacen de cada uno de los aspectos del Servicio que se les proponen. Como media, estos aspectos se valoran por encima del 9 en todos los puntos planteados.

**Valore hasta qué punto se encuentra satisfecho/a con los siguientes aspectos relacionados con el Servicio.**

(0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a)

	Puntuación media
El tratamiento que recibió por parte del orientador o de la orientadora	9,5
La información recibida	9,4
La habilidad del orientador/a para escuchar comprender y contestar a sus preguntas	9,5
Los conocimientos del orientador/a sobre el procedimiento	9,4
El material entregado (folletos, información en general...)	9,4
El servicio de orientación en general	9,5
Total	9,4

Quizás los aspectos peor valorados sean “el material entregado” y “la información recibida”

**Valore hasta qué punto se encuentra satisfecho/a con los siguientes aspectos relacionados con el Servicio.**

(0 significa nada satisfecho/a y el 10 totalmente satisfecho/a)

	% puntúan 10	% puntúan 5 o menos de 5
El tratamiento que recibió por parte del orientador o de la orientadora	71,8	0,2
La información recibida	68,3	0,9
La habilidad del orientador/a para escuchar comprender y contestar a sus preguntas	71,4	0,2
Los conocimientos del orientador/a sobre el procedimiento	70,8	0
El material entregado (folletos, información en general...)	70,6	1,1
El servicio de orientación en general	74	0,3

Por último, prácticamente la totalidad de los/as usuarios/as recomendarían este Servicio a un familiar o amigo/a. Siendo esta, una muestra más del grado de satisfacción de las personas que recibieron el Servicio.

**¿Recomendaría utilizar este Servicio de orientación a un familiar o amigo/a?**

	Nº	%
Si	409	99,8
No	1	0,2
Total	410	100

### Aspectos a mejorar según los/as usuarios/as del Servicio

A esta pregunta abierta: “¿qué aspectos considera que pueden mejorarse?”, contestaron 94 personas (de 420), es decir el 22,4% del total de usuarios/as que cumplimentaron el cuestionario de satisfacción.

Más del 50% de las respuestas (50 de 94), se emplearon en subrayar los aspectos positivos del Servicio, cuanto en realidad se les pedía que en este espacio hablaran de los aspectos que en su opinión pudieran mejorarse.

Se ha mostrado agradecimiento, se ha felicitado a los/as orientadores/as, o se ha calificado el Servicio como “positivo”, “adecuado” o “perfecto”.

En la siguiente tabla se muestran los comentarios textuales que ha hecho los/as usuarios/as del Servicio, en este sentido:

<b>¿Qué aspectos considera que pueden mejorarse?</b>	<b>Nº</b>
“Creo que son prefectos y comprensibles”	1
“Después de tener un buen servicio y salir satisfecha creo que no hay mejora”	1
“Ella no tiene que mejorar nada atiende bien a las gentes”	1
“En general está bien claro y explicado todo”	1
“En global muy bien”	1
“Es muy amable y sabe explicar muy bien”	1
“Es todo perfecto Está bien así Está muy bien Está todo correcto”	6
“Estoy muy contenta con el trato que he recibido. Muy bien”	1
“Estoy muy contenta con José Luis porque nos ha orientado muy bien”	1
“He recibido una orientación muy buena”	1
“La información ha sido muy correcta, en tiempo y forma”	1
“Me parece bastante adecuado”	1
“Muy bueno”	1
“Nada, estoy totalmente satisfecha”	1
“En Ninguno”, “En ninguno porque todo está perfectamente”, “Ninguna, creo que está todo bien”, “Ninguno más porque está todo muy completo”, “Ninguno, está todo perfecto”, “Ninguno, todo correcto”, “Ninguno, todo está muy bien”, “Ninguno, todo está muy bien”, “No hay hasta el momento”, “Pues ninguno, todo muy bien”, “Todo ha sido correcto”, “Creo que en nada”. “Todo está bien”	20
“Por mi todo ha sido muy bueno. Que siga así”	1
“Pues que han mejorado en cuanto a la atención”	1
“Todo bien”, “Todo está bien”, “Todo perfecto”	6
“Todo está muy bien explicado”	1
“Yo creo que está todo muy bien explicado y no se puede mejorar”	1
“Yo creo que está todo muy bien organizado, la orientadora es muy profesional y correctamente dedicada a su oficio”	1
<b>Nº total de respuestas</b>	<b>50</b>

Los aspectos de mejora señalados son muy variados. Se han puesto de relieve 11 temas principales que a su vez se podrían integrar en dos bloques: uno que tiene que ver directamente con el Servicio de Orientación para el RCPR y otro bloque en el que se alude a otros temas relacionados con el RCPR aunque no propiamente con el Servicio de Orientación, tales como la información de la Administración sobre títulos y certificados validos para el desarrollo de los puestos relativos al cuidado de personas dependientes, la oferta formativa, los requisitos de acceso y la burocracia del sistema.

#### **Aspectos de mejora relativos directamente al Servicio de Orientación para el RCPR:**

- Cercanía del Servicio, individualización de las sesiones, horarios más adecuados, más tiempo: Se echa de menos una mayor cercanía del Servicio al lugar de residencia o trabajo de la persona usuaria, una mayor individualización de las sesiones de orientación y unos horarios más amplios y compatibles con el trabajo de las/os usuarios del Servicio

- Material entregado

Algunos/as usuarios/as creen que debía mejorarse la cantidad y la calidad de los materiales entregados.

- Eficacia de las sesiones

Otra queja compartida por varios/as usuarios/as es la repetición de la misma información en las dos sesiones grupales.

- Otras cuestiones apuntadas con respecto al Servicio es la mayor consideración con respecto a las cuidadoras no profesionales, la mejora en la difusión, los tiempos de espera...

### Aspectos de mejora relativos al RCPR

#### - Oferta formativa

Por otro lado apuntan que la oferta formativa adecuada a sus necesidades es insuficiente, tanto si se tiene en cuenta la cantidad (hay pocos cursos) como si se consideran los horarios, que se encuentran poco adecuados a las necesidades de los/as trabajadores/as.

#### - Número de plazas de la Convocatoria

Otra cuestión que coinciden en señalar varios/as usuarios/as del Servicio es la escasez de plazas. Creen que sería conveniente que hubiera un mayor número de plazas convocadas.

#### - Claridad en la información desde la Administración

Se reclama mayor claridad por parte de la Administración sobre la adecuación de algunos títulos y/o certificados para el desarrollo de algunos puestos de trabajo. Es decir, se solicita una reinterpretación por parte de la Administración competente acerca del Acuerdo Territorial SAAD.

#### - Reducción de la burocracia:

En opinión de las/os usuarios/as del Servicio existe un exceso de burocracia, que habría que reducir: "menos papeleo".

#### - Requisitos

Algunos/as trabajadores/as encuentran que son demasiados requisitos los que se les pide para demostrar el desarrollo de sus competencias, después de haber trabajado durante muchos años en el sector.

<b><i>¿Qué aspectos considera que pueden mejorarse?</i></b>	
→ <b><i>Cercanía del Servicio a los/as usuarios/as</i></b>	<b>3</b>
"Asignar un orientador más cercano al lugar de residencia o trabajo de la persona que accede a este servicio"	
"Sobre la orientación que ojala se pueda realizar en Alfaro para futuras charlas que nos costaría menos el traslado"	
"Que fuera en Alfaro"	
→ <b><i>Número de plazas en la Convocatoria</i></b>	<b>4</b>
"Más plazas de convocatoria"	
"Que tenían que sacar más plazas para poder sacar el certificado, ya que falta poco para el 2015"	
"Más plazas en las convocatorias pues somos muchas personas solicitándolo"	
"Continuar con las acreditaciones para que más gente pueda obtenerla"	
→ <b><i>Material entregado</i></b>	<b>3</b>
"El material estupendo en un principio, tuvo defectos de forma que causaron equivocaciones. Todo queda solventado con las explicaciones de la orientadora"	
"El material era escaso"	
"Que fueran más comprensibles los folletos"	
→ <b><i>Eficacia de las sesiones</i></b>	<b>4</b>
"No repetir tanto la misma información en las dos primeras sesiones"	
"Las dos primeras reuniones grupales fueron prácticamente iguales. Recibimos información muy similar y no pudiendo ajustar el horario conforme a los horarios de trabajo- Perdí bastante tiempo"	
"Fui a dos reuniones de orientación. Con una, la información estaba dada"	

“Fui el primer día y aún no se sabía muy bien como utilizar el programa del ordenador. Tendría que haber empezado a llamar una vez lo hubieran probado”	
→ <b>Requisitos para las trabajadoras del sector</b>	<b>3</b>
“Que tanto papel y tanto requisito después de 25 años me parece demasiado”	
“Que nos facilite la Comunidad el acceso a las personas que llevamos tanto tiempo trabajando de auxiliares”	
“No tantas reuniones y más efectividad. Si tenemos los cursos hechos en España y en otros países y trabajamos en ello, ¿qué más?”	
→ <b>Burocracia</b>	<b>7</b>
“La excesiva burocracia. Con informar una o dos veces creo que es suficiente”	
“Facilitar el procedimiento, con menos papeleo”	
“Debería ser menos costoso en tiempo y papeles”	
“No tener que hacer tanto papeleo”	
“No pedir tantos papeles”	
“Quizá poder hacer el papeleo con menos citas”	
“Facilitar el papeleo por Internet”	
→ <b>Individualización de las sesiones</b>	<b>3</b>
“La atención individualizada mejora la posibilidad de informarse adecuadamente”	
“Que la orientación se la haga con muchas sesiones ya que todos no tenemos la misma capacidad intelectual”	
“En más horas, por lo tanto en grupos más reducidos, somos muchas personas para una o dos personas”	
→ <b>Claridad en la información desde la Administración</b>	<b>2</b>
La coordinación entre diferentes consejerías (empleo y servicios sociales). La toma de decisiones tiene que ser mucho más rápida para conocer qué perfil profesional entra o no. Que tengan todo claro antes de ir llamando al personal	
Definir más claramente las titulaciones que muchas personas tienen y que todavía no saben si los van a cualificar a pesar de que tienen un nivel muy superior	
→ <b>Horarios de orientación (compatibles con las jornadas laborales)</b>	<b>2</b>
Si se podría poner por la tarde para las personas que trabajamos	
Sería ideal que el asesor acudiría a nuestro centro de trabajo para explicarlo, porque la que trabaja de mañana le es difícil	
→ <b>Oferta formativa( compatible con los horarios laborales)</b>	<b>5</b>
“La situación de las personas que no pueden hacer los cursos de trabajar y estudiar, porque el tiempo y el agotamiento no llegan	
“Algún cursillo por la mañanas para las trabajadoras”	
“Que hubiese más cursos de formación”	
“Realización de cursos de formación”	
“Mas cursos”	
→ <b>Otros aspectos de mejora: consideración para con las trabajadoras no profesionales, difusión, Servicio en general (tiempo de espera, preparación, consideración de las vacaciones retribuidas no disfrutadas como experiencia valorable...</b>	<b>8</b>
“Considero que a las trabajadoras no profesionales habría que considerarlas más”	
“Entiendo que las vacaciones retribuidas no disfrutadas deberían constar como experiencia ya que son días trabajados”	
“El rato que hay que esperar porque hay una persona solo para atenderte”	
“Más tiempo de atención para ambas partes”	
“Modo de comunicarse con nosotros. Yo me he enterado por una compañera. No me han llamado por teléfono ni me han avisado por carta”	
“Todos los que quieran”	
“En todo”	
“En todos los aspectos”	
<b>Número total de respuestas</b>	<b>44</b>

## Observaciones y sugerencias

En el espacio reservado a observaciones y sugerencias, dentro del cuestionario de satisfacción para usuarios/as del Servicio, se hicieron 40 aportaciones.

Como en el anterior apartado, muchas de estas observaciones (26 de las 40, es decir, el 65% del total), fueron comentarios positivos acerca del servicio: agradecer la atención, felicitar al orientador u orientadora, etc.

*Por último, si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación:*

**COMENTARIOS DE AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN (26) → 65%**

“Estoy satisfecha con la atención”

“Agradezco mucho a la presentadora por ayudarnos y escuchar todo lo que le explicamos y por tener mucha paciencia. Gracias”

“Amabilidad exquisita”

“Ante estos temas que se presentan, este es el camino para asesorar a las personas”

“Aparte de muchas gracias que nos han tratado muy bien”

“Bien todo”

“El servicio es excelente”

“En la primera convocatoria a la vez de informarnos como ahora, bien; y de allí salir con la información de todo el material para entregar”

“Estoy muy contento con la información que he recibido”

“Felicitades a mi orientadora”

“Gracias por esta ayuda”

“Ha sido una buena atención y orientación por parte del señor José Luis. Muchas gracias”

“La orientadora demostró tener infinita paciencia con alguna de las oyentes”

“La orientadora es excelente en su trabajo”

“La orientadora ha sido en todo momento muy clara y cercana. He recibido toda la ayuda necesaria por su parte y tengo que darles las gracias”

“La persona que me atendió le doy un 10. Muy profesional”

“Me ha gustado mucho su atención y su amabilidad”

“Muy amable. Muchísimas gracias”

“Muy buenas profesionales, para volver otra vez”

“Nada”

“No”

“Por parte de la orientadora nos ha facilitado todo muchísimo. Gracias”

“Pues que sigan orientado a la gente”

“Que estoy muy agradecida por la atención que se me ha prestado”

“Que se siga utilizando esta modalidad para llegar a todos los trabajadores en todas las áreas”

“Una chica muy profesional”

Como en el anterior apartado, las sugerencias o quejas se pueden clasificar en dos bloques:

**- Sugerencias y/o observaciones con respecto al Servicio de Orientación para el RCPR:**

Los comentarios que se hicieron en este apartado vienen a reafirmar algunas ideas apuntadas anteriormente como aspectos a mejorar; por ejemplo la cercanía del servicio (esta vez se apunta a la empresa como lugar más idóneo donde realizar la orientación), la reducción de la burocracia (menos papeleo) y de los requisitos, mayor individualización del servicio...

Además reclaman una mayor atención para aquellos/as usuarios/as que no disponen de ordenador o no saben utilizarlo.

“Que ayuden un poco más para la gente que no sabe utilizar el ordenador o no tienen ordenador”

### **-Sugerencias y/o observaciones con respecto al RCPN en general:**

Los aspectos más novedosos que se introducen en este epígrafe son:

- Considerar la experiencia y la formación en un sentido más amplio: considerando en la baremación la experiencia en el sector de hace más de 10 años, y la formación recibida sobre cuidados a personas dependientes para las dos cualificaciones, sin hacer distinción en cuanto a si ha sido más orientada al cuidado en el domicilio o en instituciones<sup>48</sup>.

*“Consideraría muy útil tener en cuenta toda la formación relacionada con los aspectos a valorar, aunque no pertenezcan a una cualificación específica. Pues la formación en talleres es muy amplia y variada que podría ser muy útil al desempeñar varias ocupaciones”*

*“Deberían contemplar excepciones en las documentaciones presentadas. Cuando sobre todo pueden ayudar al trabajador a conseguir mejoras en los baremos”*

*“Se deberían pedir menos documentos. Sólo la experiencia laboral y la formación, pero no de 10 años atrás sino de siempre, como en cualquier profesión”*

*“Yo tengo que repetir el curso de auxiliar de geriatría por no estar homologado el que hice, y eso a mí los del INEM no me lo dijeron que necesitaba el de atención sociosanitaria”*

- Priorizar a las personas desempleadas en el acceso al RCPN, o en la formación conducente a certificado:

*“Dar certificado primero a los que están en paro para que puedan encontrar trabajo”*

- Facilitar la formación dentro de la empresa:

*“Pienso que sería más eficaz realizar cursos dentro de la propia empresa y cualificarnos a todos directamente”*

*Por último, si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación:*

#### **SUGERENCIAS Y/O QUEJAS (14) → 35%**

*“Yo tengo que repetir el curso de auxiliar de geriatría por no estar homologado el que hice, y eso a mí los del INEM no me lo dijeron que necesitaba el de atención sociosanitaria”*

*“Creo que con la experiencia laboral y los cursos hechos en la empresa sería suficiente para el certificado. Piden demasiados papeles”*

*“Que si una orientadora se va de vacaciones coloquen a otra en su lugar y no deje al grupo colgado”*

*“Reducción de papeleo”*

*“Estoy descontenta porque hice un cambio de dirección pero no me comunicaron cuando empezaba todo el proceso, y por eso no he podido participar en las orientaciones grupales. No me avisaron ni por teléfono ni por carta. Me he enterado gracias a una compañera”.*

*“Dar certificado primero a los que están en paro para que puedan encontrar trabajo”*

*“Pienso que la empresa en la que trabajo debería facilitarnos en nuestro lugar de trabajo*

<sup>48</sup> Recordemos que en esta convocatoria se ha baremado sólo la formación y la experiencia específica en el cuidado de personas dependientes en instituciones para la cualificación de “atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones” y la del cuidado de personas dependientes en el domicilio para la cualificación “atención sociosanitaria a personas en el domicilio”.

Esta cuestión ha sido cuestionada del mismo modo desde la comisión de baremación, y es uno de los temas a los que habrá que buscar una solución y que habrá que plantear en próximas Convocatorias

<i>los cursos de orientación”</i>
<i>“Deberíamos tener más tiempo individual con el orientador para que podamos organizar todo al 100%”</i>
<i>“Recomendaría utilizar este servicio porque no hay otra alternativa. Deberían haber buscado otro sistema más sencillo para todos”</i>
<i>“Consideraría muy útil tener en cuenta toda la formación relacionada con los aspectos a valorar, aunque no pertenezcan a una cualificación específica. Pues la formación en talleres es muy amplia y variada que podría ser muy útil al desempeñar varias ocupaciones”</i>
<i>“Deberían contemplar excepciones en las documentaciones presentadas. Cuando sobre todo pueden ayudar al trabajador a conseguir mejoras en los baremos”</i>
<i>“Se deberían pedir menos documentos. Sólo la experiencia laboral y la formación, pero no de 10 años atrás sino de siempre, como en cualquier profesión”</i>
<i>“Pienso que sería más eficaz realizar cursos dentro de la propia empresa y cualificarnos a todos directamente”</i>
<i>“Que ayuden un poco más para la gente que no sabe utilizar el ordenador o no tienen ordenador”</i>

#### **En síntesis:**

*Partiendo ahora del análisis de datos de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por usuarios/as del Servicio, podemos decir:*

##### **→ Atención recibida:**

- Casi el 72% de las personas atendidas desde este Servicio han acudido al menos a dos sesiones grupales.
- El 58% habría recibido al menos una sesión individual, mientras que el resto (más del 40%) ha recibido dos o más sesiones individuales.
- La duración media de una sesión individual es el casi el 41% de los casos de entre una hora y hora y media, y en un porcentaje alto (36,5%) de entre media hora y una hora.
- En general, las personas usuarias del Servicio, consideran el número de sesiones de orientación recibidas como “adecuado”, y en muy pocas ocasiones lo han calificado como “insuficiente” (menos del 2%)
- En el 97% de los casos, las sesiones individuales se han empleado en parte en la cumplimentación de la solicitud. Sólo un 3% de las personas que han pasado por alguna sesión individual, no han terminado inscribiéndose en el procedimiento.

##### **→ Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión grupal:**

- La puntuación media que se obtiene de las respuestas a la pregunta “puntúe del 1 al 10, cuál es el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión de información/orientación que acaba de recibir” ha sido 8,97. Sólo la han puntuado por debajo del 5, un 1,3% de los/as usuarios/as.
- Más del 72% manifestaron el deseo de seguir asistiendo a próximas sesiones.

##### **→ ¿Hasta qué punto se han cumplidos los objetivos, según los/as usuarios/as?**

- Las personas que creen haber conseguido los objetivos propuestos pasan casi siempre del 90%, y en ningún caso están por debajo del 75%:

- “He tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión con respecto a entrar o no en el procedimiento de evaluación de competencias” (95%)
- “He comprendido perfectamente los requisitos de acceso al procedimiento” (94,7%)
- “Ahora sé que tengo que hacer para obtener la acreditación que se exige en el 2015 para trabajar en el sector” (94,2%)
- “Ahora sé en qué consiste el procedimiento de evaluación y acreditación e las competencias profesionales” (93%)
- “He realizado la inscripción en el procedimiento” (90,7%)
- “He cumplimentado el currículum vital europeo” (88,8%)
- “He cumplimentado los cuestionarios de autoevaluación de competencias” (78%)

- “He obtenido los resultados de la autoevaluación con la ayuda de el/la orientador/a” (74,8%)

→ Satisfacción general con respecto a la atención recibida desde el Servicio

- Hay un acuerdo generalizado en calificar la atención recibida como muy buena (casi el 78%) o buena (21,8%).

- La puntuación media que dan los usuarios/as a los aspectos concretos del Servicio, en todos los casos supera el 9: el tratamiento recibido, la información recibida, la habilidad del orientador/a, los conocimientos del orientador/a, el material entregado y el servicio de orientación general.

- Y prácticamente el 100% de los/as usuarios/as recomendaría utilizar este Servicio a un/a amigo/a o familiar.

→ Aspectos de mejora relacionados directamente con el Servicio:

- Cercanía del Servicio, individualización de las sesiones, horarios más adecuados, más tiempo

- La calidad y cantidad del material entregado

- La eficacia de las sesiones grupales (no repetir los mismos conceptos)

→ Aspectos de mejora relativos al RCPR:

- Oferta formativa

- Número de plazas de la convocatoria

- Claridad en la información desde la Administración

- Reducción de la burocracia

- Rebaja en los requisitos para obtener una certificación

→ Observaciones y sugerencia respecto al Servicio de Orientación del RCPR:

- Acerar el Servicio a las personas. Por ejemplo en la propia empresa, en la localidad de residencia...

- Reducir la burocracia

- Aminorar los requisitos

- Individualizar las sesiones de orientación

- Ayudar más a los/as que más lo necesitan (no tienen ordenador o no saben utilizarlo por ejemplo)

→ Observaciones y sugerencia respecto al RCPR en general:

- Considerar la experiencia y la formación en un sentido más amplio

- Priorizar a las personas desempleadas en el acceso al RCPR o en la formación conducente a certificado

- Facilitar la formación dentro de la empresa

### 3.5- Resultados del proceso de registro y valoración de solicitudes

#### Introducción, hipótesis e interrogantes de partida

Hasta aquí hemos hecho un repaso de los principales resultados obtenidos a partir del análisis de datos del Servicio de Orientación: fichas- resumen del trabajo realizado por los/as orientadores/as, fichas de reclasificación y cuestionarios de usuarios/as y de orientadores/as.

A continuación se analizará, la información sobre el proceso de valoración de las solicitudes. Los datos sobre los resultados de este proceso, aún abierto, nos proporcionarán información suficiente y válida para comprobar los resultados del proceso de orientación.

Ambos procesos: el de orientación y el de gestión de las solicitudes, están muy relacionados entre sí.

Recordemos que uno de los objetivos del proceso de orientación ha sido conseguir la simplificación y en definitiva la eficiencia de los subsiguientes procesos, entre ellos el más cercano: el proceso de valoración y gestión de las solicitudes.

*“Se pretende evitar solicitudes fundamentadas en conceptos erróneos, que pudieran suponer un desgaste y un retraso innecesario en el proyecto formativo y profesional de las personas (que quieran obtener una certificación de sus competencias profesionales); además de una carga superflua para la gestión del procedimiento (principalmente en la baremación y la gestión de las solicitudes, y el consiguiente trabajo administrativo que se deriva)”*

#### ***Objetivos propuestos (Manual para orientadores/as)***

SE PRETENDE EVITAR INSCRIPCIONES FUNDAMENTADAS EN CONCEPTOS ERRÓNEOS YA QUE SUPONEN UN DESGASTE Y UN RETRASO INNECESARIO EN EL PROYECTO FORMATIVO Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS, ADEMÁS DE UNA CARGA SUPERFLUA PARA LA GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO (ORIENTACIÓN, BAREMACIÓN, COMUNICACIÓN... ETC.).

PARA LOS QUE NO SE INSCRIBAN EN EL PROCEDIMIENTO TRAS TOMAR UNA DECISIÓN FUNDAMENTADA EN LA INFORMACIÓN/ORIENTACIÓN (principalmente por no cumplir con requisitos de acceso al mismo), ES NECESARIO QUE PUEDAN CONSTRUIR UN ITINERARIO FORMATIVO.

EN EL CASO DE TRATARSE DE UNA PERSONA TRABAJADORA COMO CUIDADOR/A EN EL SECTOR DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA, ESTE ITINERARIO DEBE ESTAR ENFOCADO A CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE FORMACIÓN QUE SE LES EXIGE EN EL AÑO 2015. PARA ELLO, LA PERSONA DEBE ESTAR INFORMADA DE LA OFERTA FORMATIVA.

La importancia del análisis de estos datos para la evaluación del proceso de orientación reside sobre todo en la comprobación de estos objetivos y también de algunas hipótesis de partida con las que se ha trabajado desde la puesta en marcha de este Servicio.

Además, podremos comparar estos resultados con los de otras comunidades autónomas que han emprendido igualmente procesos de reconocimiento de competencias profesionales, que no han sido acompañados por un servicio específico de orientación; por ejemplo en la región de Murcia, en Castilla La Mancha...<sup>49</sup>

#### **Interrogantes e hipótesis de partida:**

¿En qué manera ha podido influir la orientación previa de los/as candidatos/as, en la cantidad y calidad de las solicitudes registradas en el procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales (RCPR)?

Se parte de la siguiente hipótesis de trabajo:

- En las Convocatorias acompañadas por un Servicio de Orientación, las solicitudes estarán fundamentadas en información ajustada a la realidad (no basada en falsas expectativas), y las personas que tomen la decisión de presentar su solicitud lo harán porque cumplen los requisitos de acceso. Además las solicitudes estarán mejor cumplimentadas, y se aportará la documentación necesaria para la admisión.

<sup>49</sup> Aunque somos conscientes de que pueden ser muchas las variables que pueden influir en los resultados finales en cuanto a la cantidad de solicitudes, admisiones, exclusiones, subsanaciones..., sin embargo es lógico pensar que una de las principales variables de influencia sobre este proceso, es la orientación.

- En consecuencia es probable que haya un número menor de solicitudes, y sin embargo habrá más admisiones, menos exclusiones y menos subsanaciones.
- En definitiva se aligerarán los procesos posteriores (baremación y gestión de solicitudes, pero también el asesoramiento e incluso la evaluación) y se logrará un mejor aprovechamiento de recursos y una mayor eficiencia.

En suma:

- Habrá menos solicitudes (pero más ajustadas a la realidad)
- Habrá más admisiones
- Se registrarán menos exclusiones
- Se gestionarán menos subsanaciones
- La personas podrán iniciar antes y con más información en la mano, la construcción de itinerarios formativos conducentes a certificados y/o títulos
- Se emplearán menos recursos
- Se alcanzará una mayor eficiencia

## Número y características de las solicitudes<sup>50</sup>

### Algunos datos sobre el registro de solicitudes del RCPR

Finalmente se han registrado en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja 782 solicitudes.

Esta cifra, representa casi el 46% de las personas preclasificadas como posibles usuarias/os del Servicio de Orientación para el RCPR, y el 75 % de las personas que han recibido algún tipo de orientación (es decir han acudido a alguna de las sesiones de orientación)<sup>51</sup>

Nº de personas preclasificadas (identificados/as como posibles solicitantes)	1710
Nº de personas atendidas desde el Servicio de Orientación para el RCPR (han recibido alguna sesión de orientación)	1039
Nº de personas que han presentado una solicitud	782

<sup>50</sup> Datos facilitados por el Departamento de Cualificaciones de La Rioja a fecha del 15 de Noviembre.

<sup>51</sup> En el estudio que se realizó en el 2010 por el Observatorio de las Cualificaciones (CCOO) “*las trabajadoras y trabajadores del cuidado ante la próxima convocatoria de reconocimiento de competencias profesionales en La Rioja*”, se estimó que podrían acceder al procedimiento (porque cumplían requisitos de acceso) 424 personas en domicilio y 504 en instituciones. Comparando estos datos con los resultados; se habrían presentado casi el 91% de las/os posibles candidatas/os estimadas en domicilio, y casi el 80% de las estimadas en instituciones.

Algunas razones por las que se hayan podido presentar menos personas de las que estarían en condiciones de hacerlo, además de los motivos más obvios como la desinformación o la falta de motivación, podrían ser:

- En primer lugar, la existencia de un número importante de personas que ya han comenzado a estudiar el certificado de profesionalidad o el título de FP correspondiente, y que por lo tanto no tendrían acceso al procedimiento (recordemos que se excluyen las personas que están realizando algún estudio conducente a esta titulación).
- En segundo lugar, la presencia de trabajadores/as con edades cercanas a la jubilación, cuya motivación por obtener una certificación es menor, y que no están interesadas en acceder al procedimiento.

Por especialidad, 384 solicitudes (el 49,1%) son para reconocer la experiencia profesional en Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 398 (50,9%) en atención sociosanitaria a personas en instituciones.

El 86,2% de las solicitudes registradas, han sido mecanizadas desde el Servicio de Orientación del RCP. Sólo se han recibido en papel 103 solicitudes (el 13,2% del total).<sup>52</sup>

De estas 103 solicitudes registradas en papel, 56 eran de la especialidad de atención sociosanitaria en el domicilio, y 47 de atención sociosanitaria en instituciones.

Como media, cada orientador/a habría mecanizado unas 19 solicitudes.

Más del 98% de las solicitudes registradas pertenecen a personas cuyo domicilio se encuentra en La Rioja.

Sólo se han registrado 14 solicitudes de candidatos/as que viven en otras comunidades autónomas. La mayor parte de las mismas de comunidades limítrofes a la nuestra como Álava (7) o Navarra (5).

#### *Solicitudes registradas según provincia de residencia del solicitante*

PROVINCIA	Nº de solicitantes	%
LA RIOJA	768	98,2
ALAVA	7	0,9
NAVARRA	5	0,6
BURGOS	1	0,1
CANTABRIA	1	0,1
TOTAL	782	100

#### - Valoración de las solicitudes: admisión- exclusión- subsanación

##### **Solicitudes excluidas:**

El porcentaje de solicitudes excluidas sobre el total de solicitudes presentadas es del 11%, y las personas admitidas (a falta de finalizar el periodo de subsanaciones en instituciones) es de casi el 79%.

#### *Resultado de la valoración de solicitudes (a fecha de 15 de noviembre)*

		%
SOLICITUDES ADMITIDAS	618	79%
SOLICITUDES EXCLUIDAS	88	11,2%
SUBSANACIONES PENDIENTES (enviadas) <sup>53</sup>	67	8,6%
PENDIENTES DE INFORME DE ASESOR	9	1,2%
TOTAL	782	100

El motivo de exclusión de la mayor parte de las solicitudes que han quedado fuera (95%) es que “no cumple requisitos de experiencia o de formación”.

<sup>52</sup> El hecho de que las solicitudes estén ya grabadas, y además que lo haya hecho un/a profesional de la orientación con formación específica para hacerlo, aligera enormemente el trabajo posterior.

<sup>53</sup> El número total de subsanaciones (envío de cartas) ha sido 107. En este momento están pendientes de respuesta 67

No se observa una diferencia sustancial si se hace el análisis por especialidad.

En cuanto al porcentaje de solicitudes excluidas por especialidad, aún no conviene hacer el análisis ya que este dato está muy influenciado por las subsanaciones que a día de hoy están pendientes.

***Exclusiones según causa de exclusión y especialidad (a fecha de 15 de noviembre)***

Motivo de exclusión	Domicilio		Instituciones		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Fuera de plazo	1	3,4	0	0	1	1,1
No presentadas documentación requerida	0	0	2	3,4	2	2,3
No cumple requisitos/ tiene o cursa título de FP o CP relacionado	1	3,4	1	1,7	2	2,3
No cumple requisitos: experiencia o formación	27	93,1	56	94,9	83	94,3
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
<b>% Total</b>	<b>33%</b>		<b>67%</b>			<b>100%</b>

**Solicitudes admitidas:**

Por cualificaciones, teniendo en cuenta que la gestión de las subsanaciones en “instituciones” está más avanzada:

- El número de admisiones llega al 83% en esta cualificación mientras que las exclusiones son casi del 15%.

En “domicilio”, las admisiones son casi del 75% y las exclusiones no llegan al 8%.

Habrá que esperar a los resultados obtenidos a partir de la fecha final del plazo de subsanaciones, para poder tener una idea exacta de estos datos.

***Resultado de la valoración por especialidad (a fecha de 15 de noviembre)***

	DOMICILIO		INSTITUCIONES	
	Número	%	Número	%
SOLICITUDES ADMITIDAS	287	74,7	331	83,2
SOLICITUDES EXCLUIDAS	29	7,5	59	14,8
SUBSANACIONES PENDIENTES (enviadas)	59	15,4	8	2
PENDIENTES DE INFORME DE ASESOR	9	2,3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>398</b>	<b>100</b>

**Subsanaciones:**

En cuanto a las subsanaciones hay que aclarar varias cuestiones, que nos ayudarán, a analizar los resultados con mayor precisión:

- En primer lugar, y como ya se ha mencionado, el proceso de subsanación de las solicitudes de la cualificación de “atención sociosanitaria a personas en instituciones” está mucho más avanzado que el de domicilio, ya que la baremación de estas solicitudes se realizó antes que el de “domicilio”. Es por eso, que estos resultados son más cercanos a la realidad.

- En total (tendiendo en cuenta las dos cualificaciones), se han enviado 107 subsanaciones (13,7% del total de solicitudes)<sup>54</sup> (envío total de cartas). Hasta el momento se han subsanado 40 solicitudes (que en la tabla han pasado a ser solicitudes admitidas o excluidas) y quedan por subsanar 67 (el plazo de subsanación está aún abierto hasta aproximadamente la primera semana de diciembre)<sup>55</sup>

Por especialidades, 59 son subsanaciones que pertenecen a “*atención sociosanitaria en el domicilio*” y 48 a “*atención sociosanitaria en instituciones*”.

#### *Total de subsanaciones por especialidad*

	DE	DOMICILIO		INSTITUCIONES		TOTAL	
		Nº	%			Nº	%
TOTAL SUBSANACIONES		59	55,1	48	44,9	107	100

Aunque aún queda plazo para contestar, como se ha comentado, prácticamente se han resuelto las subsanaciones relativas a la especialidad de “*atención sociosanitaria de personas en el domicilio*”, de manera que si las cifras se parecieran a las de la cualificación de “*instituciones*”, la mayor parte de las subsanaciones pasarían a ser solicitudes admitidas, este porcentaje podría pasar a ser cercano al 85%.

#### *Subsanaciones pendientes por especialidad*

	DE	DOMICILIO		INSTITUCIONES	
		Nº	%	Nº	%
SUBSANACIONES PENDIENTES (enviadas)		59	15,4	8	2

#### *Admisiones según situación laboral*

Pendiente aún de recibir y valorar el total de subsanaciones<sup>56</sup>, a fecha del 15 de noviembre, podemos avanzar que hay 618 solicitudes admitidas (cerca del 80% de las solicitudes)

543 (es decir, el 87,9%) pertenecen a personas que están trabajando en actividad relacionada directamente con la especialidad en la que se quiere acreditar, y sólo 75 no están trabajando en estos momentos en el sector (12,1%).

#### *Admitidos según situación laboral en actividad relacionada*

	Nº	%
Trabaja en actividad relacionada	543	87,9
No trabajan en actividad relacionada	75	12,1
Total admitidos por cualificación	618	100

Por cualificación, el porcentaje de las que trabajan es mayor para el caso de las que optan a “*atención sociosanitaria a personas en el domicilio*” que las que optan a “*instituciones*”.

#### *Admitidos según situación laboral en actividad relacionada (por cualificaciones)*

<sup>54</sup> Hay que decir al respecto, que los motivos de las subsanaciones fueron en muchos casos para favorecer la posición del candidato/a respecto a la lista. Por ejemplo si había manifestado que tenía algún curso pero no había aportado el certificado, se le pedía que lo aportara por medio de la subsanación...

<sup>55</sup> El plazo depende del día en que haya recibido la carta el/la persona interesada, y por lo tanto no se puede aún dar una fecha exacta del final del plazo

<sup>56</sup> Con el último envío de cartas con las subsanaciones (59 cartas a solicitantes de la cualificación de atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio enviadas el 15 de Nov. Del 2011), se calcula que el plazo para realizar subsanaciones quedará cerrado a 1 de Diciembre del 2011.

	Domicilio		Instituciones	
		%		%
Trabaja en actividad relacionada	265	92,3	278	84
No trabajan en actividad relacionada	22	7,7	53	16
Total admitidos por cualificación	287	100	331	100

### Admisiones según causa de admisión (experiencia, formación, ambos)

#### *Admitidos según causa (experiencia, formación, ambos)*

	Total	
		%
Admitidas por experiencia laboral	66	10,7
Admitidas por formación	19	3
Admitidas por experiencia y por formación	533	86,3
Total	618	100

### Divergencia entre la puntuación declarada (autobaremada) y la obtenida, sobre el total de admisiones

Al comprobar la puntuación de las solicitudes en el proceso de baremación, el 38,4% obtuvo una puntuación igual a la declarada (baremada por el/a propio/a solicitante), y un 61,6% habría obtenido una puntuación diferente, en el 44,6% una puntuación inferior a la declarada, y en el 17% superior a la declarada.

#### *Divergencias entre puntuación declarada y obtenida (sobre el total de admisiones)*

	Nº	%
Puntuación obtenida igual a la puntuación declarada	237	38,4
Puntuación obtenida distinta a la declarada	381	61,6
Puntuación obtenida superior	105	17
Puntuación obtenida inferior	276	44,6
Total	618 candidatos/as admitidos/as	100

### Solicitantes según procedencia (comunitaria, no comunitaria)

El 82% de las solicitudes provienen de ciudadanos/as comunitarios/as y un 18% a ciudadanos no comunitarios/as.

#### *Solicitantes según procedencia (comunitaria, extracomunitaria)*

	total	
	Número	%
COMUNITARIOS/AS	641	82
NO COMUNITARIOS/AS	141	18
TOTAL	782	100

Por cualificaciones, hay una mayor proporción de solicitantes no comunitarios entre los/as que optan a atención sociosanitaria a personas en el domicilio, que entre los/as que optan a instituciones.

#### *Solicitantes según procedencia (comunitaria, extracomunitaria), y especialidad*

	DOMICILIO		INSTITUCIONES	
	Nº	%	Nº	%
COMUNITARIOS/AS	294	76,6	347	87,2
NO COMUNITARIOS/AS	90	23,4	51	12,8
TOTAL	384	100	398	100

Esta cuestión ha de tenerse en cuenta en los procesos de asesoramiento y evaluación, pudiéndose encontrar alguna dificultad en aquellos casos en los que el/la candidata/a proceda de un país de habla no castellana.

#### Comparativa con otras comunidades autónomas<sup>57</sup>

Como se puede ver en la siguiente tabla, si comparamos los resultados del proceso de admisión entre la convocatoria de Murcia y la de La Rioja (sin considerar las subsanaciones pendientes), las solicitudes admitidas son sensiblemente mayores y las exclusiones menores en el caso de La Rioja.

La misma tendencia se observa en Castilla La Mancha: Aunque el porcentaje de solicitudes excluidas es menor que en Murcia, aún dobla la cifra correspondiente a La Rioja.

#### *Resultados comparados con Región de Murcia (ambas cualificaciones)*

PLAZAS CONVOCADAS	LA RIOJA <sup>58</sup>		MURCIA	
	Nº	%	Nº	%
SOLICITUDES ADMITIDAS	618	87,5	357	62,6
SOLICITUDES EXCLUIDAS	88	12,5	213	37,4
TOTAL	706	100	570	100

#### *Resultados comparados con Castilla La Mancha (ambas cualificaciones)*

PLAZAS CONVOCADAS	LA RIOJA <sup>59</sup>		CASTILLA LA MANCHA	
	Nº	%	Nº	%
SOLICITUDES ADMITIDAS	618	87,5	2277	72,8
SOLICITUDES EXCLUIDAS	88	12,5	850	27,2%
TOTAL	706	100	3127	100

Se comprueba la hipótesis que planteamos en un inicio sobre la existencia de porcentajes mayores de exclusión para convocatorias donde no se hayan emprendido procesos de orientación previos al procedimiento.

Sin embargo, el número de solicitudes no parece ser mayor en el caso Murcia. Nos faltan datos para valorar con mayor rigor la hipótesis referida al número de solicitudes<sup>60</sup>. Además de datos

<sup>57</sup> Aún no son muchas las comunidades que han hecho públicos los listados de admitidos y excluidos. Será interesante hacer esta comparativa una vez dispongamos de mayor información al respecto.

Por otro lado, los datos que se recogen en este epígrafe se tan tomado de los listados provisionales de admitidos y excluidos expuestos en las páginas Web de los organismos que gestionan las convocatorias en cada comunidad autónoma. Han de tomarse por tanto con cierta precaución.

<sup>58</sup> El cálculo se ha realizado sobre la base de admisiones y exclusiones definitivas a día 15 de noviembre. Por lo que se ha visto hasta el momento, con el resto de subsanaciones, la tónica general es que la mayor parte de las subsanaciones se conviertan en solicitudes admitidas.

<sup>59</sup> El cálculo se ha realizado sobre la base de admisiones y exclusiones definitivas a día 15 de noviembre. Por lo que se ha visto hasta el momento, con el resto de subsanaciones, la tónica general es que la mayor parte de las subsanaciones se conviertan en solicitudes admitidas.

<sup>60</sup>

demográficos, nos faltaría conocer el volumen de personas empleadas en el sector y otros datos para poder comparar y valorar si el número de solicitudes es mayor o menor. Además, es posible que la información/orientación previa, o el tiempo disponible para realizar las solicitudes desde la fecha de la convocatoria, hayan sido tan escasos, que las personas interesadas no hayan sabido de la existencia de dicha convocatoria o de la conveniencia de formar parte de ella.

Estas son hipótesis en las que habrá que trabajar cuando se disponga de más datos concernientes a los resultados obtenidos en convocatorias de otras comunidades autónomas.

***En síntesis:***

- Finalmente se han registrado en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja 782 solicitudes.
- Esta cifra, representa casi el 46% de las personas preclasificadas como posibles usuarias/os del Servicio de Orientación para el RCPR, y el 75 % de las personas que han recibido algún tipo de orientación (es decir han acudido a alguna de las sesiones de orientación)
- Por especialidad, 384 solicitudes (el 49,1%) son para reconocer la experiencia profesional en Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 398 (50,9%) en atención sociosanitaria a personas en instituciones.
- El 86,2% de las solicitudes registradas, han sido mecanizadas desde el Servicio de Orientación del RCPR. Sólo se han recibido en papel 103 solicitudes (el 13,2% del total)
- El porcentaje de solicitudes excluidas sobre el total de solicitudes presentadas es del 11%, y las personas admitidas (a falta de finalizar el periodo de subsanaciones en instituciones) es del 79%.
- En total (tendiendo en cuenta las dos cualificaciones), se han enviado 107 subsanaciones (13,7% del total de solicitudes). Hasta el momento se han subsanado 40 solicitudes, y quedan por subsanar 67 (el plazo de subsanación está aún abierto hasta aproximadamente la primera semana de diciembre).
- Por especialidades, 59 son subsanaciones que pertenecen a “atención sociosanitaria en el domicilio” y 48 a “atención sociosanitaria en instituciones”.
- Pendiente aún de recibir y valorar el total de subsanaciones, a fecha del 15 de noviembre, podemos avanzar que hay 618 solicitudes admitidas (cerca del 80% de las solicitudes)
- 543 (es decir, el 87,9%) pertenecen a personas que están trabajando en actividad relacionada directamente con la especialidad en la que se quiere acreditar, y sólo 75 no están trabajando en estos momentos en el sector (12,1%).
- Si comparamos los resultados del proceso de admisión de La Rioja con las de otras Comunidades Autónomas que no han puesto en marcha Servicios de Orientación (Murcia y Castilla La Mancha por ejemplo), vemos como el porcentaje de solicitudes excluidas aumenta sensiblemente, de manera que se comprueba una de las hipótesis de partida: Los Servicios de Orientación puestos a disposición de los/as usuarios/as precandidatos/as a los procedimientos de reconocimiento de competencias profesionales,

- 
- Habrá menos solicitudes (pero más ajustadas a la realidad)
  - Habrá más admisiones
  - Se registrarán menos exclusiones
  - Se gestionarán menos subsanaciones
  - La personas podrán iniciar antes y con más información en la mano, la construcción de itinerarios formativos conducentes a certificados y/o títulos
  - Se emplearán menos recursos
  - Se alcanzará una mayor eficiencia

aligeran sustancialmente los procesos posteriores, repercutiendo positivamente en la eficiencia de los mismos

## • IV- Conclusiones

### 4.1- Principales resultados

### 4.2- Conclusiones

Llegando al final de este primer informe de evaluación sobre el proceso de orientación del RCPR, se ofrece el resumen de los principales resultados y algunas conclusiones:

### 4.1- Principales resultados

En primer lugar, recogemos los principales resultados obtenidos a partir del análisis de datos:

#### A- Acerca del desarrollo del Servicio:

- El Servicio de Orientación del RCPR se organizó en base a un sistema de preclasificación de 1711 personas organizadas en 41 grupos.
- Todo el proceso de orientación se ha realizado en algo más de tres meses, organizados alrededor del 4 de julio (fecha de publicación de la Convocatoria) y el 4 de Agosto, fin del periodo para realizar las solicitudes.
- En el desarrollo del Servicio han intervenido 38 orientadores/a
- Finalmente se han atendido desde el Servicio (esto quiere decir que han acudido al menos una sesión de orientación), 1039 personas, o sea el 60,8% de las personas que se tuvieron en cuenta en la preclasificación como posibles candidatos/as del RCPR.
- Como media, cada orientador/a ha atendido (al menos en una ocasión) a 27 personas.
- La mayor parte de las personas usuarias del Servicio (casi el 35%), recibieron “dos sesiones grupales más una sesión individual”, tal y como se había previsto que debía ser el protocolo de actuación típico.
- No obstante, cerca del 15% de las personas atendidas desde el servicio recibieron dos o más sesiones individuales.
- Sólo a la primera sesión grupal acudió el 22,3% de las personas atendidas desde el Servicio.

- El 86% de las personas que finalmente realizaron su solicitud, habían recibido como mínimo una sesión individual.

#### **B- El Servicio de orientación para el RCPR desde la perspectiva del orientador/a**

- En total, la media de personas atendidas por orientador/a en la primera sesión grupal (sumando grupo de mañana y tarde) fue de 24 personas.
- Acudieron más personas en el grupo de tarde que en el de mañana (una media de 10 en el grupo de mañana, y 14 en el de tarde)
- Teniendo en cuenta que los grupos en origen eran de unas 40 personas, se presentaron a esta primera sesión más del 50% de las personas convocadas.
- La duración de esta sesión fue en la mayor parte de los casos superior a una hora.
- A la segunda sesión grupal, acudieron en un solo turno, una media de 17 personas. Como en la primera sesión grupal, la duración fue en la mayor parte de los casos, superior a una hora.
- La media de atención a usuarios/as por orientador/a en sesiones individuales fue de 24 personas.
- En muchos casos, se han realizado más sesiones que las estipuladas en el protocolo de actuación (dos grupales y una individual). La principal causa apuntada por los/as orientadores/as es la falta de documentación, y en especial la vida laboral.
- A través de estas sesiones individuales se han cumplimentado (utilizando la herramienta informática diseñada para ese fin), un total de 679 solicitudes. Es decir como media, cada orientador/a ha cumplimentado casi 18 solicitudes.
- El punto de partida en cuanto a conocimientos sobre el SNCFP y el RCPR, de las personas usuarias del Servicio era “bajo” o “muy bajo”, según apuntan las/os orientadores/as.
- En total, cada una/o de las orientadores/as habría empleado en el Servicio de Orientación del RCPR casi 108 horas, lo que traducido a semanas de trabajo, correspondería a aproximadamente 3 semanas de trabajo a tiempo completo (considerando 35 horas semanales).
- La mayor parte del tiempo se ha empleado en realizar las sesiones individuales y en su propia formación.

#### **→ Sobre la formación recibida por los/as orientadores/as para el desarrollo de este Servicio**

- Según manifiestan los/as orientadores/as, antes de acudir a estas sesiones de formación, el nivel de conocimientos sobre el SNCFP y el Procedimiento de Competencias Profesionales era, casi para la mitad de los/as orientadores/as “bajo” o “muy bajo”
- La formación recibida, en opinión de la mayor parte de los/as orientadores/as ha sido “adecuada”, muy pocos/as la ha considerado “insuficiente”, y en ningún caso ha sido considerada/ calificada como “excesiva”
- A día de hoy la mayor parte de los/as orientadores/as consideran que el conocimiento que tienen sobre el SNCFP y sobre el RCPR es alto o muy alto.

- La resolución de casos prácticos, la unificación de criterios y el manejo de la base de datos, son algunas de las cuestiones en las que, en la opinión de los/as orientadores/as, se podría haber profundizado en el curso, para que la formación hubiese sido más completa

#### → Sobre los materiales de trabajo utilizados

- En general los materiales de trabajo que se han utilizado, han sido considerados como útiles o muy útiles en la mayor parte de los casos.

- Los mejor valorados han sido los utilizados en el propio trabajo de orientación: el programa para realizar la solicitud y también los ppt para dinamizar las sesiones grupales.

- También se han considerado muy útiles los materiales utilizados en la formación, particularmente los ppt empleados en la formación de orientadores/as y el manual para el/la orientador/a

- El protocolo de llamada, la página Web del Departamento de Cualificaciones de La Rioja, y el programa para la baremación de los cuestionarios de autoevaluación, han sido los instrumentos considerados como menos útiles en el desarrollo del trabajo del orientador/a.

- Se ha echado de menos tener, entre el material facilitado para el desarrollo del Servicio, casos prácticos resueltos y más información actualizada acerca de la oferta formativa.

#### → Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para este Servicio

→ ¿Hasta qué punto se han logrado cumplir los objetivos con los que partía este Servicio de Orientación previo al RCPR?

En general, la gran mayoría de los/as orientadores/as opinan que se han logrado cumplir los objetivos propuestos en el Servicio de Orientación.

En particular los que se han cumplido en mayor medida han sido: “cumplimentar adecuadamente la solicitud en el procedimiento”, “informar y/o orientar a precandidatos/as sobre los requisitos de la convocatoria, las fases del procedimiento, los efectos de la acreditación, sus derechos y obligaciones”, “ajustar expectativas”, “tener acceso a información suficiente para tomar una decisión razonada acerca de la participación en el RCPR”

En menor medida se han cumplido los objetivos que tienen que ver con: “Motivar a las personas precandidatas en función de sus necesidades y metas para completar su formación”, “enfocar mejor la orientación gracias al sistema de preclasificación, creando grupos homogéneos”, “planificar la orientación (mediante el sistema de preclasificación) para aligerar la sobrecarga de trabajo que pudiera representar en los servicios de orientación de la red” y “construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR”

- El 41,3% de las orientadoras/as opinan que el objetivo “construir itinerarios formativos en el caso de no cumplir los requisitos de acceso al RCPR” se ha conseguido cumplir “poco” o “nada”

Según los/as orientadores/as las principales razones por las que no se han cumplido dichos objetivos son:

- La inexistencia de una oferta formativa adecuada a las necesidades de estas personas: -  
- La falta de información y de tiempo para elaborar itinerarios formativos para quien no cumple los requisitos de acceso al procedimiento

- La escasez de plazas en esta Convocatoria de RCPR:
- La heterogeneidad de algunos grupos
- El punto de partida de las personas orientadas en cuanto a formación de base, edad, idioma...

→ **Sobre la organización del Servicio y los medios utilizados en el mismo**

- El 90% de los/as orientadores/as han considerado como adecuado el número de sesiones empleado en el Servicio para la consecución de los objetivos que se propusieron en un inicio.
- En ningún caso se ha visto este número de sesiones “excesivo”, y sin embargo, el 10% de los/as orientadores/as lo han encontrado “insuficiente”.
- Quienes han encontrado el número de sesiones “insuficiente” proponen “aumentar las sesiones individuales” y crear un servicio específico de orientación para el RCPR, en lugar de utilizar la Red de orientación existente.
- En cuanto a la duración de las sesiones, casi el 65% de los/as orientadores/as han empleado entre una hora y hora y media en las sesiones individuales, el 29% entre media y una hora y el 6,5% más de hora y media.
- La mitad de los/as orientadores/as han utilizado los datos profesionales para gestionar las sesiones (mucho o bastante), mientras que la otra mitad los habría utilizado “poco” o “nada” o simplemente no habrían tenido acceso a esta información.
- En general, los/as orientadores/as que han utilizado esta información la califican como útil, y quienes no la han utilizado piensan que no es útil.

→ **¿Hasta qué punto se encuentran los orientadores/as satisfechos/as con respecto a los principales aspectos relacionados con el Servicio? (materiales, asistencia recibida en la solución de problemas, la aplicación informática, la metodología aplicada, la formación recibida y la organización del Servicio):**

- Todas las cuestiones propuestas se han valorado positivamente, (la nota media más alta es de un 8,2 y la más baja un 6,9).
- Los aspectos del Servicio mejor valorados han sido “*los materiales de apoyo facilitados en el dispositivo USB*”, “*la asistencia recibida para la solución de problemas y dudas*” y “*la aplicación informática*”; mientras que el aspecto peor valorado ha sido “*la organización del servicio*”.

**Las principales causas de insatisfacción señaladas por los/as orientadores/as del Servicio, han sido:**

- Algunos problemas con la herramienta informática
- Dificultades para ponerse en contacto con las/os técnicas/os del Departamento de Cualificaciones a la hora de resolver dudas
- Falta de coordinación entre el Departamento de Cualificaciones y los/as propios/as orientadores/as a la hora de poner en marcha el Servicio
- Cierta improvisación en cuanto a la entrega de materiales

→ **Incidencias, buenas prácticas y propuestas de mejora señaladas por los/as orientadores/as del Servicio.**

**Incidencias:**

- Total desconocimiento de los/as usuarios/as sobre el procedimiento
- Falta de claridad en cuanto a los criterios a seguir a la hora de gestionar las solicitudes por parte de los orientadores/as: sobre todo en cuanto a la valoración de la formación
- Falta de información sobre la oferta formativa
- Dificultades del Departamento de Cualificaciones para dar respuesta a las demandas de orientadores/as
- Falta de participación de las organizaciones involucradas en la prestación del Servicio, y específicamente de los/as orientadores/as
- Descoordinación e improvisación
- Algunos problemas con la herramienta informática
- Fallos en el sistema de preclasificación
- Coincidencia de las segundas sesiones grupales con el horario laboral de algunos/as usuarios/as

#### **Aspectos de mejora propuestos:**

- Informar y orientar a los/as ciudadanos/as en general sobre el SNCPFP y sobre el RCPR.
- Iniciar a ofrecer un Servicio de Información y/o orientación, desde el mismo momento en que se preinscriben las personas en el procedimiento.
- Incluir en la orientación contenidos acerca de las fases del procedimiento: asesoramiento, evaluación, acreditación...
- Informar a las empresas del sector
- Fomento de la participación de orientadores/as en el diseño y puesta en marca del Servicio de Orientación, utilizando foros de intercambio y propuestas.
- Introducir medidas para aligerar el proceso: ampliar el plazo de presentación de las solicitudes, aliviar la carga de documentación, más recursos y tiempo en la organización del Servicio...

#### **Buenas prácticas**

- Los/as orientadores/as reconocen como buenas prácticas, algunos de los procedimientos utilizados en el desarrollo del Servicio, como por ejemplo:
  - \* Los materiales utilizados y la puesta en común de información acerca del RCPR, es decir que todas/os los/as orientadores/as dispusieran de la misma información.
  - \* La sencillez de la herramienta informática
  - \* En general, la metodología y las herramientas utilizadas
- También se apuntan algunas buenas prácticas que podrían ponerse en práctica en próximas convocatorias:
  - \* Disminuir la burocracia y primar la atención a las personas, centrándose en las necesidades de las personas
  - \* Dilatar el Servicio en el tiempo, de manera que pudiese acompañar todo el proceso y no sólo la solicitud.
  - \* Aprovechar la información profesional proveniente de los Servicios de Orientación para el diseño de la oferta formativa y la elaboración de criterios para la selección de personas participantes de dicha formación (priorización)

#### **Sugerencias:**

- Delimitar y/o concretar las tareas que debe desarrollar el/la orientador/a en el RCPR.
- Aportar como material de trabajo casos prácticos resueltos.
- Mejorar la información, implicación y colaboración de las empresas
- Evitar las fechas de verano
- Aligerar la carga de trabajo que supone este Servicio para los/as orientadores/as de la Red.

- Mejorar la información, implicación y colaboración de las empresas
- Implicar a orientadores/as que pertenezcan a otras áreas.

### C- El Servicio de orientación para el RCPN desde la perspectiva del usuario/a del Servicio

*Partiendo ahora del análisis de datos de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por usuarios/as del Servicio, podemos decir:*

→ **Atención recibida:**

- Casi el 72% de las personas atendidas desde este Servicio han acudido al menos a dos sesiones grupales.
- El 58% habría recibido al menos una sesión individual, mientras que el resto (más del 40%) ha recibido dos o más sesiones individuales.
- La duración media de una sesión individual es el casi el 41% de los casos de entre una hora y hora y media, y en un porcentaje alto (36,5%) de entre media hora y una hora.
- En general, las personas usuarias del Servicio, consideran el número de sesiones de orientación recibidas como “adecuado”, y en muy pocas ocasiones lo han calificado como “insuficiente” (menos del 2%)
- En el 97% de los casos, las sesiones individuales se han empleado en parte en la cumplimentación de la solicitud. Sólo un 3% de las personas que han pasado por alguna sesión individual, no han terminado inscribiéndose en el procedimiento.

→ **Grado de satisfacción con respecto a la primera sesión grupal:**

- La puntuación media que se obtiene de las respuestas a la pregunta “puntúe del 1 al 10, cuál es el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión de información/orientación que acaba de recibir” ha sido 8,97. Sólo la han puntuado por debajo del 5, un 1,3% de los/as usuarios/as.
- Más del 72% manifestaron el deseo de seguir asistiendo a próximas sesiones.

→ **¿Hasta qué punto se han cumplidos los objetivos, según los/as usuarios/as?**

- Las personas que creen haber conseguido los objetivos propuestos pasan casi siempre del 90%, y en ningún caso están por debajo del 75%:

- 1 - “He tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión con respecto a entrar o no en el procedimiento de evaluación de competencias” (95%)
- 2 - “He comprendido perfectamente los requisitos de acceso al procedimiento” (94,7%)
- 3 - “Ahora sé que tengo que hacer para obtener la acreditación que se exige en el 2015 para trabajar en el sector” (94,2%)
- 4 - “Ahora sé en qué consiste el procedimiento de evaluación y acreditación e las competencias profesionales” (93%)
- 5 - “He realizado la inscripción en el procedimiento” (90,7%)
- 6 - “He cumplimentado el currículum vital europeo” (88,8%)
- 7 - “He cumplimentado los cuestionarios de autoevaluación de competencias” (78%)
- 8 - “He obtenido los resultados de la autoevaluación con la ayuda de el/la orientador/a” (74,8%)

→ **Satisfacción general con respecto a la atención recibida desde el Servicio**

- Hay un acuerdo generalizado en calificar la atención recibida como muy buena (casi el 78%) o buena (21,8%).
- La puntuación media que dan los usuarios/as a los aspectos concretos del Servicio, en todos los casos supera el 9: el tratamiento recibido, la información recibida, la habilidad del orientador/a, los conocimientos del orientador/a, el material entregado y el servicio de orientación general.
- Y prácticamente el 100% de los/as usuarios/as recomendaría utilizar este Servicio a un/a amigo/a o familiar.

→ **Aspectos de mejora relacionados directamente con el Servicio:**

- Cercanía del Servicio, individualización de las sesiones, horarios más adecuados, más tiempo
- La calidad y cantidad del material entregado
- La eficacia de las sesiones grupales (no repetir los mismos conceptos)

→ **Aspectos de mejora relativos al RCPR:**

- Oferta formativa
- Número de plazas de la convocatoria
- Claridad en la información desde la Administración
- Reducción de la burocracia
- Rebaja en los requisitos para obtener una certificación

→ **Observaciones y sugerencia respecto al Servicio de Orientación del RCPR:**

- Acercar el Servicio a las personas. Por ejemplo en la propia empresa, en la localidad de residencia...
- Reducir la burocracia
- Aminorar los requisitos
- Individualizar las sesiones de orientación
- Ayudar más a los/as que más lo necesitan (no tienen ordenador o no saben utilizarlo por ejemplo)

→ **Observaciones y sugerencia respecto al RCPR en general:**

- Considerar la experiencia y la formación en un sentido más amplio
- Priorizar a las personas desempleadas en el acceso al RCPR o en la formación conducente a certificado
- Facilitar la formación dentro de la empresa

**D- Resultados del proceso de registro y valoración de solicitudes**

- Finalmente se han registrado en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja 782 solicitudes.
- Esta cifra, representa casi el 46% de las personas preclasificadas como posibles usuarias/os del Servicio de Orientación para el RCPR, y el 75 % de las personas que han recibido algún tipo de orientación (es decir han acudido a alguna de las sesiones de orientación)

- Por especialidad, 384 solicitudes (el 49,1%) son para reconocer la experiencia profesional en Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y 398 (50,9%) en atención sociosanitaria a personas en instituciones.
- El 86,2% de las solicitudes registradas, han sido mecanizadas desde el Servicio de Orientación del RCPR. Sólo se han recibido en papel 103 solicitudes (el 13,2% del total)
- El porcentaje de solicitudes excluidas sobre el total de solicitudes presentadas es del 11%, y las personas admitidas (a falta de finalizar el periodo de subsanaciones en instituciones) es del 79%.
- En total (tendiendo en cuenta las dos cualificaciones), se han enviado 107 subsanaciones (13,7% del total de solicitudes). Hasta el momento se han subsanado 40 solicitudes, y quedan por subsanar 67 (el plazo de subsanación está aún abierto hasta aproximadamente la primera semana de diciembre).
- Por especialidades, 59 son subsanaciones que pertenecen a “atención sociosanitaria en el domicilio” y 48 a “atención sociosanitaria en instituciones”.
- Pendiente aún de recibir y valorar el total de subsanaciones, a fecha del 15 de noviembre, podemos avanzar que hay 618 solicitudes admitidas (cerca del 80% de las solicitudes)
- 543 (es decir, el 87,9%) pertenecen a personas que están trabajando en actividad relacionada directamente con la especialidad en la que se quiere acreditar, y sólo 75 no están trabajando en estos momentos en el sector (12,1%).
- Si comparamos los resultados del proceso de admisión de La Rioja con las de otras Comunidades Autónomas que no han puesto en marcha Servicios de Orientación (Murcia y Castilla La Mancha por ejemplo), vemos como el porcentaje de solicitudes excluidas aumenta sensiblemente, de manera que se comprueba una de las hipótesis de partida: Los Servicios de Orientación puestos a disposición de los/as usuarios/as precandidatos/as a los procedimientos de reconocimiento de competencias profesionales, aligeran los procesos posteriores, y repercuten positivamente en la eficiencia de los mismos

## 4.2- Conclusiones

### Aspectos a destacar

Antes de apuntar algunos aspectos de mejora identificados, hay varias cuestiones que merece la pena destacar:

→ En primer lugar, el Servicio de Orientación del RCPR es el primero en ponerse en marcha en nuestra Comunidad, y también es pionero si tenemos en cuenta el ámbito nacional.

Es uno de los primeros en ponerse en marcha en España, y es único en cuanto a sus características:

- *Utilización de herramientas de preclasificación*
- *Creación de una Red de orientación compuesta fundamentalmente por orientadores/as del SRE y entidades colaboradoras*
- *Unificación de criterios y homogenización de procedimientos a través de la formación de los/as orientadores/as y la puesta en común de diversos materiales (protocolos de actuación, instrumentos de recogida de datos, información profesional, metodología para desarrollar las sesiones individuales y grupales (ppt para sesiones grupales)...*

- *Realización de una guía específica para orientadores/as que recogiera toda la información necesaria para desarrollar este Servicio con eficacia.*
- *Creación de una base de datos para la cumplimentación de las solicitudes por parte de los/as orientadores/as y posterior volcado de las mismas para su valoración en la etapa de baremación.*

→ Esta experiencia ha supuesto un aprendizaje importante para todas las organizaciones y los/as técnicos/as implicados/as.

→ Con los datos sobre los resultados del proceso de registro y valoración de solicitudes del RCPR de que disponemos en el momento, puede confirmarse, lo que ya han evidenciado y comunicado (en ponencias y grupos de trabajo sobre el tema) gran parte de los/as técnicos/as implicados/as en procedimientos de reconocimiento de competencias profesionales en las comunidades autónomas que los han puesto en marcha: un servicio de orientación que acompañe el procedimiento desde etapas incipientes, es fundamental para el buen desarrollo de los procesos posteriores. Particularmente es clave para gestionar con eficacia y eficiencia el proceso de registro y valoración de solicitudes.

Comparando los datos de nuestra Comunidad con otras comunidades que no han puesto en marcha estos servicio de orientación, se comprueba que los Servicios de Orientación puestos a disposición de los/as usuarios/as precandidatos/as a los procedimientos de reconocimiento de competencias profesionales, aligeran los procesos posteriores, y repercuten positivamente en la eficiencia de los mismos.

→ Las conclusiones extraídas de esta evaluación, pueden tomarse como un buen punto de referencia a la hora de emprender nuevos procesos, sobre todo teniendo en vista próximas convocatorias de reconocimiento

→ También es bueno recordar que los resultados ofrecidos en este informe son en cierta medida **parciales** hasta que no se complementen con los de la evaluación externa (tal y como se contempla en el plan de evaluación y como se prevé en la legislación relacionada)

### Aspectos de mejora identificados:

En general, puede decirse que la **satisfacción** con respecto del Servicio, tanto si la analizamos desde el punto de vista de los/as orientadores/as participantes, como por los/as usuarios/as del Servicio, es positiva.

Merece la pena, sin embargo, pararnos a analizar las cuestiones en las que se ha mostrado mayor disconformidad (sea de la naturaleza, y el tamaño que sea) porque es de ahí de donde se puede obtener información sobre las deficiencias y aspectos a mejorar, y en definitiva, esta información es la que nos va a permitir mejorar el Servicio.

### A- Acerca del desarrollo del Servicio:

#### - El número de sesiones y la duración de las mismas

Tanto usuarios/as del Servicio como orientadores/as encuentran que el número de sesiones y la duración de las mismas han sido adecuados.

Sin embargo, ha habido un distanciamiento del plan original donde el protocolo a seguir en la atención a los/as usuarios/as era de dos sesiones grupales y una sesión individual. Muchas de las personas atendidas en el Servicio recibieron más de una sesión individual, que por otra parte, se ha considerado necesaria tanto desde el punto de vista del orientador/a como del usuario/a del Servicio.

La razón principal por la que se han tenido que incrementar el número de sesiones, es que la persona usuaria, no traía consigo el total de la documentación que se debía aportar (sobre todo la vida laboral)

En este sentido, habría que idear algún instrumento para asegurar que el/la usuario/a va a traer toda la documentación en sesión de orientación (puede ser que fuera suficiente por ejemplo tener una lista a entregar al usuario/a con toda la documentación necesaria...)

Por otro lado, y como veremos más adelante, algunos/as orientadores/as han planteado el descuido con respecto al cumplimiento de alguno de los objetivos planteados en el plan de orientación, especialmente el diseño itinerarios formativos, y motivar a las personas para completar su formación... y eso a veces, a tenido que ver con la falta de tiempo.

- **El horario** en el que se han realizado las sesiones grupales.

Es recomendable que exista libertad para acudir a las sesiones en horario de mañana y de tarde, de manera de que los/as trabajadores/as puedan acudir fuera de su horario de trabajo.

Esta cuestión quedó demostrada en la segunda sesión grupal, que al haber sido prevista solo en horario de mañana, fue sensiblemente inferior en cuanto al grupo de asistentes que en la anterior, y también que en la siguiente sesión individual.

Ante esta situación, otra cuestión a plantear, es la mayor implicación/participación de las empresas en este proceso, de manera que se contemplara la posibilidad de ceder parte del horario de trabajo de las/os trabajadores/as para estas actividades.

- **El exceso de burocracia.** Este aspecto ha sido señalado tanto por usuarios/as como por orientadores/as. Habría que encontrar un equilibrio entre la rigurosidad que implica necesariamente este procedimiento, ofreciendo sin embargo la mayor flexibilidad que se pueda, y sencillez en cuanto a los documentos y certificados que hay que aportar.

#### → Sobre la formación recibida por los/as orientadores/as para el desarrollo de este Servicio

Antes de la puesta en marcha del Servicio casi la mitad de los/as orientadores/as tenían un nivel bajo o muy bajo sobre el SNCFP y sobre el RCPR. A día de hoy, la mayor parte de los/as orientadores/as consideran que el conocimiento que tienen sobre este tema es alto o muy alto.

Se ha producido un aprendizaje importante entre los/as orientadores/as que han participado. Dicho aprendizaje es importante, más allá de la puesta en marcha de este Servicio de Orientación específico, no debería desperdiciarse.

En la formación recibida, se ha echado de menos una mayor claridad en los criterios a seguir, especialmente en cuanto a la valoración de la formación y en general en la baremación de experiencia laboral y de formación.

Hay que recordar que en este sentido ha habido un debate (aún del todo no resuelto<sup>61</sup>) sobre la conveniencia o no de valorar la experiencia y/o la formación adquirida en ocupaciones ligadas al cuidado en el domicilio en la cualificación “atención sociosanitaria a personas en instituciones”

---

<sup>61</sup> Pendiente de revisar por la Comisión de Baremación en una reunión de evaluación, prevista en los próximos meses.

y viceversa: la formación y experiencia del cuidado adquirida en el entorno institucional en la cualificación “atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio”.

Una mejora en la formación, que se apunta, es la puesta en común y la resolución de casos prácticos, así como la realización de pruebas para comprender mejor el manejo de la aplicación informática.

#### → **Sobre los materiales de trabajo utilizados**

Una de las carencias encontradas al respecto ha sido tener información completa y actualizada sobre la oferta formativa disponible para estos perfiles profesionales.

Se entiende que este material es decisivo para poder desarrollar adecuadamente este trabajo de orientación, para elaborar itinerarios formativos, e informar a usuarios/as, sin embargo se han tenido muchos problemas para disponer de esta información tan básica por un lado, y tan valiosa por otro.

Otro material que se ha considerado interesante es poder disponer de un documento con casos prácticos resueltos.

#### → **Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para este Servicio**

En general, tanto orientadores/as como usuarios/as, han hecho una buena valoración acerca del cumplimiento de objetivos.

¿En cuáles habría que trabajar más para su consecución?

En opinión de orientadores/as:

- Habría que perfeccionar los sistemas de preclasificación. No siempre los grupos han sido tan homogéneos como se pretendía.
- Profundizar en los aspectos de la orientación que contribuyan a fomentar la motivación de las personas para seguir formándose.
- Elaboración de itinerarios formativos. Casi la mitad de los/as orientadores/as creen que este objetivo se ha cumplido “poco” o “nada”.
- Algunos/as orientadores/as sienten que han desarrollado más tareas puramente administrativas (por ejemplo cumplimentación de la solicitud) que de orientación, y reclaman un mayor protagonismo de las labores propiamente orientadoras, y al servicio del usuario/a.
- Para poder responder con mayor efectividad a las necesidades de estas personas, habría que:

- \* Programar y difundir una oferta formativa adecuada a las necesidades de estas personas
- \* Tener mayor información profesional y disponer de más tiempo y recursos para elaborar itinerarios formativos
- \* Ofrecer un mayor número de plazas para el Reconocimiento de Competencias profesionales, en ambas cualificaciones
- \* Procurar una mejor organización de los grupos en base al sistema de preclasificación, teniendo como objetivo la homogeneidad.
- \* Tener presente el punto de partida de estas personas en cuanto a formación de base y competencias básicas (el punto de partida es muy bajo y es más costoso el trabajo de orientación)

## → Aspectos de mejora

### - Planteados por orientadores/as

\* Poner en marcha un servicio de información y/o de orientación desde el mismo momento que una persona se preinscriba en el Departamento de Cualificaciones de La Rioja.

\* Crear un servicio específico de orientación para el RCPR, en lugar de utilizar la Red de orientación existente. Contar con un equipo de orientadores/as que puedan centrarse en el trabajo de orientación ligado al proceso. Para los/as orientadores/as que han formado parte de este Servicio específico, este trabajo ha resultado ser una “carga” añadida a sus programas habituales.

\* Involucrar a otras redes de orientación afines al procedimiento

\* Proseguir con la orientación una vez que la persona ha hecho su solicitud para poder informar a cerca de los siguientes pasos: realizar las subsanaciones o reclamaciones si hiciera falta, fase de asesoramiento, fase de evaluación, fase de acreditación, efectos de la acreditación...

\* Favorecer la participación de los/as orientadores/as en el propio diseño del Servicio y también en la puesta en marcha del mismo utilizando foros en los que se puedan intercambiar experiencias, materiales, propuestas, buenas prácticas...

\* Poner más medios a disposición de orientadores/as. Recibir un mayor apoyo por parte del Departamento de Cualificaciones. El Servicio se vio desbordado en algunas ocasiones, no pudiendo dar las respuestas inmediatas que necesitaban los/as orientadores en algunos momentos.

\* Aprovechar la información recopilada por orientadores/as en el desarrollo de estos Servicios para diseñar la oferta formativa u otras convocatorias de reconocimiento...

\* Involucrar a las empresas<sup>62</sup>

\* Acerca el Servicio al usuario/a: a la empresa donde trabajan, a la localidad donde viven...

\* Aligerar el proceso mediante la ampliación del plazo de presentación, aliviando la carga documental, otorgando más recursos y tiempo al Servicio.

### - Planteados por usuarios/as del Servicio

Muchos de las mejoras planteadas por los/as usuarios/as del Servicio, están planteados (a veces desde una perspectiva diferente) por los orientadores/as del Servicio, por lo que no se redundará en ellos: Por ejemplo la cercanía del servicio al usuario/, mayor individualización de las sesiones, horarios más adecuados...

Nos centraremos por tanto en algunas mejoras planteadas particularmente por los/as usuarios/as:

---

<sup>62</sup> A ese respecto hay que decir que si bien hubo una sesión específica para informar a las empresas, sin embargo existe una Comisión Sectorial que no fue convocada, y en ese sentido se perdió una oportunidad de involucrar más activamente a los agentes sociales

- \* Mejora en la calidad y cantidad del material entregado
  - \* Incrementar la eficacia de las sesiones, evitando repetir lo mismo.
  - \* Incrementar la oferta formativa específica para este colectivo
  - \* Incremento de las plazas de la Convocatoria
  - \* Incrementar la claridad en cuanto a la información ofrecida por la Administración. Particularmente se refieren a la falta de concreción en cuanto a los criterios de formación que se reflejan en el Acuerdo Territorial SAAD, y que urge definir y especificar. Este hecho ha sido causa de mucha incertidumbre para una parte de usuarios/as del Servicio, sobre todo los/as que trabajan como cuidadores/as en residencias y centros de día para personas con discapacidad.
  - \* Rebaja en los requisitos para obtener una certificación. Algunos/as usuarios/as han reclamado una consideración mayor de algunas de sus credenciales sobre la formación y la experiencia laboral en el sector.
- A algunas trabajadoras les parece injusto que después de tantos años trabajando y formándose, ahora tengan que demostrar su valía profesional
- \* A muchas les parece exagerada la burocracia y la documentación exigida
  - \* Se reclama más ayuda (más orientación) para las personas que tienen más dificultades porque carecen de competencias básicas, entre ellas específicamente mencionan las competencias digitales.

## • Bibliografía consultada

- ─ Ministerio de Administraciones Públicas: “Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción”. Madrid 2006
- ─ Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo
- ─ Plan anual de evaluación de la calidad, impacto, eficacia y eficiencia del conjunto del subsistema de formación profesional para el empleo 2010 (Documento- borrador 18/05/2011)
- ─ FOREM: “Foro sobre la orientación de los/as trabajadores/as en materia de formación profesional. Informe de resultados” (2008)
- ─ Plan de Formación Profesional de La Rioja 2009- 2011
- ─ Indicadores de seguimiento y evaluación del Plan de Formación Profesional de La Rioja 2009
- ─ Departamento de educación, universidades e investigación del Gobierno Vasco: “El reconocimiento de la competencia profesional en el País Vasco”: la experiencia de evaluación, reconocimiento y certificación de los aprendizajes informales y no formales en el País Vasco. Vitoria, 2008
- ─ Guía del asesor/a- INCUAL

─  - Guía del evaluador/a- INCLUAL

─  - Observatorio Cualificaciones CCOO- La Rioja (2011): “Guía para los Servicios de información y orientación ligados al RCPR en Atención sociosanitaria”

## • Normativa relacionada

Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones (BOE núm. 64, de 16 de marzo) y su modificación (RD 1326/2002, de 13 de diciembre).

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional (BOE núm. 147, de 20 de junio) y sus modificaciones (Ley 2/2011, de 4 de marzo y Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo).

Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (BOE núm. 223, de 17 de septiembre) y su modificación (RD 1416/2005, de 25 de noviembre).

Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE núm. 182, de 30 de julio).

Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo (BOE núm. 87, de 11 de abril) y su desarrollo (Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo)

Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad (BOE núm 27, de 31 de enero) y su modificación (RD 1675/2010, de 10 de diciembre).

Decreto 24/2005, de 31 de marzo, por el que se crea el Consejo de Formación Profesional de La Rioja (BOR núm. 46, de 5 de abril).

Orden 18/2006, de 17 de julio, por la que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Formación Profesional de La Rioja (BOR núm. 110, de 21 de agosto).

Decreto 36/2011, de 6 de mayo, por el que se crean las comisiones sectoriales de cualificaciones y formación profesional y se establece su reglamento de funcionamiento.

**Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (BOE num. 205, de 25 de agosto).**

**Decreto 32/2011, de 29 de abril**, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral así como por vías no formales de formación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

**Resolución nº 182, de 29 de junio de 2011**, de la Consejería de Industria, Innovación y Empleo, por la que se convoca el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral de las cualificaciones atención sociosanitaria a personas en el domicilio y atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

- Índice de anexos

- Anexo nº 1: Ficha de reclasificación
- Anexo nº 2: Cuestionario de satisfacción para usuarios/as
- Anexo nº 3: Cuestionario para orientadores/as

## Ficha de reclasificación

<b>Primer apellido</b>	<b>Segundo apellido</b>	<b>Nombre</b>	
<b>DNI/NIE</b>	<b>Sexo</b>	<b>Domicilio</b>	<b>C.P.</b>
<b>Localidad</b>	<b>Provincia</b>	<b>Teléfono (preferible móvil)</b>	<b>Fecha de nacimiento</b>
<b>Dirección de correo electrónico:</b>			
<p><b>Marque con una X. En estos momentos está:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Empleada/o  <input type="checkbox"/> Desempleado/a  <input type="checkbox"/> Otra situación (a continuación indicar cual):</p> <p><b>Si actualmente está trabajando, marque con una X el <u>tipo de Servicio</u> en el que desarrolla su actividad:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Servicio de Ayuda a Domicilio  <input type="checkbox"/> Centro de Día para mayores  <input type="checkbox"/> Centro de Día para personas con discapacidad  <input type="checkbox"/> Residencia para personas mayores  <input type="checkbox"/> Residencia para personas con discapacidad  <input type="checkbox"/> Centro Ocupacional  <input type="checkbox"/> Otro (a continuación indicar cual):</p>			
<p><b>Si actualmente está trabajando, a continuación, anotar el <u>nombre de la empresa</u> donde trabaja:</b></p>			
<p><b>Si actualmente está trabajando ¿Cuál es su <u>ocupación</u> actual?:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Auxiliar de ayuda a domicilio / Asistente de atención domiciliaria  <input type="checkbox"/> Gerocultor/a de personas dependientes en instituciones sociales  <input type="checkbox"/> Cuidador/a de personas dependientes en instituciones sociales  <input type="checkbox"/> Otra (a continuación indicar cual):</p>			

**Tanto si está empleada/o como desempleada/o. Marque con una X la situación en la que se encuentra con respecto al cumplimiento de los requisitos de acceso al procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales**

- En los últimos 10 años, he trabajado como cuidador/a, gerocultor/a o auxiliar de ayuda a domicilio **al menos tres años o 2000 horas** (cumplio requisito de experiencia laboral mínima para entrar en el procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales)
- En los últimos diez años he realizado **al menos 300 horas de formación** relacionada con el cuidado a personas dependientes(cumplo requisito de formación mínima para entrar en el procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales)
- Cumplio **ambos requisitos**
- No cumplio **ninguno** de los requisitos que se mencionan
- Otra situación (a continuación indicar cuál):

**Tanto si está empleada/o como desempleada/o. Marque con una X la titulación específica que tiene para el puesto que desarrolla en la actualidad:**

- Técnico Medio en Atención Sociosanitaria
- Técnico Medio en Cuidados Auxiliares de Enfermería
- FPI Clínica
- FPI Psiquiatría
- FPI Auxiliar de Enfermería
- Técnico Superior en Integración Social
- Certificado de Profesionalidad Auxiliar de Ayuda a Domicilio (445 h)
- Certificado de Profesionalidad Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio (600 h)
- Certificado de Profesionalidad Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones (450 h)
- Ninguna formación específica
- Otra titulación (a continuación indicar cual):

Puntúe del 1 al 10, cuál es el grado de satisfacción con respecto a esta primera sesión de información/orientación que acaba de recibir:

**1: insatisfecho/a**

**10: muy satisfecho/a**

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

**Marque con una X:**

- Deseo asistir al siguiente grupo de orientación**
- No deseo asistir al siguiente grupo de orientación**

A llenar por el/ la orientador/a: NÚMERO DE EXPEDIENTE:

Nº GRUPO:

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

Fdo.

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN  
PARA EL RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Su opinión es **muy importante para mejorar la calidad de este servicio**. Por esta razón le rogamos responda a todas las preguntas de este cuestionario. Los datos aportados son CONFIDENCIALES y serán utilizados, únicamente, para analizar la calidad del servicio de orientación del PEAC y mejorarlo en lo posible. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**I- Anote en el siguiente recuadro su edad:**

(Señale con una X las casillas correspondientes)

**II- Sexo**

- 1- mujer   
2- hombre

**III- Situación actual**

- 1- empleado/a   
2- desempleado/a

**IV- Si actualmente está trabajando ¿cuál es su ocupación actual?**

- 1- auxiliar de ayuda a domicilio/ asistente de atención domiciliaria   
2- gerocultor/a de personas dependientes en instituciones sociales   
3- cuidador/a de personas dependientes en instituciones sociales   
4- Otra (a continuación indicar cual)

**V- ¿A cuantas sesiones de orientación/información (contando esta) ha acudido?**

- Marque el número de sesiones grupales:

- Ninguna sesión grupal   
Una sesión grupal   
Dos sesiones grupales   
Tres sesiones grupales

- Marque el número de sesiones individuales:

- Ninguna sesión individual    
Una sesión individual    
Dos sesiones individuales   
Tres sesiones individuales

**¿Aproximadamente cuánto tiempo ha durado esta sesión de orientación?**

- Menos de media hora   
Entre media hora y una hora   
Entre una hora y hora y media   
Más de hora y media

**Señale como valora la duración de la sesión de orientación**

- Excesiva   
Adecuada   
Insuficiente

**Señale como considera el número de sesiones de orientación que ha realizado**

- Excesivo   
Adecuado   
Insuficiente

**VI- Finalmente, ¿ha decidido inscribirse en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias?**

- 1- Me he inscrito en Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones   
2- Me he inscrito en Atención sociosanitaria a personas en el domicilio   
3- No me he inscrito en el procedimiento

**VII- A continuación marque si ha conseguido o no cumplir los siguientes objetivos con la ayuda de este Servicio de Orientación:**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1- He tenido acceso a información suficiente para tomar una decisión con respecto a entrar o no entrar en el procedimiento de evaluación de competencias		
2- He cumplimentado el currículum vitae europeo		
3- He realizado la inscripción en el procedimiento		
4- He cumplimentado los cuestionarios de autoevaluación de competencias		
5- He obtenido los resultados de la autoevaluación con la ayuda de el/la orientador/a		
6- Ahora sé en qué consiste el procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales		
7- He comprendido perfectamente los requisitos de acceso al procedimiento		
8- Ahora sé que tengo que hacer para obtener la acreditación que se exige en el 2015 para trabajar en el sector		

**VIII- En general la atención que ha recibido en el servicio de orientación del PEAC ha sido...**

- 1- Muy buena  
2- Buena  
3- Regula  
4- Mala  
5- Muy Mala

**IX- Valore hasta que punto se encuentra satisfecho con los siguientes aspectos relacionados con el servicio. El 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho:**

**0= nada satisfecho**

**→ 10= totalmente satisfecho**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
El tratamiento que recibió por parte del/ de la orientador/a											
La información recibida											
La habilidad del orientador/a para escuchar, comprender y contestar a sus preguntas											
Los conocimientos del orientador/a sobre el procedimiento											
El material entregado (folletos, información en general...)											
El servicio de orientación en general											

**X- ¿Qué aspectos considera que pueden mejorarse?**

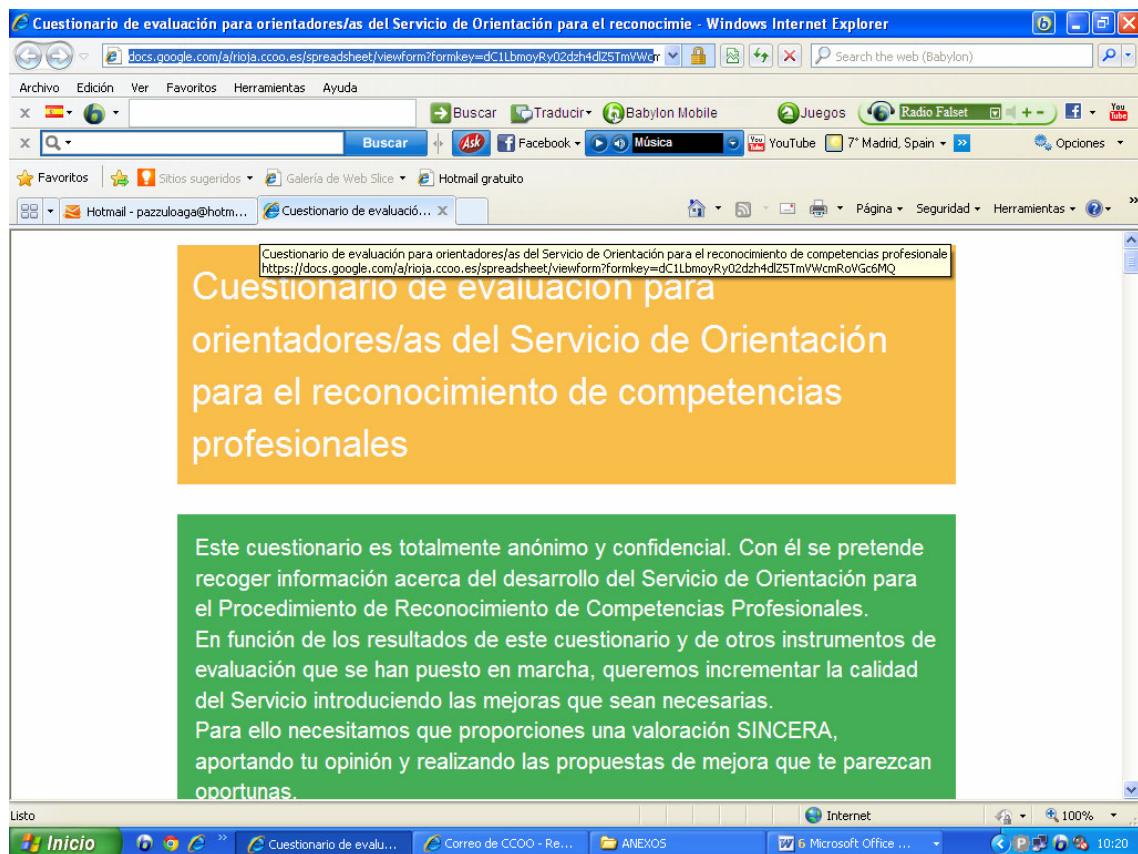
**XI- ¿Recomendaría utilizar este servicio de orientación a un familiar o amigo/a??**

- 1- SI  
2- NO

**XII- Por último, si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación:**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**



Para visualizar el cuestionario de evaluación enviado a los/as orientadores/as que participaron en el proceso de orientación (mediante un formulario google-docs), pinchar en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dC1LbmoyRy02dzh4dlZ5TmVWcmRoVGc6MQ>