

# **MEMORIA INAP 2010**

## INDICE DE CONTENIDOS

Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) .....	1
Funciones del INAP .....	1
Presupuesto Consolidado .....	3
Recursos Humanos .....	3
Otros aspectos de consideración .....	4
Secretaría General .....	5
Funciones de la Secretaría General .....	5
Presupuesto Consolidado .....	5
Recursos Humanos .....	6
Actividad de la Secretaría General .....	6
Acciones desarrolladas .....	6
Indicadores .....	7
Indicadores Carta de Servicios .....	10
Seguimiento de quejas y sugerencias .....	11
Jornadas .....	11
Publicaciones .....	11
Otros aspectos de consideración .....	12
Servicio de Formación .....	13
Funciones del Servicio .....	13
Presupuesto Consolidado .....	13
Recursos Humanos .....	14
Actividad del Servicio .....	14
Acciones desarrolladas .....	14
Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento .....	15
Sección de Formación .....	18
Indicadores Carta de Servicios .....	19
Seguimiento de quejas y sugerencias .....	21
Jornadas .....	21
Publicaciones .....	21
Servicio de Vascuence e Idiomas Comunitarios .....	22

Funciones del Servicio .....	22
Presupuesto Consolidado .....	22
Recursos Humanos .....	22
Actividad del Servicio .....	23
Acciones desarrolladas .....	23
Indicadores .....	24
Indicadores Carta de Servicios .....	28
Seguimiento de quejas y sugerencias .....	29
Publicaciones .....	29
Proyectos europeos .....	29
Escuela de Seguridad .....	30
Funciones de la Escuela de Seguridad de Navarra .....	30
Presupuesto Consolidado .....	31
Recursos Humanos .....	31
Actividad del Servicio .....	32
Actividades Desarrolladas .....	32
Indicadores Carta de Servicios .....	33
Formación .....	33
Seguimiento de Quejas y Sugerencias .....	37
Jornadas .....	38
Publicaciones .....	38
Otros aspectos de consideración .....	38
Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos .....	39
Funciones del Servicio .....	39
Presupuesto .....	40
Recursos Humanos .....	40
Actividad del Servicio .....	40
Actividades desarrolladas de carácter interno .....	41
Actividades de carácter interno del INAP, desarrolladas por el Servicio .....	41
Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos .....	42
Actividades por programas y áreas .....	44
Indicadores Carta de Servicios .....	49

Seguimiento de quejas y sugerencias .....	49
Jornadas .....	50
Participación en Jornadas.....	50
Otros aspectos de consideración .....	52
Servicio de Selección para el Ingreso .....	53
Funciones del Servicio .....	53
Presupuesto Consolidado .....	54
Recursos Humanos.....	54
Actividad del Servicio .....	54
Acciones desarrolladas.....	54
Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo.....	55
Sección de Órganos de Selección .....	55
Sección de Psicología.....	55
Indicadores Carta de Servicios.....	59
Seguimiento de quejas y sugerencias .....	60

# **INSTITUTO NAVARRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (INAP)**

## **Funciones del INAP**

El Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo de carácter administrativo, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, adscrito al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, que se configura como órgano técnico superior de las Administraciones Públicas de Navarra para el desarrollo de las siguientes competencias:

- Gestionar el ingreso y la promoción del personal, aprobando y tramitando las convocatorias que sean necesarias para el desarrollo de las Ofertas Públicas de Empleo de su competencia.
- Determinar la composición de los Órganos de Selección necesarios para desarrollar las distintas convocatorias de ingreso y promoción y asesorar a estos Órganos en cuantas materias resulte necesario.
- Estudiar, en coordinación con las unidades administrativas, las condiciones y aptitudes exigibles y los métodos de selección más adecuados para el acceso a los distintos puestos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Agilizar los procesos de selección de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y facilitar la participación de los ciudadanos, promoviendo la utilización de las TIC y la accesibilidad de la ciudadanía.
- Emitir informes de adecuación y aptitud al puesto de trabajo de los candidatos que aspiren al ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o a la provisión de puestos de nivel superior o equivalente, y evaluar su desempeño cuando los vengan ocupando en aplicación de procedimientos de promoción en los que se haya previsto esta evaluación.
- Colaborar en la selección de personal para el ingreso en las diferentes Administraciones Públicas de Navarra, en lo que a valoración psicotécnica respecta.
- Dirigir la orientación profesional del personal de las Administraciones Públicas de Navarra cuando sea necesaria una reorientación, desarrollo profesional o reconversión laboral o de unidades administrativas.
- Asistir, mediante informes y peritaciones técnicas, a los instructores de expedientes sancionadores cuando estos lo soliciten y ofertar un servicio de orientación individual, personal o profesional, a los empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

- Fijar y desarrollar las políticas generales de formación, reciclaje y perfeccionamiento relativas a los empleados al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, diseñando y ejecutando el Plan de Formación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.
- Planificar, organizar y evaluar las actividades formativas de carácter general, específicas y multimedia para el personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Coordinar todas las actividades formativas que se imparten a los empleados públicos en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y en sus organismos públicos y centralizar la información relativa a las actuaciones que, en materia de formación del personal, lleven a cabo los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos públicos.
- Organizar, planificar y realizar los cursos de formación subsiguientes a las pruebas selectivas, así como cualquier otra actividad encaminada a la promoción profesional del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Expedir diplomas y certificados de asistencia y aprovechamiento relativos a las actividades de formación.
- Diseñar, programar y ejecutar las actividades formativas de apoyo lingüístico de vascuence e idiomas de trabajo de la Unión Europea, para cubrir las necesidades de las unidades administrativas.
- Planificar y realizar los cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del vascuence e idiomas comunitarios del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Diseñar los métodos de evaluación de la formación en vascuence y en idiomas de trabajo de la Unión Europea.
- Promover la implantación de cuantos sistemas de mejora de la calidad de los servicios se estimen oportunos en las distintas unidades administrativas.
- Evaluar y analizar el rendimiento de los recursos humanos de las Administraciones Públicas de Navarra, elaborar y aplicar sistemas de mejora en su organización y funcionamiento.
- Gestión y convocatoria anual del Premio Navarro a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas, así como otras posibles convocatorias de premios a la calidad que se realicen en el Instituto Navarro de Administración Pública.
- Gestión y mantenimiento del Registro de Evaluación de la Calidad de las Políticas Públicas y los Servicios Públicos.
- Asistir a la Comisión Foral de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y desarrollar sus acuerdos.

- Establecimiento de vínculos de colaboración con los diferentes organismos nacionales e internacionales con funciones similares, y, en especial, con las universidades de Navarra.
- Realizar estudios y publicaciones, promover jornadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.
- Realizar cuantas otras actividades contribuyan al cumplimiento de los fines del Instituto Navarro de Administración Pública.

## **Presupuesto Consolidado**

2.814.264,51 €

## **Recursos Humanos**

- Director gerente.
- 5 Directores de Servicio.
- 10 Jefes de Sección.
- 5 Jefes de Negociado.
- 2 Técnicos de Administración Pública (Rama Jurídica).
- 1 Técnico de Grado Superior en Idiomas
- 8 Titulados en Prácticas
- 6 Psicólogos.
- 1 Pedagogo.
- 1 Licenciado en Educación Física.
- 1 Diplomada en Relaciones Laborales
- 2 Titulados de Grado Medio.
- 1 Auxiliar Técnico de Psicología.
- 2 Técnicos de Grado Medio en euskera.
- 1 Taquimecanógrafo
- 7 Administrativos.
- 4 Auxiliares Administrativos.
- 3 empleados de Servicios Generales
- 1 Conserje

## **Otros aspectos de consideración**

El INAP, dentro de la cultura de calidad y mejora continua en la que está inmerso, dispone de Carta de Servicios. Las Cartas de Servicios son documentos que informan sobre los compromisos de prestación de servicios que adquiere una organización de forma voluntaria.

El INAP, dentro de sus actividades de 2010, ha realizado el seguimiento y evaluación de las dos Cartas de Servicios que posee; la Carta de Servicios del INAP y la Carta de Servicios de la Escuela de Seguridad.

Ambas Cartas han sido revisadas en profundidad y fruto de esa revisión ha surgido la elaboración de una nueva versión para cada una de ellas que será aprobada y publicada a lo largo del 2011.

# **SECRETARÍA GENERAL**

## **Funciones de la Secretaría General**

- La gestión presupuestaria, económica y contable del Instituto.
- La gestión de la contratación administrativa del INAP y la administración y gestión de su patrimonio.
- La gestión del personal al servicio del Instituto y de su régimen interior.
- La asistencia jurídica al Director Gerente y Directores de Servicios.
- La elaboración de anteproyectos de disposiciones, instrucciones, circulares y demás normativa.
- La expedición de las certificaciones de carácter jurídico y las compulsas de documentos.
- La gestión de las publicaciones, premios y ayudas del Instituto Navarro de Administración Pública, salvo aquellos que sean competencia del Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos.
- El desarrollo y promoción de los procesos de comunicación e imagen del Instituto Navarro de Administración Pública.
- Organización de Congresos, Seminarios, Jornadas y Foros y cualquier otro tipo de actividades similares relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico.
- La gestión general de la biblioteca y de los fondos bibliográficos del Instituto.

## **Presupuesto Consolidado**

426.573,16 €

## **Recursos Humanos**

- Secretario General
- Jefa de la Sección de Gestión y Régimen jurídico
- Jefa del Negociado de Gestión Contable
- Jefe del Negociado de Servicios Auxiliares
- 1 Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica)
- 1 Titulado Universitario en Prácticas (TUP)
- 2 Administrativos
- 3 Empleados de Servicios Generales
- 1 Taquimecanógrafo

## **Actividad de la Secretaría General**

### **Acciones desarrolladas**

- Convocar anualmente el "Premio Martín de Azpilicueta".
- Aprobar una convocatoria anual de ayudas dirigidas a fomentar las investigaciones relacionadas con las Administraciones Públicas de Navarra para el personal fijo a su servicio.
- Mantener el ritmo de edición de la Colección de estudios e investigaciones sobre la Administración Pública "Pro Libertate".
- Mantener el ritmo de edición de "Otras Publicaciones".
- Mantener el ritmo de edición de la colección "Textos Legales".
- Organización de Jornadas sobre temas jurídicos y de actualidad.
- Acceso y difusión del fondo bibliográfico del INAP.
- Facilitación de aulas para la formación a Administraciones Públicas en Navarra y Entidades Públicas.
- Resolución de recursos administrativos interpuestos contra los actos procedentes de cualquier órgano del INAP.
- Firma de Convenios de Colaboración con Entidades públicas y privadas dedicadas a la formación de adultos.

## Indicadores

### Cooperación Institucional

Indicadores	
Actividades compartidas o realizadas en colaboración con otras entidades	5
Convenios, acuerdos y contactos realizados	3

### Documentación y fondo bibliográfico

Indicadores	
Número de volúmenes adquiridos	40
Grado de informatización del catálogo del fondo bibliográfico y documental	100%
Porcentaje de peticiones y compras realizadas	100%

### Programa de prácticas dirigido a titulados universitarios

Indicadores	
Número de plazas convocadas	0
Número de personas presentadas y aprobadas	0 inscritos 0 presentados 0 aprobados
Número de informes de seguimiento realizados y seguimiento de las evaluaciones	8

### Edición y publicación de obras de interés para el fomento del conocimiento y divulgación del Derecho e Instituciones de la Comunidad Foral de Navarra

Indicadores	
Número de monografías editadas	8
Tiempo de tramitación de la edición	6 meses
Calidad de las obras en su diseño y presentación	Buena
Obras publicadas en la página web del INAP <a href="http://www.cfnavarra.es/INAP">www.cfnavarra.es/INAP</a>	8

<b>Relación de títulos</b>	<b>Nº de ejemplares editados</b>
Nº 22 de la Colección «Pro Libertate». Los Convenios Económicos entre Navarra y el Estado	800
Nº 23 de la Colección «Pro Libertate». Estudios de la Administración desde la Administración	800
2ª Edición del Nº 10.1 de la Colección «Pro Libertate». Derecho Procesal Civil	800
Nº 10 de la Colección «Textos Legales». Tratado de la Unión Europea	500
La posesión por custodia o depósito	450
Aspectos procesales del Fuero Nuevo de Navarra	500
Navarra, matriz de Reinos y Puerta de Europa	450
2ª edición de la obra "El régimen foral de Navarra"	1000

**Fomento de investigaciones relacionadas con las Administraciones Públicas de Navarra por el personal fijo a su servicio**

<b>Indicadores</b>	
Ayudas de investigación convocados	1
Relación de investigaciones presentadas a la Ayuda	0
Ayudas de investigación concedidos	0

**Convocatoria del Premio Martín de Azpilicueta**

<b>Indicadores</b>	
Premios de investigación convocados	1
Relación de investigaciones presentadas al Premio	5
Premios de investigación concedidos	2

**Organización de Jornadas relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico:**

<b>Indicadores</b>	
Medios de convocatoria empleados	3 (correo electrónico, carteles y folletos)
Número de congresos, seminarios, jornadas y encuentros	4
Personas asistentes	450
Profesores y ponentes invitados	11
Procedencia de las personas invitadas y participantes	Administraciones Pública en Navarra, Universidades y entes institucionales
Satisfacción de los asistentes en contenidos, calidad de las comunicaciones y trabajos, organización, etc.	100%

**Facilitación de aulas para la formación para las Administraciones Públicas en Navarra**

<b>Indicadores</b>	
Peticiones atendidas en plazo	100%
Utilización de las reservas efectivamente realizadas	100%

## Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de ejecución de los fondos públicos obtenidos en la Administración del Estado para la formación continua	100%
Número de actividades realizadas en colaboración con instituciones análogas. Incremento respecto año anterior	0%
Número de cursos contratados o coorganizados con las diferentes entidades colaboradoras. Incremento respecto año anterior	0%
Número de actividades formativas realizadas en colaboración con estas entidades con las que se hayan firmado Convenios de Colaboración. Incremento respecto año anterior	0%
Número de convenios de colaboración firmados anualmente. Incremento respecto año anterior	0%
Fecha de publicación Programa de prácticas para titulados	-
Fecha de realización de las Pruebas del Programa de prácticas	-
Porcentaje de peticiones atendidas en plazo en la facilitación de aulas para formación y selección de personal	100%
Porcentaje de errores en el equipamiento de las aulas	0%
Porcentaje de ocasiones en que se proporcionó información alternativa respecto de las peticiones de aulas	1%
Número de títulos de la colección "Pro Libertate" editados y publicados anualmente	3
Número de títulos de la colección "Textos Legales" editados y publicados anualmente	1
Número de títulos de "Otras publicaciones" editados y publicados anualmente	4
Cumplimiento de plazos de la convocatoria del Premio Martín Azpilicueta	100%
Cumplimiento de plazos de la convocatoria de ayudas al fomento de las investigaciones relacionadas con las Administraciones Públicas de Navarra	100%
Número de actividades de acceso libre realizadas anualmente	4
Número de consultas de información general atendidas en plazo	100%
Número de quejas y reclamaciones presentadas en relación con el Servicio de Información	0

## Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			<b>TOTAL</b>
	<b>Reconocimientos</b>	<b>Quejas</b>	<b>Sugerencias</b>	
<b>Recibidas</b>	15	6	18	39
<b>Atendidas</b>	15	4	11	30

## Jornadas

- El Tratado de Lisboa (26 de marzo de 2010)
- La transposición de la Directiva de servicios, un reto transcendental (18 de mayo de 2010)
- El optimismo inteligente, una herramienta de trabajo en las Administraciones Públicas (4 de junio de 2010)
- Buenas prácticas administrativas: aplicación y perspectivas (15 de octubre de 2010)

## Publicaciones

- Colección «Pro Libertate»:
  - Los Convenios Económicos entre Navarra y el Estado
  - Estudios de la Administración desde la Administración
  - Derecho Procesal Civil
- Colección «Textos Legales»
  - Tratado de la Unión Europea
- Otras Publicaciones:
  - La posesión por custodia o depósito
  - Aspectos procesales del Fuero Nuevo de Navarra
  - Navarra, matriz de Reinos y Puerta de Europa
  - 2<sup>a</sup> edición de la obra “El régimen foral de Navarra”

## **Otros aspectos de consideración**

Resolución de recursos administrativos interpuestos por los interesados en los diferentes procesos selectivos para la Administración de la Comunidad Foral (191).

# **SERVICIO DE FORMACIÓN**

## **Funciones del Servicio**

- Dirigir los estudios sobre las necesidades formativas de los empleados de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Planificar, coordinar e impulsar la organización y el desarrollo de las actividades formativas de carácter general y específico para el personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Promover y dirigir el Plan de Formación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.
- Dirigir la planificación, organización y realización de los cursos selectivos de formación subsiguientes a las pruebas selectivas, así como impulsar la organización y desarrollo, en coordinación con el Departamento de Administración Local, de los cursos selectivos para la habilitación de Secretarios e Interventores de las Administraciones Locales según lo dispuesto en la Ley Foral de la Administración Local de Navarra.
- Planificar, organizar y realizar la formación de los distintos programas de informática de usuarios con la colaboración de la Dirección General para la Sociedad de la Información.
- Coordinar todas las actividades formativas que se imparten en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y centralizar la información relativa a las actuaciones que en materia de formación del personal lleven a cabo los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral.
- Colaborar con los Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral en la planificación de las distintas acciones formativas.
- Dirigir el diseño de los métodos de evaluación de la formación.
- Promover las publicaciones en áreas y cometidos propios del Servicio.

## **Presupuesto Consolidado**

632.357,37 €

## **Recursos Humanos**

### **Propios:**

- Director de Servicio
- Jefe de la Sección de Formación
- Jefe de la Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento
- 1 Administrativa
- 1 Auxiliar Administrativa
- 2 Psicólogos
- 1 Psicopedagoga en prácticas
- 1 Titulado de Grado Medio (Formación)

### **Ajenos:**

- Jefe de Negociado de Servicios Auxiliares
- 3 Empleados de Servicios Generales

## **Actividad del Servicio**

### **Acciones desarrolladas**

- Creación de dos nuevas áreas formativas: “Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos” y “Modernización y administración electrónica”.
- Nueva oferta formativa, 8 acciones en el área de Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos.
- Nueva oferta formativa, 13 acciones en el área de Modernización y administración electrónica.
- Mantenimiento e, incluso, incremento de las acciones formativas en cuatro áreas formativas: Económica (+2), Recursos Humanos, Unión Europea y Prevención de riesgos laborales (+1)
- Incremento de las acciones formativas on line
- Incrementar la actividad del INAP en el periodo veraniego, con Cursos de Verano
  - Once seminarios para empleados públicos
  - Cuatro conferencias magistrales abiertas al público en general

## Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento

### Actividad de la oferta general de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	92	252	8
Técnica e instrumental	277	360	22
Información y atención al público	252	471	21
Jurídica	351	325	14
Económica	159	218	9
Recursos humanos	440	550	29
Tecnologías de la información y las comunicaciones	584	1047	61
Unión Europea	64	65	4
Prevención de riesgos laborales	125	127	11
Urbanismo y medio ambiente	34	41	2
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	92	111,5	8
Modernización y administración electrónica	222	162	13
<b>Totales</b>	<b>2.692</b>	<b>3.729,5</b>	<b>202</b>

### Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	92
Técnica e instrumental	257
Información y atención al público	218
Jurídica	351
Económica	142
Recursos humanos	440
Tecnologías de la información y las comunicaciones	139
Unión Europea	64
Prevención de riesgos laborales	125
Urbanismo y medio ambiente	34

Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	86
Modernización y administración electrónica	222
<b>Totales</b>	<b>2.170</b>

#### **Certificaciones aprovechamiento**

Área	Alumnos
Técnica e instrumental	20
Información y atención al público	34
Económica	17
Tecnologías de la información y las comunicaciones	445
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	6
<b>Totales</b>	<b>522</b>

#### **Actividad de la oferta de cursos de verano**

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Jurídica	54	45	2
Económica	25	25	1
Recursos humanos	48	56	3
Tecnologías de la información y las comunicaciones	56	100	5
<b>Totales</b>	<b>183</b>	<b>226</b>	<b>11</b>

#### **Certificaciones asistencia**

Área	Alumnos
Jurídica	54
Económica	25
Recursos humanos	48
Tecnologías de la información y las comunicaciones	56
<b>Totales</b>	<b>183</b>

**Actividad del Ciclo de conferencias “Claves, conflictos y retos del siglo XXI”**

<b>Conferencia</b>	<b>Conferenciante</b>	<b>Fecha</b>
Longevidad, incertidumbre y contingencia: el futuro ya no es lo que era	D. Enrique Gil Calvo	20/09/2010
Catástrofes naturales: ¿Se rompe el planeta Tierra?	D. Jorge Olcina Cantos	21/09/2010
Los medios de comunicación al servicio de la sociedad.	D. Juan Cruz Ruiz	27/09/2010
¡Manos arriba, esto es un banco!	D. Rafael Rubio Gómez-Caminero	28/09/2010
<b>Totales</b>	<b>4</b>	

**Asistencia**

<b>Conferencia</b>	<b>Asistentes</b>
Longevidad, incertidumbre y contingencia: el futuro ya no es lo que era	—
Catástrofes naturales: ¿Se rompe el planeta Tierra?	—
Los medios de comunicación al servicio de la sociedad.	—
¡Manos arriba, esto es un banco!	—
<b>Totales</b>	<b>400</b>

## Sección de Formación

### Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Jurídica	112	85	7
Económica	108	353,5	6
Recursos humanos	18	40	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	691	411	49
Unión Europea	47	16	2
Formación específica determinados colectivos	323	138	17
Prevención de riesgos laborales	734	279	49
Urbanismo y medio ambiente	124	67	4
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	99	98	8
<b>Totales</b>	<b>2.256</b>	<b>1.487,5</b>	<b>144</b>

### Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Jurídica	68
Económica	108
Recursos humanos	18
Tecnologías de la información y las comunicaciones	691
Unión Europea	47
Formación específica determinados colectivos	323
Prevención de riesgos laborales	734
Urbanismo y medio ambiente	124
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	99
<b>Totales</b>	<b>2.212</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Jurídica	44
<b>Totales</b>	<b>44</b>

### Actividad de la oferta on line de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	133	60	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	586	180	6
<b>Totales</b>	<b>719</b>	<b>240</b>	<b>8</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Técnica e instrumental	133
Tecnologías de la información y las comunicaciones	586
<b>Totales</b>	<b>719</b>

### Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Fecha de publicación del Plan de Formación	01/12/2009 24/05/2010
Nº de carteles no colocados en los centros de trabajo sobre el total de centros de trabajo.	-
Nº de folletos devueltos sobre el total de envíos.	-
Nº de correos electrónicos enviados (personal Gobierno de Navarra, Ayuntamientos, Empresas Públicas,...) sobre el total de trabajadores.	13 (1º sem 10) 16 (2º sem 10)

Nº de anuncios y tiempo de publicación en prensa local, Web, intranet sobre el Plan de Formación.	1 prensa (1 día) 10 Web (365 días) 4 Infolocal (30 días)
Porcentaje de actividades formativas convocadas únicamente por correo electrónico. (Oferta General y Oferta On Line)	100 %
Porcentaje de bajas no justificadas en las actividades formativas. Reducción respecto periodo anterior	Incremento 14,61 % (251 bajas)
Porcentaje de actividades formativas con el aforo idóneo del curso (plazas convocadas – 60 %).	83,09 % (213 acciones)
Porcentaje de actividades formativas con documentación únicamente publicada en la página Web. (Oferta General y Oferta On Line)	18,55 % (41 s/221)
Nº de respuestas no realizadas en el plazo de 1 semana.	-
Nº de actividades no organizadas en el plazo de 1 mes.	-
Porcentaje de evaluaciones procesadas en el plazo señalado.	96 %
Porcentaje de evaluaciones colocadas en la Web en el plazo de 1 semana.	96 %
Puntuaciones medias obtenidas en el conjunto de las evaluaciones. (Oferta General)	3,98 (213 acciones)
% de puntuaciones superiores a 4. (Oferta General)	56,33 % (120 s/213)
Nº de certificados no entregados al finalizar la actividad. (Oferta General)	100%
Nº de certificados no enviados en el plazo establecido, tanto de aprovechamiento como on line.	0

## Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			<b>TOTAL</b>
	<b>R</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	
<b>Recibidas</b>	0	2	0	2
<b>Atendidas</b>	0	2	0	2

## Jornadas

Jornada de Información sobre el Sistema de Información del Mercado Interior (IMI), desarrollada el 16 de febrero de 2010.

## Publicaciones

- Desplegable Plan de Formación 1º semestre 2010: 18.200 ejemplares.
- Cartel informativo Plan de Formación 2010: 600 ejemplares.
- Díptico III Ciclo de Conferencias “Claves, retos y conflictos del siglo XXI”: 500 ejemplares.

# **SERVICIO DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS**

## **Funciones del Servicio**

- Diseñar, programar y ejecutar las actividades formativas de apoyo lingüístico de vascuence e idiomas de trabajo de la Unión Europea, para cubrir las necesidades de las unidades administrativas.
- Planificar y realizar los cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del vascuence e idiomas comunitarios del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Realizar las pruebas de acreditación de conocimientos de idiomas del personal que aspire al ingreso o a la provisión de puestos, al objeto de determinar su capacidad lingüística en vascuence, inglés, francés y alemán.
- Expedir diplomas y certificados relativos a la acreditación del conocimiento de los idiomas vascuence, francés, inglés y alemán.
- Convocar anualmente pruebas específicas para la valoración de idiomas a efectos de la provisión de puestos de trabajo en las Administraciones Públicas de Navarra.
- Diseñar los métodos de evaluación de la formación en vascuence y en idiomas de trabajo de la Unión Europea.
- Realizar estudios y publicaciones, promover jornadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.

## **Presupuesto Consolidado**

370.486,49 €.

## **Recursos Humanos**

- 1 Director de Servicio
- 2 Jefes de Negociado
- 1 Técnico Grado Superior (Idiomas Comunitarios)
- 1 Administrativo
- 2 Técnicos de Grado Medio (Euskera)

- 1 Filólogo en Prácticas

## **Actividad del Servicio**

### **Acciones desarrolladas**

- Evaluar y actualizar los planes de formación del INAP, y estructurar la formación en idiomas con un diseño curricular personalizado y adaptado a la carrera profesional y a la evaluación del rendimiento:
  - Cuatro evaluaciones anuales (intermedia y final) en cada uno de los semestres.
  - Evaluación final en los cursos específicos.
  - Informes de mejora a partir de las conclusiones extraídas en dichas evaluaciones.
  - Adaptación de la actividad formativa al marco del año natural: división de las acciones en dos cursos independientes semestrales.
- Mantener la actividad del INAP en el periodo veraniego, con Cursos de Verano:
  - Acciones formativas en los meses de junio y agosto, en idiomas inglés francés y alemán para todos los niveles.
  - Grupos de internado y otros de repaso en euskera.
- Coordinación con el Instituto Navarro del Vascuence la enseñanza del euskera en el ámbito funcional:
  - Coordinación mensual, según protocolo, para continuar con el plan 2009-2010.
  - Evaluación y seguimiento de los cursos.
  - Preparación del Plan 2010-2011 para la remisión a los empleados
- Mantener la oferta y calidad de los cursos ofertados de idiomas, mejorando también la oferta de formación on line y extendiendo la formación en idiomas comunitarios a todo el territorio navarro:
  - Cursos semipresenciales en inglés, francés y alemán para alumnado en Pamplona, Estella y Tudela.
  - Curso on-line de inglés nivel C1.
  - Nuevos cursos semipresenciales de euskera, preparación de EGA y curso técnico de hablas coloquiales.
- Mantener la actividad del INAP en la cooperación y la formación en asuntos Europeos

- Proyecto CTCES (Formación comunicativa en idiomas para servicios de emergencia transfronterizos)
- Reuniones con responsables en Navarra, informes de dichos encuentros, intercambio de la información con otros socios europeos.
- Acreditación de conocimientos lingüísticos
  - Realización de pruebas a demanda de unidades dentro de los procesos de selección de personal y realización de dos convocatorias anuales para los empleados.

## Indicadores

### Actividades formativas en idiomas

<b>Tipo de actividad formativa</b>	<b>Alumnos</b>
Euskera: Autoaprendizaje tutorizado	457 / 12
Euskera: Cursos extensivos	277 / 20
Euskera: Cursos técnicos	90 / 7
Euskera: Cursos semipresenciales	55 / 4
Euskera: Intensivo preparación de EGA	13 / 1
Euskera: Repaso, profundización e inmersión	47 / 3
Euskera: Intensivos	264 / 21
Inglés: Cursos semipresenciales <sup>1</sup>	1225 / 68
Inglés: Cursos presenciales	327 / 22
Inglés: Cursos técnicos	217 / 15
Inglés: Cursos verano	240 / 18
Inglés: Internado	30 / 2
Francés: Cursos semipresenciales	175 / 10
Francés: Cursos presenciales	55 / 4
Francés: Cursos técnicos	45 / 3
Francés: Cursos de verano	45 / 3
Francés: Cursos internado	13 / 1
Alemán: Cursos semipresenciales	66 / 6

<sup>1</sup> Los cursos semipresencial y presenciales de inglés, francés y alemán son semestrales, dos módulos formativos separados. Hasta ahora eran anuales.



### Número de alumnos y grupos por idiomas

Idiomas	Alumnos	Grupos
Euskera	1.203	68
Inglés	2.039	125
Francés	333	21
Alemán	83	8
<b>TOTAL</b>	<b>3.658</b>	<b>222</b>

### Pruebas de acreditación de conocimientos de idiomas a petición de los empleados

El Decreto Foral 249/2000, de 3 de julio, por el que se crea el Servicio de Vascuence e Idiomas Comunitarios en el Instituto Navarro de Administración Pública, establece que los Negociados de Formación de Vascuence y de Idiomas Comunitarios ejercerán la realización de pruebas de nivel y acreditaciones.

Idioma	1 <sup>a</sup> Convocatoria	2 <sup>a</sup> Convocatoria	Total
Euskera	15	10	25
Francés	20	15	35
Inglés	52	38	90
Alemán	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>63</b>	<b>153</b>

Indicadores	
Número de convocatorias de pruebas específicas al año.	2
Número de personas matriculadas a pruebas específicas	153
Número de personas presentadas a pruebas específicas	81

**Pruebas de acreditación de conocimientos de idiomas a petición de tribunales de convocatorias para contratación de personal o de unidades de las administraciones públicas**

Idioma	Nº Pruebas	Inscritos
Euskera	54	595
Francés	4	18
Inglés	18	263
Alemán	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>876</b>

Indicadores	
Número de pruebas en el año 2010.	76
Número de personas matriculadas	876
Número de personas presentadas a pruebas	504

**Compensaciones económicas**

Nº alumnos que reciben compensación económica por cursos de euskera en otros centros	5
Cantidad concedida	1.139€

## Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de envíos realizados en plazo, en forma de nº de cartas o e-mail sobre el número total de empleados/as	100%
Porcentaje de número de días del plazo de matrícula que ha permanecido operativa la inscripción por medio telemáticos	90%
Porcentaje de número de días del plazo de matrícula que ha permanecido abierta la oficina	100%
Porcentaje de alumnado al que se le ha comunicado en plazo su admisión a los cursos	100%
Porcentaje de peticiones atendidas, que cumplen el requisito.(Organizar el curso en el lugar solicitado, siempre que haya número de solicitudes requerido para el curso)	100%
Porcentaje de alumnos incluidos respecto al número de bajas (nº de alumnos incluidos / nº bajas)	100%
Porcentaje de informes remitidos en plazo.	100%
Promedio de valoraciones emitidas por el alumnado en los cuestionarios de satisfacción (Escala de 1 a 5)	4,5
Cumplimiento de los plazos de las convocatorias	100%
Porcentaje de número de días del plazo de matrícula que ha permanecido operativa la inscripción por medio telemáticos	100%
Porcentaje de número de días del plazo de matrícula que ha permanecido abierta la oficina	100%
Porcentaje de pruebas organizadas según el marco europeo de referencia	100%
Porcentaje certificados de asistencia entregados respecto a los solicitados.	100%
Porcentaje de envíos de acreditación en plazo.	100%
Porcentaje de solicitudes de pruebas en procesos de selección atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de solicitudes de asesoría sobre pruebas en procesos de selección atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de solicitudes de pruebas en procesos de selección realizadas en las fechas señaladas por la unidad solicitante	100%
Porcentaje envíos de resultados en el plazo de 72 horas	100%

Porcentaje de encuestas de satisfacción realizadas a las unidades solicitantes de pruebas en relación con el total de solicitantes	100%
Porcentaje de solicitudes de asesoría sobre formación atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de solicitudes de asesoría sobre valoración atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Diferencia en días entre la fecha de la Jornada de las Lenguas y el 26 de septiembre.	1
Nº de jornadas organizadas.	2

## Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO				<b>TOTAL</b>
	<b>Reconocimientos</b>	<b>Quejas</b>	<b>Sugerencias</b>		
<b>Recibidas</b>	0	2	0		2
<b>Atendidas</b>	0	2	0		2

## Publicaciones

- Folleto de euskera:  
Tipo de publicación: díptico digital
- 2º edición del libro “Haurren munduko hiztegi txikia”:  
Tipo de publicación: libro  
Número de ejemplares: 400
- Folleto de CTCES:  
Tipo de publicación: díptico  
Número de ejemplares: 500

## Proyectos europeos

Proyecto CTCES: “Formación Comunicativa en Idiomas para Servicios de Emergencias Transfronterizos”

Programa en que se enmarca: Leonardo da Vinci

Número de socios/países diferentes participantes: 8

Duración: hasta octubre 2010

## ESCUELA DE SEGURIDAD

### Funciones de la Escuela de Seguridad de Navarra

- Planificar, programar, organizar e impartir cursos de formación básica y, en su caso, de promoción, así como de mantenimiento, actualización y especialización de conocimientos, para los Cuerpos de Policía de Navarra, los alguaciles, los bomberos profesionales, bomberos eventuales y voluntarios y el personal de las organizaciones de protección civil de Navarra.
- Planificar, programar, organizar e impartir, igualmente, la formación especializada a la que hace referencia el artículo 10.2 del Decreto Foral Legislativo 213/2002, de 14 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Foral de Cuerpos de Policía de Navarra, para la integración de los miembros de la Policía Foral de Navarra en las unidades de Policía Judicial de la misma.
- Planificar, programar, organizar e impartir, en colaboración con la Dirección General de Interior y con las Entidades Locales correspondientes, los cursos de formación para voluntarios de protección civil.
- Proporcionar asistencia y soporte técnico al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior y sus unidades orgánicas competentes en las materias de seguridad pública y coordinación de las Policías Locales, y, en su caso, a las Entidades Locales correspondientes, en las convocatorias y procesos selectivos de ingreso y de provisión de puestos de los Cuerpos de Policía Local.
- Elaborar el Plan de Formación del área de seguridad pública, en colaboración con la Dirección General de Interior y las Entidades Locales de Navarra.
- Diseñar y establecer los métodos de evaluación técnica relacionados con la calidad de la formación en temas de seguridad.
- Expedir los títulos y diplomas acreditativos de la superación o asistencia a los cursos impartidos por la Escuela de Seguridad de Navarra y decidir sobre la convalidación de los mismos.
- Promover y desarrollar la colaboración técnica, en materia de formación, con otros centros, escuelas y universidades que también tengan asumidas responsabilidades similares.
- Para el mejor cumplimiento de sus objetivos y funciones y el desarrollo de sus funciones formativas, la Escuela de Seguridad de Navarra podrá proponer la suscripción de convenios y mantener relaciones de colaboración e información recíproca con otros órganos o entidades, en el ámbito de sus respectivas

competencias, con las universidades, colegios y asociaciones profesionales y, en general, con otras instituciones públicas y entidades privadas.

- Constituir y actualizar el fondo de documentación y promover la edición, publicación y divulgación sobre las materias que tiene atribuidas.
- Promover la realización de estudios e investigaciones sobre materias relacionadas con la seguridad pública y las emergencias.
- Planificar, organizar y programar seminarios, jornadas o conferencias sobre temas específicos en el marco de la formación del personal de seguridad pública.

## **Presupuesto Consolidado**

996.167,66 €

## **Recursos Humanos**

- Director de la Escuela de Seguridad.
- Jefe Sección de Asistencia Jurídica y Gestión Administrativa.
- Jefe sección de Planificación, Desarrollo y Coordinación
- 1 Administrativo.
- 2 Auxiliares Administrativos
- 1 Psicóloga.
- 1 Pedagoga.
- 1 Licenciado en INEF.
- 1 Psicopedagoga en Prácticas.
- 4 Subinspectores, 1 Cabo y 1 Agente de Policía Foral en adscripción funcional.
- 2 Agentes de Policía Municipal de Pamplona en adscripción funcional en comisión de servicios.
- 1 Conserje.

## Actividad del Servicio

### Actividades Desarrolladas

- Profundizar en la formación continuada y de especialización por parte de la Escuela de Seguridad.
  - Aprobación, ejecución y evaluación del Plan de Formación 2010
- Evaluar y actualizar los planes de formación del INAP y estructurar la formación con un diseño curricular personalizado y adaptado a la carrera profesional y a la evaluación del rendimiento.
  - Revisión del diseño curricular para el personal de los Cuerpos de Policía.
  - Finalización del currículum de ingreso a Policía
- Colaboración en la homogeneización de los criterios y cronogramas de los procesos selectivos para el ingreso, la promoción y la formación continua del personal de seguridad pública de Navarra.
- Diseño, planificación e implantación de la formación “*on line*”, destinada al personal de la Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.
- Se consolida la descentralización de las actividades formativas destinadas al personal de los Cuerpos de Policía en la Ribera y en Tierra Estella.
- Diseño para la evaluación, en las organizaciones destinatarias de la formación, de la calidad de las acciones formativas y análisis del impacto de la formación de ingreso y promoción en el puesto de trabajo.
  - Se han realizado reuniones de trabajo con el Instituto Catalán de Seguridad Pública y con el Centro de Formación del Cuerpo Nacional de Policía.
- Elaboración de la Orden Foral 752/2010, de 2 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se crea el fichero informatizado denominado “Relación de especialistas para la formación” (pendiente de publicarse en el BON).
- Reanudación de las relaciones institucionales de la Escuela de Seguridad de Navarra, con la Academia de Policía del País Vasco.
- Colaboración con la Dirección General de Interior, en la elaboración del **Manual de Formación del Auxiliar de Policía Local**.

## Indicadores Carta de Servicios

### Formación

**Colaborar con los organismos competentes en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias.**

Indicadores	
Asesoramiento para la elaboración y desarrollo de las convocatorias de ingreso y promoción.	100% de las solicitudes.
Designación de miembros del tribunal calificador en representación de la Escuela.	100% de las solicitudes.
Proporcionar los recursos humanos y materiales para el desarrollo de las pruebas.	100% de las solicitudes.

**Elaboración y difusión del Plan anual de Formación.**

Indicadores	
Realizar un análisis de las necesidades formativas de seguridad y emergencias.	100% de las organizaciones clientes. 95% de peticiones recibidas.
Elaboración y aprobación del Plan de Formación por el organismo competente.	2 <sup>a</sup> quincena de octubre.
Accesibilidad del Plan de Formación a través de la página Web de la Escuela de Seguridad.	Publicado en la página Web.
Actualización en la página Web.	Actualización anual.

### **Implantación del Plan de Formación.**

<b>Indicadores</b>	
Satisfacer las demandas formuladas por las organizaciones destinatarias de la formación.	77% de acciones previstas en el Plan de Formación.
Elaboración y actualización de los programas de los cursos de formación.	100% de cursos actualizados trabajados por grupos interdisciplinares. 95% de evaluaciones de acciones precedentes.
Comunicar a los organismos destinatarios la realización de un curso con una antelación mínima de treinta días al inicio del curso.	67 % de comunicaciones realizadas a tiempo.
Flexibilidad del Plan de Formación para adaptarlo a las necesidades específicas de las organizaciones.	Incrementar en un 13% anual hasta un máximo el nº de cursos descentralizados. 100% de realización de los cursos solicitados en horario flexible. 100% de cursos realizados, que no figuran en el Plan de Formación, en función de los recursos disponibles.

### **Impartir una formación integral teórico-práctica de calidad.**

<b>Indicadores</b>	
Capacitar a los alumnos para el desempeño de sus funciones en los puestos de trabajo.	98% de alumnos superan las pruebas de capacitación.
Establecer un número máximo de 35 alumnos en clases teóricas y de 15 alumnos en clases prácticas.	90% de cumplimiento en teóricas. 75% de cumplimiento en prácticas.
Aportación de material didáctico de apoyo actualizado.	90% entregado.
Realizar un seguimiento y evaluación de los alumnos durante las prácticas en el puesto de trabajo, de acuerdo con el protocolo establecido, por parte de los monitores y tutores.	Una reunión de información y otra de evaluación con los monitores de prácticas. 80% fichas de evaluación cumplimentadas por alumno. Reunión de seguimiento quincenal del tutor con el/los monitor/es.

<p>Diagnóstico, seguimiento y evaluación de las actitudes mostradas por los alumnos en los cursos de ingreso en los Cuerpos de Policía de Navarra.</p>	<p>80% de fichas cumplimentadas por profesores que imparten más de 10 horas de clase.</p> <p>100% alumnos realizan dos entrevistas semiestructuradas con un psicólogo y otras dos de seguimiento con el tutor.</p> <p>100% alumnos realizan una dinámica de grupo.</p> <p>100% alumnos participan en un sociograma.</p> <p>100% alumnos evaluados por el tutor.</p>
<p>- Evaluar la calidad de la formación impartida a través de cuestionarios cumplimentados por los alumnos.</p>	<p>100% de acciones evaluadas</p>

**Garantizar los derechos y supervisar el cumplimiento de los deberes de los alumnos.**

Indicadores	
Designar al menos un tutor y un coordinador en cada curso.	100% de las acciones formativas.
Informar al alumno sobre el programa del curso y las normas de régimen interno del centro de formación.	100% de las acciones formativas.
Estar representados colectivamente a través del Delegado de Curso.	100% de las acciones formativas.
Informar a los alumnos de la planificación semanal siguiente el viernes de la semana anterior.	100% de las semanas del curso.
Comunicar al alumno las calificaciones en un plazo máximo de quince días tras la realización del examen y garantizar la revisión del mismo conforme a los requisitos establecidos.	80% de comunicaciones realizadas en plazo. 100% de revisiones solicitadas atendidas.
Atención personalizada por los tutores y canalización o, en su caso, resolución de las incidencias.	100% de cuestiones atendidas.
Convalidar y/o homologar cursos en los términos previstos en la normativa vigente.	75% de solicitudes respondidas.

Velar por el cumplimiento del derecho fundamental a la Protección de datos personales.	100% de los datos personales.
Control sobre el cumplimiento de las normas internas y las de carácter general que resulten de aplicación.	100% de control ejercido sobre el cumplimiento de las normas internas y las de carácter general que resulten de aplicación

### **Biblioteca especializada.**

Indicadores	
Mantener actualizado el fondo de documentación.	30 ejemplares adquiridos. 6 suscripciones a revistas especializadas
Consulta física y telemática del fondo de documentación.	No se dispone de un sistema de registro.
Préstamo del material bibliográfico y didáctico para el personal relacionado con la Seguridad Pública.	Tras la catalogación del fondo bibliográfico, en estos momentos se está finalizando el proceso de incorporación de la Biblioteca de la Escuela de Seguridad al Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, como biblioteca especializada. La consulta se realizará en sala o a través del Catálogo Colectivo de Bibliotecas Públicas de Navarra, el préstamo se realizará en las mismas condiciones que el resto de bibliotecas.

### **Colaboración y cooperación institucional con centros de formación en materia de seguridad y emergencias, universidades y otras entidades.**

Indicadores	
Establecer convenios o protocolos de colaboración en materia de formación.	100% de tramitación de propuestas de protocolos de colaboración.
Intercambio de alumnos, profesores y programas formativos con otros centros de formación.	Reserva del 10% de plazas para intercambio de alumnos en cursos de actualización y especialización.  100% de programas formativos solicitados.

**Participación en el Programa de Prácticas dirigido a personal titulado y universitario para el ejercicio de funciones en el ámbito de las actividades del Instituto Navarro de Administración Pública.**

<b>Indicadores</b>	
Participar en el proceso selectivo para el acceso al Programa de Prácticas.	1 miembro nombrado en el Tribunal de selección. 1 miembro nombrado en la Subcomisión Técnica de seguimiento.
Impartir, supervisar y evaluar la formación del personal en prácticas de acuerdo con la normativa vigente.	1 Formador-Tutor designado. 3 horas semanales de formación. 1 miembro de la Comisión Técnica de seguimiento. 1 informe de evaluación anual.

**Velar por la seguridad del personal que realiza actividades en la Escuela de Seguridad de Navarra.**

<b>Indicadores</b>	
Realizar el control de personas y servicios que acceden a las dependencias de la Escuela de Seguridad de Navarra.	100% de las personas y servicios que acceden a la Escuela de Seguridad de Navarra.
Vigilancia permanente de las instalaciones en horario de actividad laboral.	100% de la jornada laboral.

## **Seguimiento de Quejas y Sugerencias**

Los usuarios de los servicios de la Escuela de Seguridad de Navarra pueden formular sus quejas y sugerencias de manera presencial, por correo, a través de medios telemáticos o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en la Escuela.

Las quejas y sugerencias deben de dirigirse al Director de la Escuela o a los responsables de las distintas unidades orgánicas, quiénes las trasladarán al Director.

Los demandantes deben identificarse mediante nombre, apellidos y dirección.

Una vez recibida la queja o sugerencia, sigue un procedimiento interno establecido, en el que se estudia y se toman las medidas oportunas.

## **Jornadas**

Se ha realizado jornadas abiertas para todo el personal de seguridad pública sobre temas de actualidad con incidencia en el ejercicio de la función policial.

Por otra parte, en el programa del Curso de Ingreso a Policía 2010 están previstas varias mesas redondas, conferencias y jornadas. En el transcurso del pasado año se realizaron las siguientes:

Conferencias: Intervención con Menores, Víctimas del Terrorismo.

Mesas Redondas: Calidad, Inmigración y Extranjería, Planificación Seguridad Pública en Navarra, Violencia Callejera, Violencia de Género.

Jornadas: Ambientación 1º ciclo prácticas en el puesto de trabajo.

## **Publicaciones**

La Escuela de Seguridad no ha editado materiales durante el año 2010.

## **Otros aspectos de consideración**

Destacar que durante el año 2010 se ha procedido a la prestación de asesoramiento en el I Curso de Formación Básica del Cuerpo General de la Policía Canaria, mediante la adscripción en comisión de servicios de dos subinspectores del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, adscritos funcionalmente a la Escuela de Seguridad de Navarra.

Durante el año 2010 en la Escuela de Seguridad de Navarra se han impartido un total de 112 cursos formativos (486 en términos de acciones formativas) de los cuales 6 han sido de Ingreso, 2 de Promoción, 47 de Actualización, 32 de Especialización, 12 de Jornadas y Congresos, 8 de la Campaña de Contratación Temporal de Bomberos y 5 del personal de la Escuela de Seguridad. Los cursos han tenido una duración total de 12.647 horas lectivas y se han dirigido a 5.780 alumnos.

Se ha realizado el 54% de los cursos recogidos en el Plan de Formación, y un 46% de cursos solicitados puntualmente por las organizaciones destinatarias.

# **SERVICIO DE CALIDAD DE LAS POLÍTICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**

## **Funciones del Servicio**

Según consta en el artículo 34 del Decreto Foral 117/2007, de 3 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del organismo autónomo Instituto Navarro de Administración Pública al Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos le corresponden las siguientes funciones:

- Promover la implantación de sistemas de mejora de la calidad de los servicios en las distintas unidades administrativas.
- Evaluar y analizar el rendimiento de los recursos humanos de las Administraciones Públicas de Navarra, elaborar y aplicar sistemas de mejora en su organización y funcionamiento.
- Gestión y convocatoria anual del Premio Navarro a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas, así como otras posibles convocatorias de premios a la calidad que se realicen en el Instituto Navarro de Administración Pública.
- Gestión y mantenimiento del Registro de Evaluación de la Calidad de las Políticas Públicas y los Servicios Públicos.
- Asistir a la Comisión Foral de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y desarrollar sus acuerdos.
- Establecimiento de vínculos de colaboración con los diferentes organismos nacionales e internacionales con funciones similares, y, en especial, con las universidades de Navarra.
- Realizar estudios y publicaciones, promover jornadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.

De forma adicional el INAP ha asignado a este Servicio tareas generales del propio Instituto, tales como:

- Gestión, mantenimiento y evolución de la página Web del INAP.
- Elaboración de la Memoria anual del INAP.
- Colaboración en el Programa de Titulados en prácticas.
- Revisión y mantenimiento de la Carta de servicios del INAP.
- Gestión del proceso de Quejas y Sugerencias del INAP.
- Catálogo de servicios del INAP.

## Presupuesto

55.574,00 €

## Recursos Humanos

El Servicio de Calidad de Políticas y Servicios públicos está formado por:

- Directora del Servicio
- Jefe de Sección de Evaluación y Desarrollo de los Recursos humanos
- Jefa de Sección de Calidad y Asistencia a la Comisión foral de Evaluación
- 1 Auxiliar Técnico Psicología. Desde septiembre se sustituye por 1 Técnico de Grado Medio.
- Licenciados en prácticas:
  - a. 1 Ingeniera Industrial.
  - b. 1 Licenciada en psicología.

## Actividad del Servicio

En general, la actividad del Servicio de Calidad se ha desarrollado dentro de las siguientes líneas propuestas al inicio de legislatura por el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior:

- Asesorar y colaborar con todos los Departamentos para la elaboración de las correspondientes Cartas de Servicios.
- Colaborar con todas las Administraciones Públicas de Navarra en el desarrollo e implantación de la nueva cultura de la calidad.
- Establecer y desarrollar un sistema público de evaluación de la calidad, tanto de las políticas que diseñen y lleven a cabo las Administraciones Públicas de Navarra.
- Elevar propuestas a la Comisión Foral de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos, para la implantación de sistemas de calidad en todos los servicios públicos. Plan de Calidad de los Servicios Públicos
- Convocar anualmente el Premio de Calidad de los Servicios Públicos.
- Revisar y desarrollar los contenidos de las áreas del INAP y servicios que presta, y publicar las respectivas páginas web en el portal del Gobierno de Navarra
- Aplicar la Ley Foral de la Evaluación de la Calidad
- Gestión y mantenimiento del Registro de evaluación

A continuación se relacionan las actividades concretas.

## **Actividades desarrolladas de carácter interno**

- Mantenimiento de los procedimientos de trabajo del Servicio.  
Se han revisado y actualizado los procedimientos existentes y se han desarrollado 4 nuevos procedimientos:
  - Procedimientos de gestión de correos Buzón del Servicio.
  - Procedimiento de gestión catálogo de servicios del INAP.
  - Procedimiento de mantenimiento Web del INAP.
  - Procedimiento de convocatoria de sesión ordinaria de la Comisión Foral de Evaluación.
- Finalizado el diseño del Modelo de gestión del Servicio.
- Elaborar el Plan de Acogida y el documento resumen de la Documentación básica para las personas que van a trabajar en el Servicio de calidad de políticas y servicios públicos.
- Seguimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Revisión y ejecución del Plan de comunicación de las actividades del Servicio.
- Elaborar el plan de trabajo anual; realizar el seguimiento semestral y la Memoria anual correspondiente al Servicio.
- Plantear las necesidades económicas para el año próximo.

## **Actividades de carácter interno del INAP, desarrolladas por el Servicio**

Las tareas que se presentan a continuación se corresponden con tareas generales del INAP, encargadas por el Director Gerente al Servicio de Calidad de políticas y servicios públicos.

- Coordinar el proceso de elaboración de la Memoria anual del INAP.
- Gestionar, mantener y mejorar la Página web institucional del INAP.
- Gestionar y mantener el Catálogo de servicios del INAP.
- Coordinar el seguimiento de la Carta de Servicios del INAP
- Coordinar del equipo para la elaboración de la nueva versión de la Carta de Servicios del INAP.
- Colaboración en el Programa de Titulados en prácticas
  - Tutoría: plan de tutoría (tareas tipo, documentación y formación), seguimiento y evaluación.
  - Participación en la Comisión del programa de titulados en prácticas del INAP.
- Gestión del proceso de Quejas y Sugerencias del INAP.
  - Revisión del procedimiento de quejas y sugerencias del INAP.

## **Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos**

En agosto se produce la jubilación del jefe de la sección. Desde ese momento, y tal y como estaba previsto, esta Sección ha orientado su actividad a la promoción de la mejora de la calidad en las administración públicas de Navarra.

La actividad desarrollada por esta Sección a partir de esta fecha, se recoge en la descripción de actividades por programas y áreas.

En este apartado se recoge únicamente la actividad desarrollada hasta el mes de agosto.

Asesorar y apoyar al Alcalde y Secretario del Ayuntamiento de Ablitas para la elaboración y aplicación de las siguientes acciones:

- Presentación de la Estructura, Plantilla y Manual de Funciones y aprobación por el Ayuntamiento.
- Valoración de los puestos de trabajo por el Comité de Valoración.
- Validación por el Ayuntamiento.
- Presentación de resultados de la valoración y entrega al personal para su aprobación.
- Recepción de alegaciones y contestación a las mismas.
- Elaboración de las tablas de resultados económicos e informe.
- Presentación al ayuntamiento del Informe final y validación del mismo.
- Presentación al personal.
- Aplicación de la valoración.

Realización de Informes Técnicos de Evaluación del Personal acogido a la formación y perfeccionamiento (Decreto Foral 96/1997).

- Durante el año 2010 se han realizado un total de 39 informes de evaluación de tal como se recoge en el siguiente cuadro.

**INFORMES TÉCNICOS DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL acogido a la formación  
y perfeccionamiento (Decreto Foral 96/1997)**

<b>Evaluaciones realizadas en 2010</b>	
Auxiliar administrativo	2
Cuidador	2
Diplomado en ciencias empresariales	3
Encargado biblioteca	2
Gestor e investigador auxiliar de Hacienda	4
Graduado Social	1
Jefe de Sala (Nivel C)	1
Jefe de Silo (Nivel C)	1
Licenciado en psicología	2
T. Grado medio	1
T. Grado medio formación y empleo	3
T. Administración pública (R. Económica)	8
T. Administración pública (R. Jurídica)	4
Titulado Superior	1
Técnico Superior de Organización	3
Trabajador Social	1
<b>Total evaluaciones</b>	<b>39</b>

## Actividades por programas y áreas

En esta apartado se recoge, de manera conjunta, la actividad desarrollada por la Sección de Calidad y Asistencia a la Comisión Foral de Evaluación y la de la Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos, desde el mes de agosto, momento a partir del cual, esta sección orienta su actividad a la promoción de la mejora de la calidad en las administración públicas de Navarra

### Evaluación de políticas públicas

Se ha trabajado fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Organización de dos Jornadas de sensibilización y formación en evaluación de intervenciones públicas, dirigidas a dirigidas a responsables y gestores de evaluaciones, en cada semestre del 2010 (marzo y noviembre).

Realizadas las Jornadas en marzo, con el tema *“El proceso de mejora y el plan de comunicación de resultados de una evaluación”* a la que asistieron 20 personas de diferentes departamentos de la Administración de la Comunidad Foral y en noviembre, con el tema *“La evaluación de impacto”*, con una participación de 20 personas.

- Divulgación para la inscripción en acciones formativas sobre esta materia y Evaluación y mejora de la oferta contenida en el Plan de formación del INAP 2010.

Durante el primer semestre se realizó el curso *“Cómo diseñar una intervención pública”*, al que asistieron 9 personas con un valoración media de 3,69 (escala de 1 a 5).

En el segundo semestre se realizó el curso *“Gestionando la evaluación de una intervención pública”*, al que asistieron 9 personas con un valoración media de 2,33 (escala de 1 a 5).

- Intercambio de estrategias y métodos de implicación de la alta dirección utilizadas en otras Administraciones, a través del Grupo de Evaluación de Políticas Pública (EPP) de la Red interadminlstrativa estatal de calidad.
- Diseño del procedimiento de formalización de encargos de evaluación externa, a través del Grupo de Evaluación de Políticas Pública (EPP) de la Red interadminlstrativa estatal de calidad.
- Elaboración de la Memoria presentada al I Premio Carlos Román: que organiza la Sociedad española de evaluación: *“El sistema de evaluación en Navarra”*,
- Participación en los siguientes proyectos del Grupo de Evaluación de Políticas Pública (EPP) de la Red interadminlstrativa estatal de calidad
  - Formación de personal directivo y técnico: Impulsar la oferta de formación presencial o a distancia sobre evaluación de políticas públicas en las AAPP representadas en el GT que aún no dispongan de ella.

- Generación y difusión de recursos para la evaluación: Recursos relativos a metodología de evaluación.

### **Evaluación de la calidad de los servicios públicos**

Revisión del área de Evaluación y Calidad del Plan de Formación del INAP, cuyo resultado puede verse en el citado plan para 2011.

#### **Cartas de Servicio**

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Ejecutar el Plan de difusión del programa de cartas de servicios y los productos resultantes.
- Publicar en el Portal de Navarra el apartado que recopile a modo de directorio todas las cartas de servicio aprobadas.
- Organización de Talleres de implantación de Cartas de servicio. Se han realizado 2 talleres con la participación de 37 personas pertenecientes a 7 equipos de trabajo. Han obtenido una valoración media de 3,51 (escala de 1 a 5).
- Elaboración de la Guía de seguimiento de Cartas de servicios.
- Organización de Talleres de seguimiento de cartas de servicio dirigido a las personas responsables de la gestión de las mismas. Se han organizado 2 Talleres de seguimiento, con la participación de 9 personas pertenecientes a 3 equipos de trabajo en cada uno de ellos. La valoración media ha sido de 3,67 (escala de 1 a 5).
- Diseño del procedimiento de evaluación externa de Cartas de Servicios.
- Revisión y mejora de la Guía de implantación y seguimiento de Cartas de Servicios elaborada por el INAP en 2008.

### **Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana**

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Publicar en la web del INAP información sobre este programa.
- Fomentar la participación en la formación general en “Medición de la Satisfacción del Servicio” incluido en el Plan de Formación del INAP. Se han realizado los cursos previstos con 23 asistentes y una valoración media de 3,82 (escala de 1 a 5).
- Ofertar y organizar talleres sobre desarrollo de estudios de satisfacción. Se han realizado 2 talleres para el desarrollo de estudios de satisfacción, con la asistencia de 3 grupos en cada uno de ellos y de un total de 9 personas en cada taller. La valoración media ha sido de 3,55 (escala de 1 a 5).
- Diseñar acciones de formación en materia de análisis de la demanda. Esta acción atiende a una de las recomendaciones del Programa de Mejora

derivado de la Evaluación de la Ley Foral 21/2005, que propone la formación en esta materia para impulsar el grado de aplicación del programa de análisis de la demanda. Las acciones diseñadas se han incluido en el Plan de Formación de 2011.

### **Quejas y sugerencias**

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Diseño del procedimiento de atención de quejas y sugerencias de acuerdo a la Ley Foral 21/2005 y elaboración de la “Guía para la implantación de un sistema de quejas y sugerencias”.

### **Gestión del Registro de Evaluación de Políticas y Calidad de servicios**

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Inscripción de actos a petición y de oficio.
- Publicar el Acuerdo de la Comisión por el que se modifica la estructura del Registro.
- Revisar, ejecutar y evaluar el Plan de difusión del Registro.
- Diseño y desarrollo de la aplicación para la Solicitud de inscripción *on line* en el Registro, en colaboración con la Dirección General de Modernización y Administración electrónica.

Con el fin de facilitar la solicitud de inscripción en el Registro a las personas interesadas, se ha desarrollado, en colaboración con la Dirección General de Modernización y Administración electrónica, la ampliación de la aplicación de mantenimiento y consulta del Registro con la solicitud on-line.

- Elaborar Manual de usuario de las aplicaciones de mantenimiento, consulta y solicitud de inscripción en el Registro.

### **Gestión de la Convocatoria anual del Premio a la calidad de los servicios públicos y gestión del mismo.**

- Gestión de la convocatoria. Ejecución de las tareas del procedimiento definido al respecto en el tiempo oportuno e identificación las acciones de mejora para la siguiente convocatoria.
- Desarrollo de las acciones previstas en el Plan de difusión del Premio incidiendo especialmente en la captación de candidaturas (11 candidaturas presentadas este año).

Como novedad este año, se organizó la “*Jornada de difusión de buenas prácticas de calidad en las administraciones públicas de Navarra*”, en la que se presentó el enfoque general del Premio y las experiencias premiadas en las tres ediciones anteriores y se aportaron ideas sobre cómo preparar una candidatura al Premio a la calidad de los servicios públicos.

- Participación en la entrega del Premio: como novedad en 2010 se ha diseñado un video para la presentación del Premio y la introducción a su entrega, dentro de los actos del Día Navarro de la Calidad, que será reutilizable en ediciones posteriores.
- Revisión y mejora de la convocatoria. Elaboración de la Convocatoria del V Premio.

### Relaciones con terceros

#### Red estatal de calidad de los servicios públicos.

- Asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Red.
- Somos miembros del Grupo de evaluación de políticas públicas de la Red que durante el 2010 ha desarrollado los siguientes recursos:
  - Catálogo de acciones y estrategias de implicación de la alta dirección
  - Catálogo de Recursos para la evaluación
  - Catálogo oferta formativa en evaluación

#### Fundación Navarra para la Excelencia.

- En el año 2010 el INAP pasa a ser miembro nato del Consejo de Dirección de la Fundación Navarra para la Excelencia y se le asigna de forma permanente las funciones de Secretario tanto del Consejo de Dirección como del mismo Patronato. En este momento la Secretaría recae en la Directora del Servicio de calidad de políticas y servicios públicos del INAP.

### Otras actividades

- Revisión y ejecución del **plan de formación específico en materia de evaluación y calidad** alineado con las medidas que establece la LF 21/2005. Realizadas 12 acciones formativas; 150 asistentes y un promedio de valoración de 3,605 sobre 5.

### Comisión Foral de Evaluación

Las acciones de asistencia a la Comisión Foral de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos realizadas son:

#### Actividad ordinaria:

- Convocar y celebrar las 2 sesiones ordinarias anuales de la Comisión: 16 de marzo y 14 de diciembre de 2010.
- Convocar y celebrar sesión extraordinaria de la Comisión para la Presentación del Análisis de percepción de los servicios públicos 2010 (11 de mayo de 2010).
- Memoria anual de la Comisión.

- Plan de trabajo e Informe de actividad y seguimiento de indicadores anual.

#### Plan de trabajo de la Comisión Foral para 2010:

- Divulgar los resultados de la evaluación de la LF 21/2005. Elaborar el plan de divulgación, preparar el material divulgativo y ejecutar las acciones previstas en el citado plan.
- Puesta en marcha de las recomendaciones de la Evaluación de la LF Propuesta de Plan de mejora: análisis de alternativas y viabilidad y selección de recomendaciones. Inclusión de las recomendaciones seleccionadas en el plan de trabajo anual.
- Realización del “Análisis de percepción de la ciudadanía sobre la Administración y su funcionamiento” y análisis comparado de sus resultados.
- Seguimiento del “Código orientativo de buenas prácticas administrativas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra”: diseño del sistema de seguimiento y publicación en Internet de los resultados del primer seguimiento.
- Organización de la Jornada de presentación del Código de Buenas Prácticas y de los resultados del Análisis de percepción ciudadana sobre la Administración y su funcionamiento dirigida al personal de las administraciones públicas navarras.

La Jornada, titulada *“Buenas prácticas administrativas: aplicación y perspectivas”*, se celebró en el INAP el 15 de Octubre con la participación del experto en ética, profesor don Manuel Villoria Mendieta, Catedrático de Ciencia Política de la Universidad Rey Juan Carlos; de don Francisco Javier Enériz Olaechea, Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra y de doña Cecilia Blanco Muñiz, Socióloga de la empresa pública Nasersa.

- Elaboración del Plan Marco de calidad de los servicios públicos.
- ACUERDO de 16 de marzo de 2010, de la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, por el que se modifica la estructura del Registro de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y se determina su contenido.
- ACUERDO de 14 de diciembre de 2010, de la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, por el que se establece el procedimiento de evaluación externa de Cartas de Servicios por parte de la Comisión Foral de Evaluación.
- ACUERDO, de 14 de diciembre de 2010, de la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios Públicos, por el que se establece el procedimiento para la formalización de encargos de evaluación externa de intervenciones públicas que reciba la Comisión.

## Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de peticiones sobre el marco de evaluación y calidad de las Administraciones Públicas de Navarra atendidas en plazo	50%
Porcentaje de peticiones en relación a la implantación de sistemas de mejora de la calidad de los servicios públicos atendidas en plazo	100%
Porcentaje de peticiones de revisión de Cartas de Servicio atendidas en plazo	100%
Nº de Jornadas de evaluación de políticas públicas realizadas en el año.	2
Porcentaje de asistentes a las jornadas de evaluación de políticas públicas.	43%
Porcentaje inscripciones en el Registro de evaluación de la políticas públicos y de la calidad de los servicios públicos realizadas en plazo.	100%
Fecha de publicación de la Convocatoria del Premio a la calidad de los servicios públicos en las Administraciones públicas de Navarra.	25 de enero
Diferencia en días entre la fecha de entrega del premio y la fecha del fallo del jurado.	21 días
Diferencia entre la fecha de notificación y la fecha del fallo del jurado.	1 día

## Seguimiento de quejas y sugerencias

Se ha registrado 1 sugerencia en relación a la difusión de las memorias presentadas al Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas de Navarra.

## Jornadas

### Participación en Jornadas

El personal del Servicio ha asistido a las siguientes jornadas y cursos relacionados con las materias de la su competencia que se relacionan a continuación:

### Cursos y Seminarios

<b>Curso</b>	<b>Organizado por</b>	<b>Personal asistente</b>
Experto en evaluación de políticas publicas	AEVAL - UCM	Directora de Servicio
Evaluador Modelo EFQM	Fundación Navarra para la Excelencia	Jefa de Sección de Calidad
Curso Cómo Diseñar una intervención pública	INAP	Jefa de Sección de Calidad Tituladas en prácticas
Gestionando la evaluación de una intervencion pública	INAP	Jefa de Sección de EyDRH TGM
Básico sobre medición de la satisfacción de los usuarios	INAP	Tituladas en prácticas
Básico de Cartas de Servicios	INAP	Jefa de Sección de EyDRH
Básico sobre medición de la satisfacción de los usuarios	INAP	Jefa de Sección de EyDRH TGM
Taller Seguimiento de Cartas de Servicio	INAP	Jefa de Sección de Calidad
Taller para la implantación de Cartas de Servicios	INAP	Jefa de Sección de Calidad Jefa de Sección de EyDRH
Gestión por procesos	INAP	Tituladas en prácticas
Sistema de gestión de contenidos del catálogo de servicios del portal de	DGMAE	Tituladas en prácticas

Navarra		
Coaching y feedback en la Administración Pública: guiar a las personas	INAP	Jefa de Sección de Calidad
Organización del trabajo personal. Gestión del tiempo	INAP	Tituladas en prácticas
Mejora personal y Psicología positiva	INAP	Tituladas en prácticas
Taller de gestión de documentos electrónicos. Como ordenar mi ordenador.	INAP	Tituladas en prácticas
Historia de navarra y sus instituciones	INAP	Tituladas en prácticas
Ingles semipresencial Nivel B1.1	INAP	Jefa de Sección de Calidad
Curso intensivo de verano Inglés	INAP	Tituladas en prácticas
Français. Communication Professionnelle écrite et orale. Niveau: B2. Intensive.	INAP	TGM
Français: cours d'immersion	INAP	TGM

### **Congresos y Jornadas**

<b>Congreso / Jornada</b>	<b>Lugar</b>	<b>Personal asistente</b>
Buenas prácticas administrativas: aplicación y perspectivas	INAP	Todo el personal del Servicio (6)
Principales cambios en el Nuevo Modelo EFQM 2010	Fundación Navarra para la Excelencia	Directora de Servicio Jefa Sección de Calidad Jefa de Sección de EyDRH
I encuentro Red de Evaluadores	UNED – Tudela	Jefa Sección de Calidad

## **Otros aspectos de consideración**

### **El Servicio de Calidad ha participado en los siguientes eventos:**

- Visita realizada por la Diputación de Málaga a Pamplona para conocer la experiencia navarra de creación de un sistema público de evaluación como orientación para diseñar el Observatorio de política local de Málaga.
- Presentación del Registro de evaluación en Barcelona invitados por la Fundación Maragall. (octubre 2010)
- Presentación del marco institucional de evaluación de Navarra en la Jornada anual de Observatorios de empleo organizada por el Servicio Navarro de Empleo (octubre 2010)
- Presentación de la experiencia de creación del Sistema público de evaluación de Navarra en la Jornada de buenas prácticas en evaluación de políticas públicas y gestión de la calidad organizada por la Región de Murcia y la AEVAL. (diciembre 2010)
- Participación en la mesa redonda "Hacia una cultura de la Excelencia en la Función Policial", organizada por la Escuela de Seguridad.

### **Presentación a Premios**

Se ha presentado el trabajo "El sistema de evaluación en Navarra" al I Premio de investigación Carlos Román que organiza la Sociedad española de evaluación.

Se ha obtenido una mención especial del Jurado y la invitación para participar en el Acto de entrega realizando una exposición de la candidatura presentada. (Sevilla, noviembre 2010).

### **Publicación en revistas especializadas**

Publicación en el número 13 de la revista de la Sociedad Española de evaluación, editado en diciembre de 2010, de un resumen del trabajo "El Sistema Público de Evaluación en Navarra".

Se inicia un periodo de colaboración con esta publicación.

# SERVICIO DE SELECCIÓN PARA EL INGRESO

## Funciones del Servicio

Este Servicio se crea a partir de la aprobación del Decreto Foral 117/2007, de 3 de septiembre, que aprueba los Estatutos del Organismo Autónomo «Instituto Navarro de Administración Pública» y le otorga nuevas competencias relativas a la selección y promoción de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad Foral.

- Gestionar el ingreso y la promoción del personal, aprobando y tramitando las convocatorias que sean necesarias para el desarrollo de las Ofertas Públicas de Empleo de su competencia.
- Determinar la composición de los Órganos de Selección necesarios para desarrollar las distintas convocatorias de ingreso y promoción y asesorar a estos Órganos en cuantas materias resulte necesario.
- Estudiar, en coordinación con las unidades administrativas, las condiciones y aptitudes exigibles y los métodos de selección más adecuados para el acceso a los distintos puestos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra.
- Agilizar los procesos de selección de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y facilitar la participación de los ciudadanos, promoviendo la utilización de las TIC y la accesibilidad de la ciudadanía.
- Emitir informes de adecuación y aptitud al puesto de trabajo de los candidatos que aspiren al ingreso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o a la provisión de puestos de nivel superior o equivalente, y evaluar su desempeño cuando los vengan ocupando en aplicación de procedimientos de promoción en los que se haya previsto esta evaluación.
- Colaborar en la selección de personal para el ingreso en las diferentes Administraciones Públicas de Navarra, en lo que a valoración psicotécnica respecta.
- Dirigir la orientación profesional del personal de las Administraciones Públicas de Navarra cuando sea necesaria una reorientación, desarrollo profesional o reconversión laboral o de unidades administrativas.
- Asistir, mediante informes y peritaciones técnicas, a los instructores de expedientes sancionadores cuando estos lo soliciten y ofertar un servicio de orientación individual, personal o profesional, a los empleados de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Realizar estudios y publicaciones, promover jomadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.

## Presupuesto Consolidado

333.105,83 €

## Recursos Humanos

- Director del Servicio
- Jefa de Sección de Gestión de la Oferta pública de empleo
- Jefe de Sección de Órganos de Selección
- Jefe de Sección de Psicología
- Jefa de Negociado de Psicotecnia
- 1 Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica)
- 3 Psicólogos
- 1 Titulado Superior Psicología (Jubilación en 2010)
- 2 Licenciados en Prácticas
- 1 Titulado Grado Medio. Desde septiembre se sustituye por 1 Auxiliar Técnico Psicología
- 1 Diplomado en Relaciones Laborales
- 2 Administrativa
- 1 Auxiliares administrativos

## Actividad del Servicio

### Acciones desarrolladas

- Colocar en el portal información actualizada de convocatorias de plazas y fechas de pruebas.
- Implementación de la inscripción telemática para el ingreso en el empleo público, desarrollada en colaboración con la Dirección General de Modernización.
- Manual para la asistencia a tribunales de selección. (Actualización)
- Asesoramiento a miembros de Tribunales.
- Mejorar el reclutamiento: limitar la inscripción a las titulaciones correspondientes al nivel exigido en las convocatorias que así lo permiten e incluir pruebas de idiomas en niveles A y B.
- Fomento del uso del buzón de correo de convocatorias.ope.inap para consultas y aclaraciones de dudas de los aspirantes.

### Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo

Indicadores	
Número de procedimientos selectivos convocados	35
Convocatorias enviadas al BON en el plazo de 24 horas desde su aprobación.	35
Número de plazas ofertadas	529
Número de personas inscritas	16.216
Convocatorias cerradas	16

### Sección de Órganos de Selección

Indicadores	Nº	En plazo
Entrega de documentación a Tribunales en el plazo de una semana tras la publicación de la lista definitiva	34	34 (100%)
Notificación a los futuros miembros de un Tribunal su designación como tal, con antelación de una semana a su publicación en el BON	37	32 (86,48%)

### Sección de Psicología

#### Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	47
Número de plazas de nuevo ingreso.	143
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	615
Número de selecciones de promoción y traslados.	66
Número de plazas de promoción y traslados.	110
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	75

**Número y porcentaje de hombres y mujeres de nuevo ingreso y de promoción y traslado.**

	<b>Hombres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Mujeres</b>
<b>Nuevo ingreso</b>	331	57,67%	243	42,33%
<b>Promoción y traslado</b>	37	49,33%	38	50,67%
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>56,70%</b>	<b>281</b>	<b>43,30%</b>

\* 41 no contestan

**Número y porcentaje de la edad de las personas por intervalos.**

<b>Intervalo</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>16 - 25</b>	67	9,71%
<b>26 - 35</b>	221	32,03%
<b>36 - 45</b>	191	27,68%
<b>&gt; 46</b>	110	15,94%
<b>No contesta</b>	101	14,64%
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100,00%</b>

**Número y porcentaje del nivel de formación de las personas.**

<b>Nivel de formación</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
EGB	87	12,61%
ESO	22	3,19%
BUP	61	8,84%
FP I / FP de Grado Medio	48	6,96%
FP II / FP de Grado Superior	136	19,71%
Estudios universitarios grado medio	96	13,91%
Estudios universitarios grado superior	144	20,87%
Doctorado	4	0,58%
Postgrado	6	0,87%
No contestan	86	12,46%
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100,00%</b>

### Otros indicadores

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	82,3 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva (sobre 5)	4,75
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación diferida.	52,38%
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida (sobre 10)	7,8
Medias de los datos de las evaluaciones reactivas y diferidas de los dos últimos años (reactiva sobre 5, diferida sobre 10).	2008: 4.7 – 8.5 2009: 4,67– 7,9

### Porcentaje de variación de selecciones, plazas y personas candidatas de los dos últimos años.

	2008	2009	2010	Diferencia s/ 2008	% variación	Diferencia s/ 2009	% variación
<b>Selecciones</b>	114	71	113	-1	-0,88%	42	59,15%
<b>Plazas</b>	429	260	237	-192	-44,75%	-23	-8,85%
<b>Candidatos</b>	1.248	691	690	-558	-44,71%	-1	-0,15%

### Porcentaje de las variables de edad y sexo de los dos últimos años.

SEXO	2008	2009	2010*	Diferencia s/ 2008	% variación	Diferencia s/ 2009	% variación
Hombres	818	533	368	-450	-55,01%	-165	-30,96%
Mujeres	430	158	281	-149	-34,65%	123	77,85%
<b>TOTAL</b>	<b>1.248</b>	<b>691</b>	<b>649</b>	<b>-599</b>	<b>-44,63%</b>	<b>-42</b>	<b>- 6,08%</b>

De 41 No consta

EDAD	2008	2009	2010	Diferencia s/ 2008	% variación	Diferencia s/ 2009	% variación
16-25 años	294	254	67	- 227	- 77,21%	- 187	- 73,62%
26-35 años	568	318	221	- 347	-61,09%	- 97	- 30,50%
36-45 años	219	74	191	- 28	- 12,79%	117	158,11%
> 46 años	89	44	110	21	26,92%	66	150%
No contesta	78	1	101	23	29,49%	100	10.000%
<b>TOTAL</b>	<b>1.248</b>	<b>691</b>	<b>690</b>	<b>- 558</b>	<b>- 44,71%</b>	<b>- 1</b>	<b>- 0,15%</b>

**Respuestas a las personas solicitantes de una selección, en menos de 7 días L.**

Indicador	Nº	%
Respuestas a los solicitantes de una selección, en menos de 7 días laborables.	107	94,69%

**Devolución de informes a las personas candidatas que lo solicitan**

Indicadores	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	75
Porcentaje de devoluciones realizadas en el plazo de una semana.	100%

**Corrección de pruebas mediante lectora óptica**

Indicadores	
Número de selecciones corregidas por lectora óptica.	58
Número de plazas y personas candidatas presentadas.	392/19138
Porcentaje de resultados entregados en el día.	100%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	22 / 7073
Número de acciones leídas y número de cuestionarios. (Formación en INAP)	249 acciones 3.234 cuestionarios.
Número de lecturas de cuestionarios INAP entregadas en el plazo semanal comprometido.	100%
Número de acciones y cuestionarios corregidos y porcentaje dentro del plazo semanal. (Escuela Seguridad).	253 acciones 7746 cuestionarios 100%
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 71 reg. 71 > 4 = 100 %

**Arbitraje para la conducción y el permiso de armas**

Indicadores	
Número de personas candidatas atendidas, por edad y sexo.	7 varones, 0 mujeres. Edades: 56,71años (media)
Número de informes realizados antes de 72 horas.	100%

## Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de convocatorias notificadas en el plazo establecido	86,48%
Porcentaje de convocatorias cuya entrega de documentación se ha cumplimentado en el plazo establecido	100%
Fecha de publicación del calendario.	No procede
Porcentaje de convocatorias enviadas al BON en el plazo de 24 horas desde su aprobación.	100%
Porcentaje de fichas publicadas en la página Web en el mismo día de publicación en BON de la convocatoria.	100%
Porcentaje de listas aprobadas en el plazo máximo de 1 mes desde la finalización del plazo legal correspondiente.	50%
Porcentaje de propuestas de nombramiento enviadas al BON en un máximo de 15 días desde su recepción en el INAP.	70%
Porcentaje de consultas, tanto vía teléfono como vía correo, respondidas en el plazo máximo de 48 horas	99,9%
Porcentaje de contactos en un plazo menor de 7 días laborables	94,69%
Porcentaje de respuesta y puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	82,3% – > 4,75
Porcentaje de respuesta y puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida.	52,38% -- >7,8
Porcentaje de fijación de fecha de devoluciones realizadas en el plazo igual o menor de una semana.	100%
Porcentaje de resultados que superen el 5% de entrega en el día.	100%
Porcentaje de entrega de datos de Pruebas de Certificación en el plazo de una semana.	100%
Porcentaje de entrega de datos de los Cuestionarios de evaluación de acciones formativas en el plazo de una semana.	100%
Porcentaje de entrega del Informe de resultados en el plazo de una semana.	100%
Puntuaciones medias obtenidas en el conjunto de las evaluaciones.	4,87
Nº y % de puntuaciones superiores a 4.	71 – 100%
Porcentaje de solicitudes contestadas antes de 48 horas.	100%

## Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO				
	Reconocimientos	Quejas	Sugerencias	TOTAL	
<b>Recibidas</b>	13	3	1	17	
<b>Atendidas</b>	13	3	1	17	