

**MEMORIA 2014**

**INSTITUTO NAVARRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



## SECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

A continuación se reflejan las acciones formativas realizadas durante el año 2014. Estas acciones son el resultado de la oferta formativa que la Sección de Formación y Desarrollo presentó para este año.

Esta Oferta, estructurada por ejes formativos, organiza la formación para el conjunto de los empleados y empleadas públicos de las Administraciones públicas de Navarra. Teniendo claro que su objetivo es contribuir a la actualización permanente y profesional del empleado/a pública como medio para ofertar un servicio de calidad a la ciudadanía, es fundamental orientar esta actualización a la mejora de las competencias profesionales que estos empleados/as desempeñan en su puesto de trabajo. Por ello los ejes que mayor influencia tienen en esta mejora competencial son los que se relacionan con las acciones formativas que aquí se presentan en la “actividad de la demanda específica de cursos”.

También programas propuestos desde la Sección al conjunto de la organización, para la mejora de competencias relacionadas con la dirección y mejora de las unidades, se consideran estratégicos ya que integran la formación en la mejora de las competencias profesionales, del desempeño y, en consecuencia, de la misma organización.

Hechas estas aclaraciones podemos observar que en el apartado de Hitos, se mantienen actuaciones consideradas estratégicas por ese impacto que tienen en la organización como es el “Proyecto Huella” y el “Experto Universitario de Dirección y Gestión Pública. En este último es especialmente relevante que, una vez finalizado, proponen continuar formándose a través de una comunidad de prácticas. Este hecho enriquece la formación pues, construye un itinerario formativo orientado a la capacitación profesional, desde la autonomía para la continuación de la formación ya que son los propios implicados quienes, identificando sus necesidades, se dotan de herramientas formativas que les permiten continuar con su actualización y mejora, apoyados eso sí, desde el INAP.

Analizado en su conjunto, se comprueba también un decidido avance de hitos que tienen que ver con proyectos formativos solicitados desde las unidades. En este

sentido es de destacar la formación en Liderazgo para jefaturas de enfermería y la Fase III del programa de formación en guarderío forestal. Estos dos proyectos realizados son una referencia para necesidades que otras unidades identifiquen en aspectos relacionados con el trabajo en equipo, liderazgo... y puedan integrar sus planes formativos.

También, como se ha señalado anteriormente, son varios los hitos que tienen que ver con el uso de la herramienta metodológica “comunidades de prácticas” como modalidad formativa. El ya recogido del experto, la plataforma interdepartamental de moodle y la formación para un colectivo determinado del personal del SNE. Lo consideramos de un alto valor formativo por lo referido en cuanto a construcción de itinerario propio pero sobre todo porque, este tipo de metodologías formativas persiguen capacitar a las personas para que aprendan por sí mismas, siendo autónomos y competentes y, en buena lógica, siendo los propios gestores de sus necesidades formativas.

Analizando el conjunto de las acciones formativas consideramos especialmente relevante lo siguiente:

- Una disminución significativa del alumnado en la oferta general, que, aunque había disminuido ya en la oferta de acciones un 25%, es de alrededor del 40%.
- Esto se corresponde con un aumento de participantes aproximado del 30% en la actividad de la demanda específica de cursos. Consideramos este aumento en línea con el objetivo detallado anteriormente de orientar la formación a la mejora del desempeño, de las competencias profesionales propias del puesto de trabajo. En la medida que continuemos en esta línea, contribuiremos a que la formación sea una herramienta decisiva en la mejora competencial de los empleados y empleadas públicas. Es deseable que en los sucesivos planes de formación se vaya consolidando esta tendencia.
- En relación a la oferta formativa on-line se observa la necesidad de ir potenciando esta modalidad mediante la formación de formadores on-line que permita una mayor eficiencia y nuevos canales de aprendizaje, potenciando las plataformas colaborativas que permiten el aprendizaje en red.



Los hitos más reseñables en la actividad de esta área han sido:

NOMBRE CURSO/ACTIVIDAD	NÚMERO DE ACCIONES	NÚMERO DE ASISTENTES
Formación en atención directa de las unidades de atención al paciente en Osasunbidea	2	26
Formación en Liderazgo para jefaturas de enfermería (CHN)	2	30
Formación guarderío forestal: Fase III	24	110
Creación del grupo de trabajo interdepartamental de Moodle	12 (una al mes)	10-15
Proyecto Huella 2013 y 2014	6 (2ª edición) y 3 Servicios, (3ª edición) y 14 acciones	Más de 300 personas
Formación personal del SNE	3 acciones (una Comunidad de Prácticas)	35
Experto universitario Dirección y Gestión Pública	Programa	35
Taller de intervención ante situaciones de ébola	36 AF, 11 acciones para formadores	653
Simplificación Administrativa. Fundamentos y herramientas	8	159
Prevención y actuación ante conductas suicidas	5	111
Formación en GEOMAP (con extensiones/aplicaciones específicas para las Direcciones Generales de Obras Públicas y Ordenación del Territorio y Movilidad).	5	51
Comunicación y gestión del estrés en la atención al ciudadano (para las oficinas de atención directa tanto de área como del propio Departamento de Desarrollo Rural)	2	31

## ANEXO

### SECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

#### Actividad de la oferta general de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	35	32	3
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	25	30	2
Técnica e instrumental	159	225	11
Información y atención al público	61	90	4
Económica	125	185	8
Recursos humanos	129	175	8
Tecnologías de la información y las comunicaciones	126	152	11
Unión Europea	29	45	2
Prevención de riesgos laborales	95	101	7
Jurídica	118	103	5
Modernización y administración electrónica	77	78	6
<b>Totales</b>	<b>981</b>	<b>1216</b>	<b>67</b>



### Certificaciones

Área	Certificados Asistencia	Certificados Aprovechamiento
Dirección y gerencia pública	35	
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	20	5
Técnica e instrumental	159	0
Información y atención al público	61	0
Económica	120	5
Recursos humanos	129	0
Tecnologías de la información y las comunicaciones	111	25
Unión Europea	29	0
Prevención de riesgos laborales	95	0
Jurídica	118	0
Modernización y administración electrónica	77	0
<b>Totales</b>	<b>954</b>	<b>10</b>

### Actividad de la oferta general on line de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	22	60	1
Técnica e instrumental	151	45	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	230	150	5
Jurídica	153	70	2
Modernización y administración electrónica	121	140	4 <sup>1</sup>
<b>Totales</b>	<b>677</b>	<b>465</b>	<b>14</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnado
Dirección y gerencia pública	22
Técnica e instrumental	151
Tecnologías de la información y las comunicaciones	230

<sup>1</sup> Se suspende la acción 9678 "Iniciación a LinkedIn" en el segundo trimestre

Jurídica	153
Modernización y administración electrónica	121
<b>Totales</b>	<b>677</b>

### Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	90	277	10
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	44	42	3
Técnica e instrumental	530	302	35
Información y atención al público	93	106	9
Económica	333	153,6	11
Recursos humanos	196	177	22
Tecnologías de la información y las comunicaciones	412	359	38
Específica para determinados colectivos	40	21	2
Prevención de riesgos laborales	2465	597,25	154
Jurídica	55	23	3
Modernización y administración electrónica	299	189	37
<b>Totales</b>	<b>4557</b>	<b>2246,85</b>	<b>324</b>

### Certificaciones

Área	Certificados Asistencia	Certificados Aprovechamiento
Dirección y gerencia pública	77	13
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	44	
Técnica e instrumental	530	
Información y atención al público	93	
Económica	333	
Recursos humanos	25	171
Tecnologías de la información y las comunicaciones	395	17
Específica para determinados colectivos	40	
Prevención de riesgos laborales	2465	
Jurídica	55	
Modernización y administración electrónica	299	
<b>Totales</b>	<b>4334</b>	<b>201</b>



### Actividad de la oferta específica on line y semi presencial de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Modernización y administración electrónica	15	60	1
Jurídica	15	15 PRE 20 OL	1
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>95</b>	<b>2</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnado
Modernización y administración electrónica	15
Jurídica	15
<b>Totales</b>	<b>30</b>

### Actividad de autoformación

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	17	90	3
Tecnologías de la información y las comunicaciones	122	274	15
Modernización y administración electrónica	48	120	12
<b>Totales</b>	<b>187</b>	<b>484</b>	<b>30</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnado
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	17
Tecnologías de la información y las comunicaciones	122
Modernización y administración electrónica	48
<b>Totales</b>	<b>187</b>

### Proyecto "Huella" 3ª Edición

Área Instrumental:	Alumnado	Horas	Acciones
Herramientas de Desarrollo Organizacional y Efectividad de los Grupos de Trabajo	59	64	8
Técnicas de productividad	50	40	5
Introducción a la Gestión del Conocimiento	12	8	1
<b>Totales</b>	<b>121</b>	<b>112</b>	<b>14</b>

## Certificaciones aprovechamiento

Área Instrumental:	Alumnado
Herramientas de Desarrollo Organizacional y Efectividad de los Grupos de Trabajo	59
Técnicas de productividad	50
Introducción a la Gestión del Conocimiento	12
<b>Totales</b>	<b>121</b>

## Indicadores Carta de Servicios

Compromisos	Indicadores	Resultado
Publicación y difusión, en la plataforma <i>formainap</i> y en el <i>Portal del Personal</i> , de la oferta general individual de cursos de formación mediante dos convocatorias anuales.	Cumplimiento Sí/No	SI
Dar respuesta a través de consultoría interna, al menos al 85% de las demandas recibidas a través del formulario específico diseñado para tal fin.	% de demandas atendidas	
Promover e impulsar al menos 5 programas de formación avanzada e innovadora que respondan a estrategias de desarrollo de la Administración Pública en aspectos relacionados con la mejora continua y el cambio organizacional.	Nº de programas anuales	Experto Proyecto Huella Comunidades de Práctica
Certificar y/u homologar la formación organizada y gestionada por otras unidades de la ACFN, en al menos el 90% de las situaciones.	% de certificados emitidos	
Diseñar y ejecutar la formación necesaria para satisfacer la adaptación individual al puesto de trabajo (por traslado, reubicación, promoción, etc.), en al menos el 90% de los casos.	% de personas que reciben formación	100%
Atender los requerimientos y obligaciones legales e institucionales establecidas en materia de formación, en el plazo legal establecido	Nº atenciones realizadas	
Poner a disposición del alumnado, de forma permanente, a través de <i>Mi Página Personal</i> de la plataforma <i>formainap.net</i> , las certificaciones que correspondan, en un plazo máximo de 15 días a partir de la recepción de la documentación pertinente.	% de certificados subidos a la plataforma en plazo	100%

## SECCIÓN DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS

Durante el año 2014 la actividad formativa de la Sección se ha centrado en potenciar la transferencia de la formación impartida al puesto de trabajo, en coordinación con las diferentes unidades demandantes, así como en fomentar el aprendizaje autónomo del personal público mediante cursos online y semipresenciales.

Como ejes principales de nuestra actividad formativa en el 2014, resaltar los siguientes: los cursos y los talleres sobre nuevas tecnologías en las diferentes lenguas, la implantación progresiva de la formación online mediante plataformas en nuestra oferta formativa, la realización de charlas en inglés y francés durante el verano, las cuales suponen una primera experiencia de co-aprendizaje entre empleados/as y la organización de acciones a demanda de las unidades administrativas in-situ en las cuales los participantes trabajan la lengua de modo vehicular, para realizar las tareas habituales del puesto de trabajo.

En cuanto a la actividad acreditativa, hemos avanzado y aumentado la actividad extendiéndola a los diferentes ámbitos mediante las siguientes actividades: pruebas fiables vinculadas a la formación, exámenes solicitados por las unidades dentro de los diferentes procesos selectivos, apoyo a los tribunales en los procesos de las diferentes unidades y administraciones, realización de pruebas a demanda del personal con interés en obtener certificado oficial administrativo.

Por medio del servicio de asesoramiento a las unidades en temas relacionados con la acreditación de perfiles lingüísticos, en el 2014 se ha recibido un gran número de consultas sobre equivalencia de títulos, niveles y todo tipo de dudas por parte de las unidades administrativas.

### • **Formación en euskera**

(2.095 alumnos/as, 1.882 a través de Euskarabidea y 213 en acciones técnicas y específicas de INAP). Se ha producido un incremento, tanto en el número de acciones como en el de participantes.

Formación solicitada por las unidades administrativas. Dentro de esta modalidad se han desarrollado seis acciones con 94 participantes, habiéndose impartido tres acciones in-situ, por parte de personal propio de la sección.

Cursos técnicos (15 acciones con 119 participantes). Se han realizado un total de seis cursos y nueve talleres. Cabe destacar el éxito del curso “Eguneratu zure informatika maila” (Actualiza tu nivel informático), con el que se demuestra el interés del alumnado por las nuevas tecnologías al servicio del aprendizaje de las lenguas.

Extensivos. (13 acciones y 218 personas): Son cursos de cinco sesiones de dos horas semanales, o de 6 horas de duración en 2 días por semana, en horarios de mañana y tarde. Se refuerzan con los grupos de conversación y de inmersión para mejorar la habilidad oral, que se realizan a lo largo de todo el año, y de cursos de preparación del examen de EGA.

Intensivos. (14 acciones y 225 personas): Se siguen ofertando cursos intensivos de 6 horas al día, de lunes a viernes, durante 4 semanas. Este año se ha mantenido el número de dos cursos por mes, y aumentado ligeramente el número de personas; aunque como persiste la falta de permisos para acudir a formación en horario de trabajo, no se llega a los números del pasado.

Autoaprendizaje autorizado y con sesiones de conversación. (41 acciones con 470 personas): Se trata de un nuevo curso online con acompañamiento de un/a tutor/a durante todo el proceso de aprendizaje y una sesión de conversación semanal y de otro en el que el alumnado decide cuál es su ritmo de trabajo.

Autoaprendizaje online. (2 acciones y 830 personas): El curso de autoaprendizaje online con servicio de revisión de tareas por parte del profesorado, lo suelen demandar personas que han terminado algún curso intensivo o personas con dificultades para participar en otras acciones formativas.

#### • **Formación en idiomas comunitarios**

(244 acciones, 5.013 alumnos)

Curso Online.(2.227 alumnos) Todo el personal puede tener acceso a la modalidad online en los idiomas inglés, francés y alemán. Cada alumno/a trabaja en su nivel, con un servicio de correcciones a disposición del alumnado, así como acceso a sala de recursos de la EOIP.

Curso Semipresencial. (74 acciones, 921 alumnos) Se trata de un curso online con sesiones de conversación y talleres: para el alumnado que muestra mayor dedicación.

Cursos específicos de TICs y Oral Presentations.(11 acciones, 144 alumnos/as) Formatos comprimidos enfocados a habilidades y herramientas específicas. Se adaptan los contenidos para adecuarlos al puesto de trabajo de los/as participantes.

Talleres de perfeccionamiento y nuevas tecnologías. Inglés (90 acciones, 630 alumnos/as) y francés (27 acciones, 216 alumnos/as) El alumnado recibe un plus presencial que refuerza su actividad online.

Cursos de Verano.Inglés, (15 acciones, 259 alumnos/as) y francés, (7 acciones, 104 alumnos/as) Cursos para refrescar conocimientos, con hincapié en habilidades orales. Charlas y presentaciones de temática y localización variada para mantener la actividad en época de verano.

Formación solicitada por las unidades administrativas.

-Cursos Presenciales.(12 acciones, 180 alumnos/as): Esta modalidad se mantiene en idioma inglés con 6 grupos por cuatrimestre. Disminuye la demanda respecto a años pasados, debido a la falta de permisos para acudir a formación en horario laboral.

-Curso Tutorizado.(11 alumnos) trabajo online con un tutor personal. Para personas con fuerte necesidad de formación, que no puede asistir a clases presenciales.

-Sesiones Profesionales en inglés.(6 acciones, 117 alumnos), destinadas a capacitar a las personas participantes en proyectos internacionales de diferentes departamentos. Presentaciones en grupos de empleados que a su vez es un ejercicio de co-aprendizaje y compartir conocimientos.

-Apoyo a ponentes.(2 alumnos) Coaching a ponentes en eventos internacionales. Se entrenan para un evento específico. Cada alumno prepara su presentación, y se le dan orientaciones muy personalizadas.

-Curso Específico de Inglés dirigido a policías de la Escuela de Seguridad.

• **Acreditaciones y pruebas:** La actividad en esta materia ha aumentado considerablemente tanto en solicitudes de realización de pruebas vinculadas a los diferentes procesos selectivos como en el número de solicitudes de asesoramiento en materia de acreditación lingüística y solicitudes de valoración de certificados lingüísticos.

Acreditaciones organizadas por el Instituto Navarro de Administración Pública para el todo el personal fijo de las AAPP de Navarra: se han realizado las dos convocatorias ordinarias de mayo y noviembre. Así mismo, se han realizado 66 pruebas solicitadas por otras unidades administrativas; correspondiendo la mayoría de las solicitudes a la administración local.

Valoración de títulos para tribunales. (15 solicitudes, 283 títulos o certificados valorados). Asimismo, se han atendido numerosas consultas sobre la validez de los títulos o certificados aportados por los/as participantes en las diferentes convocatorias.

**ANEXO DE LA**  
**SECCIÓN DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS**

<b>Formación Específica en Euskera</b>	<b>Solicitud unidades administrativas</b>	<b>Cursos técnicos presenciales</b>	<b>Cursos técnicos semi-presenciales</b>	<b>Total</b>
Acciones	6	13	2	<b>21</b>
Alumnado	94	101	18	<b>213</b>

<b>Formación General en Euskera</b>	<b>Extensivos</b>	<b>Intensivos</b>	<b>Autoaprendizaje</b>	<b>Autoaprendizaje online</b>	<b>Otros cursos</b>	<b>Total</b>
Acciones	13	14	41	2	16	<b>86</b>
Alumnado	218	225	470	830	139	<b>1.882</b>

<b>Formación de idiomas comunitarios solicitada por las unidades administrativas</b>	<b>Presencial</b>	<b>Sesiones profesionales</b>	<b>Servicio de apoyo a ponentes en congresos internacionales</b>	<b>Cursos técnicos presenciales y cursos tutorizados</b>	<b>Total</b>
Acciones	12	6	2	4	<b>24</b>
Alumnado	180	117	2	38	<b>337</b>

<b>General abierta en Idiomas comunitarios</b>	<b>Semi-presencial</b>	<b>Online</b>	<b>Talleres perfeccionamiento y NNTT</b>	<b>Cursos Verano</b>	<b>Cursos específicos</b>	<b>Total</b>
Acciones	74	3	117	22	18	<b>217</b>
Alumnado	921	2.277	846	363	269	<b>4.676</b>



### Acreditación idiomas

<b>Nº Pruebas</b>	<b>Euskera</b>	<b>Inglés</b>	<b>Francés</b>	<b>Alemán</b>	<b>Total</b>
Organizadas por el INAP	2	2	2	0	<b>6</b>
A petición de otras instituciones	62	3	1	0	<b>66</b>
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>72</b>

<b>Idioma</b>	<b>Euskera</b>	<b>Inglés</b>	<b>Francés</b>	<b>Alemán</b>	<b>Total</b>
Número de personas inscritas	658	182	48	0	<b>888</b>
Número de personas atendidas	448	122	22	0	<b>592</b>

### Valoración de títulos para tribunales

<b>Valoración de títulos para tribunales</b>	<b>Euskera</b>	<b>Inglés</b>	<b>Francés</b>	<b>Alemán</b>	<b>Total</b>
Nº solicitudes atendidas	5	6	2	2	<b>15</b>
Nº Valoraciones realizadas	80	168	29	6	<b>283</b>

## SECCIÓN DE PSICOLOGÍA APLICADA

El alcance de la Sección de Psicología aplicada, es seleccionar, en colaboración con las unidades administrativas correspondientes, el personal para el ingreso (ingreso, promoción y ascenso) en las Administraciones Públicas de Navarra, y otras tareas como, correcciones automatizadas a través de Lectora Óptica, evaluación de los Servicios Especiales (Formación), peritaje de conductores y armas, participación en la decisión final de reubicaciones con informe de competencias profesionales, asistencia técnica en procesos selectivos, y estudios de organización.

Teniendo en cuenta nuestros objetivos y funciones, expondremos nuestros resultados:

**1.- Estudiar, en colaboración con las Unidades Administrativas respectivas, las características y aptitudes exigibles y los métodos de selección más adecuados para el ingreso (ingreso, promoción y ascenso), a los distintos puestos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra.**

Promoción relacionada con cuerpos con un alto número de personal, bomberos, Policía Local, Policía Foral y resto de personal de la Administración. Respecto a este punto hemos realizado los procesos de Selección correspondientes a todas las promociones a cabos convocadas durante el 2014, tanto en la Policía local como autonómica.

Hemos continuado con Selecciones para puestos temporales, listados de sustituciones, ampliando como clientes a fundaciones y mancomunidades.

### Sección de Psicología Aplicada

#### Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	17
Número de plazas de nuevo ingreso.	21
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	228
Número de selecciones de promoción y traslados.	17
Número de plazas de promoción y traslados.	31
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	59



### Número y porcentaje de hombres y mujeres en el total de candidatos

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	39,2857%	<b>169</b>	60,37%

### Número y porcentaje de la edad de los candidatos por intervalos

Resaltamos los tramos significativos

Intervalo	Nº	%
<b>26 - 35</b>	62	26,27%
<b>36 - 45</b>	<b>93</b>	<b>32,40%</b>
<b>&gt; 46</b>	69	29,23%
<b>No recogidos</b>	44	

### Número y porcentaje del nivel de formación de las personas Candidatas

Resaltamos los porcentajes significativos.

Nivel de formación	Nº	%
EGB	49	20,24%
ESO	11	2,9%
FP I / FP de Grado Medio	28	11,66%
<b>FP II / FP de Grado Superior</b>	<b>59</b>	<b>24,58%</b>
Bachiller	22	9,1%
Estudios universitarios grado medio	40	16,66%
Estudios universitarios grado superior	25	10,41%
<b>Total</b>	<b>234</b>	

*Nuestros Indicadores de Calidad ratifican los objetivos estratégicos de nuestra gestión plasmados en la Certificación extendida por AENOR de la norma UNE-En ISO 9001-2008 a nuestra Sección y ratificada Anualmente tras pasar una auditoría externa e interna.*

### **Indicadores**

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	92,85%
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva ( <i>sobre 5</i> )	4,90 sobre 5
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación diferida.	50%
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida ( <i>sobre 10</i> )	8,6%

### **Plazo de respuesta a solicitantes de una selección, (menos de 5 días Laborables)**

<b>Indicador</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Respuestas a los solicitantes de una selección, en menos de 5 días laborables.	34	<b>97,06%</b>

### **Devolución de Información a las personas candidatas que lo solicitan**

<b>Indicadores</b>	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	7
Porcentaje de devoluciones citadas en el plazo de una semana.	<b>100%</b>

**2.- Correcciones automatizadas de pruebas, cuestionarios de evaluación y encuestas, a través de lectora óptica para los diversos Departamentos de la Administración.** Con una satisfacción total por parte de los clientes.



### Corrección de pruebas mediante lectora óptica

<b>Indicadores</b>	
Número de selecciones corregidas por lectora óptica.	<b>36</b>
Número de pruebas y personas candidatas presentadas.	37 /5.672
Porcentaje de resultados entregados en el día.	86,11%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	59 / 7.129
Número de acciones leídas y número de cuestionarios.	Formación en INAP 314 acciones 4.267 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 Seg. 28 acciones 1.799 cuestionarios 82,93 %
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 98, recibidos 95, 96,94% Valoración media 4,99 sobre 5

### 3.- Evaluación del personal en situación de Servicios Especiales para Formación (Promoción).

Evaluaciones dirigidas a la renovación de la contratación en Servicios Especiales/ Promoción. Evaluaciones de personal de acceso a Formación y Perfeccionamiento realizadas en 2014 .

<b>EVALUACIONES REALIZADAS 2014</b>	
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2
<b>Diplomado en Ciencias Empresariales</b>	3
<b>Diplomado en Trabajo Social</b>	1
<b>Gestor e Investigador Auxiliar Hacienda</b>	8
<b>Licenciado en Derecho</b>	1
<b>Licenciado en Psicología</b>	1
<b>T. Grado Medio</b>	1

<b>T. Grado Medio Empleo y Formación</b>	1
<b>Técnico Administración Pública (R. Económica)</b>	1
<b>Técnico Administración Pública (R. Jurídica)</b>	4
<b>TOTAL EVALUACIONES</b>	<b>23</b>

**4.- Peritaje sobre la Idoneidad de ciertos ciudadanos para la concesión de permiso de armas y concesión o renovación del carnet de conducir.**

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

<b>Indicadores</b>	
Número de personas candidatas atendidas, por edad y sexo.	<b>5 hombres</b> <b>75 años edad media</b>
Número de informes realizados antes de 72 horas.	100%

**5.- Reubicaciones**

Informes de Competencias Profesionales para Reubicaciones.

Iniciamos en Octubre esta colaboración con la Comisión de Reubicaciones.

- Se han llevado a cabo **5 Expedientes** y realizado **4 Informes**.

**6.- Asistencia Técnica en los Procesos de Selección.**

Asesoramiento Técnico sobre Convocatorias, (pruebas a realizar, orden de las mismas, corrección...).

- Realización de **11 asesoramientos**, todos ellos a entidades locales.

**7.- Estudios de Organización.**

- Intervención directa en la Agrupación de Servicios Admvos de la Valdorva. Puesta en Practica de los puntos de mejora anotados en el Informe presentado en 2013.

- Informe para el Ayuntamiento de Castejón sobre la Brigada de obras, Estudio que continuaremos en este 2015.

- Elaboración del Pre- Manual de Responsabilidades para el Ayuntamiento de Baztán. Se continuará con el trabajo en el 2015.

**8.- Presentación en Madrid de la Investigación “Validación de los Procesos Selectivos”**. Informe Final. Posible publicación.



**Seguimiento de quejas y sugerencias.**

No se han recibido, quejas ni sugerencias en este periodo.

**Hemos cumplido los indicadores que marca la norma ISO, Y nuestros clientes están satisfechos con el trabajo realizado.**