

MEMORIA INAP 2009

INDICE DE CONTENIDOS

Instituto Navarro de Administración Pública (Inap).....	1
Funciones del INAP.....	1
Presupuesto Consolidado	3
Recursos Humanos.....	3
Secretaría General.....	4
Funciones de la Secretaría General	4
Presupuesto Consolidado	4
Recursos Humanos.....	5
Actividad de la Secretaría General	5
Acciones desarrolladas.....	5
Indicadores	6
Indicadores Carta de Servicios.....	9
Seguimiento de quejas y sugerencias	10
Jornadas	10
Publicaciones	10
Otros aspectos de consideración	11
Servicio de Formación	12
Funciones del Servicio	12
Presupuesto Consolidado	12
Recursos Humanos.....	13
Actividad del Servicio	13
Acciones desarrolladas.....	13
Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento.....	14
Sección de Formación	16
Sección de Formación	17
Indicadores Carta de Servicios.....	18
Seguimiento de quejas y sugerencias	19
Jornadas	19
Publicaciones	19
Otros aspectos de consideración	19

Servicio de Vasculence e Idiomas Comunitarios	20
Funciones del Servicio	20
Presupuesto Consolidado	20
Recursos Humanos.....	20
Actividad del Servicio	21
Acciones desarrolladas.....	21
Indicadores	22
Indicadores Carta de Servicios.....	25
Seguimiento de quejas y sugerencias	26
Publicaciones	26
Proyectos europeos	27
Escuela de Seguridad.....	28
Funciones de la Escuela de Seguridad de Navarra.....	28
Presupuesto Consolidado	29
Recursos Humanos.....	29
Actividad del Servicio	30
Actividades Desarrolladas	30
Indicadores Carta de Servicios.....	30
Formación.....	30
Seguimiento de Quejas y Sugerencias.....	35
Jornadas	35
Publicaciones	35
Otros aspectos de consideración	35
Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos.....	36
Funciones del Servicio	36
Presupuesto Consolidado	37
Recursos Humanos.....	37
Actividad del Servicio	37
Actividades Desarrolladas de carácter interno	38
Actividades de carácter interno del INAP, desarrolladas por el Servicio	39
Sección de Calidad y Asistencia a la Comisión Foral de Evaluación.....	39
Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos	42

Indicadores Carta de Servicios.....	47
Seguimiento de quejas y sugerencias	47
Jornadas	48
Participación en Jornadas.....	48
Otros aspectos de consideración	49
Servicio de Selección para el Ingreso	50
Funciones del Servicio	50
Presupuesto Consolidado	51
Recursos Humanos.....	51
Actividad del Servicio	51
Acciones desarrolladas.....	51
Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo	52
Sección de Órganos de Selección	52
Sección de Psicología.....	52
Indicadores Carta de Servicios.....	56
Seguimiento de quejas y sugerencias	57

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 impartan 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

3.195.901,47 €

Recursos Humanos

- Director Gerente
- Secretario General (Director de Servicio)
- 4 Directores de servicio.
- 10 Jefes de sección.
- 5 Jefes de negociado.
- 1 Titulado Superior Psicología
- 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 Taquimecanógrafa-Intérprete
- 5 Administrativos.
- 5 Auxiliares administrativos.
- 3 empleados de Servicios Generales
- 1 Conserje

SECRETARÍA GENERAL

Funciones de la Secretaría General

- La elaboración de los objetivos generales de gestión, presupuestos, normas generales de funcionamiento y memorias de actuación
- 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 integrada de los recursos humanos, físicos y financieros
- La Jefatura de personal del Instituto
- La jefatura de los servicios jurídicos del Instituto, la coordinación de su actividad y 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.
- La suplencia del Director Gerente en los casos de ausencia, vacante o enfermedad.
- Cualquier otra competencia que le sea delegada por el Director Gerente.

Presupuesto Consolidado

561.007,83 €

Recursos Humanos

- Secretario General
- Jefa de la Sección de Gestión y Régimen jurídico
- Jefa de Negociado de Gestión Contable
- Jefe de 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 Taquimecanógrafa-Intérprete

Actividad de la Secretaría General

Acciones desarrolladas

- Convocatoria del «Premio Martín de Azpilicueta»
- Firma de Convenios de Colaboración con Entidades públicas y privadas dedicadas a la formación de adultos
- Acceso y difusión del fondo bibliográfico del INAP
- Programa de prácticas dirigido a titulados universitarios
- Convocatoria 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», de la colección «Textos Legales» y de «Otras Publicaciones»
- Organización de Jornadas relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico
- 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

Indicadores

Cooperación Institucional

Indicadores	
Actividades compartidas o realizadas en colaboración con otras entidades	5
Convenios, acuerdos y contactos realizados	4

Documentación y fondo bibliográfico

Indicadores	
Número de volúmenes adquiridos	60
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	3
Número de personas presentadas y aprobadas	34 inscritos 24 presentados 12 aprobados
Número de informes de seguimiento realizados y seguimiento de las evaluaciones	0

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	9
Tiempo de tramitación de la edición	4 meses
Calidad de las obras en su diseño y presentación	Buena
Obras publicadas en la página web del INAP www.cfnavarra.es/INAP	9

Relación de títulos	Nº de ejemplares editados
Nº 19 de la Colección «Pro Libertate» Bienes Patrimoniales de Navarra	1.000
Nº 20 de la Colección «Pro Libertate» Institución del Defensor del Pueblo de Navarra	1.000
Nº 21 de la Colección «Pro Libertate» Derecho Forestal de Navarra	800
Nº 9 de la Colección «Textos Legales» Administración Electrónica y Calidad de los Servicios Públicos	500
Tercera edición del Nº 4 de la Colección «Textos Legales» Procedimientos Administrativos de la Comunidad Foral de Navarra	500
Estimación de la eficiencia económica de los municipios de Navarra y sus factores determinantes	500
Derecho Administrativo Sancionador: Teoría y Práctica	700
Autorización e inspección de las actividades sanitarias de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales	500
Curso de Derecho Urbanístico de Navarra	700

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

Indicadores	
Ayudas de investigación convocados	1
Relación de investigaciones presentadas a la Ayuda	0
Ayudas de investigación concedidos	0

Convocatoria del Premio Martín de Azpilicueta

Indicadores	
Premios de investigación convocados	1
Relación de investigaciones presentadas al Premio	2
Premios de investigación concedidos	2

Organización de Jornadas relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico:

Indicadores	
Medios de convocatoria empleados	3 (correo electrónico, carteles y folletos)
Número de congresos, seminarios, jornadas y encuentros	5
Personas asistentes	600
Profesores y ponentes invitados	9
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

Indicadores	
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	25%
Número de cursos contratados o coorganizados con las diferentes entidades colaboradoras. Incremento respecto año anterior	25%
Número de actividades formativas realizadas en colaboración con estas entidades con las que se hayan firmado Convenios de Colaboración. Incremento respecto año anterior	25%
Número de convenios de colaboración firmados anualmente. Incremento respecto año anterior	5%
Fecha de publicación Programa de prácticas para titulados	Marzo 2009
Fecha de realización de las Pruebas del Programa de prácticas	Junio 2009
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 ejemplares de la colección "Pro Libertate" editados y publicados anualmente	3
Número de ejemplares de la colección "Textos Legales" editados y publicados anualmente	2
Número de ejemplares 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	5
Número de consultas de información general atendidas en plazo	100%
Número de quejas y reclamaciones presentadas en relación con el Servicio de Información	2

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	Reconocimientos	Quejas	Sugerencias	
Recibidas	0	1	2	3
Atendidas	0	1	1	2

Jornadas

- Crisis Financiera actual. Luces y sombras en la Economía Navarra (20-05-2009)
- La cesión de datos y la seguridad de la información personal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (12-06-2009)
- El optimismo inteligente: una nueva herramienta de trabajo en las Administraciones Públicas (16-10-2009)
- El control de la actividad discrecional de las Administraciones Públicas (16-11-2009)
- Práctica en la Contratación Pública en Navarra: 2006-2009 (23-11-2009)

Publicaciones

- Colección «Pro Libertate»:
 - Edición del núm. 19 – Bienes Patrimoniales de Navarra
 - Edición del núm. 20 – Institución del Defensor del Pueblo de Navarra
 - Edición del núm. 21 – Derecho Forestal de Navarra
- Colección «Textos Legales»
 - Edición del núm. 9: Administración Electrónica y Calidad de los Servicios Públicos: 500
 - 3ª edición del núm. 4: Procedimientos Administrativos de la Comunidades Forales de Navarra
- Otras Publicaciones:
 - Estimación de la eficiencia económica de los municipios de Navarra y sus factores determinantes
 - Derecho Administrativo Sancionador: Teoría y Práctica

- Autorización e inspección de las actividades sanitarias de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales
- Curso de Derecho Urbanístico 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 (105).

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 impartan 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

- 793.719,96 €

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

- Incremento Cursos INAP
- Incremento de la Oferta anual de Cursos generales en un – 24 %
- Incremento en Desarrollo de Directivos
- Prevención de riesgos laborales:
- Cursos On Line:
- Desarrollo de Directivos
- Continuación y finalización del V Curso superior de Dirección y Gestión Pública (600 horas).
- 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
 - Se ha diseñado un modelo de evaluación de las actividades formativas
 - En 2009 se han diseñado 4 itinerarios formativos:
 - i. Especialista en mantenimiento de edificios (137 horas)

- ii. Especialista en ofimática básica (101 horas)
- iii. Especialista en legislación básica administrativa (132 horas)
- iv. Especialista en gestión de la calidad (100 horas)
- Incrementar la actividad del INAP en el periodo veraniego, con Cursos de Verano
 - Diez 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	159	425	14
Técnica e instrumental	386	433	28
Información y atención al público	356	554	26
Jurídica	466	445	20
Económica	120	174	7
Recursos humanos	467	536	29
Tecnologías de la información y las comunicaciones	825	1.368	79
Unión Europea	68	65	4
Prevención de riesgos laborales	160	132	10
Urbanismo y medio ambiente	42	57	3
Totales	3.049	4.189	220

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	146
Técnica e instrumental	356
Información y atención al público	327
Jurídica	466

Económica	103
Recursos humanos	467
Tecnologías de la información y las comunicaciones	140
Unión Europea	68
Prevención de riesgos laborales	160
Urbanismo y medio ambiente	42
Totales	2.275

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	13
Técnica e instrumental	30
Información y atención al público	29
Económica	17
Tecnologías de la información y las comunicaciones	685
Totales	774

Actividad de la oferta de cursos de verano

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Jurídica	50	45	2
Económica	19	25	1
Recursos humanos	42	40	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	52	105	5
Totales	163	215	10

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Jurídica	50
Económica	19
Recursos humanos	42
Tecnologías de la información y las comunicaciones	52
Totales	163

Sección de Formación

Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	107	64	5
Técnica e instrumental	13	20	1
Jurídica	277	137	9
Económica	79	52	3
Recursos humanos	33	51	3
Tecnologías de la información y las comunicaciones	567	1.083	83
Otras modalidades de formación	23	10	2
Formación específica determinados colectivos	887	307	60
Prevención de riesgos laborales	866	345	53
Urbanismo y medio ambiente	118	40	4
Totales	2.970	2.109	223

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	107
Técnica e instrumental	13
Jurídica	277
Económica	79
Recursos humanos	33
Tecnologías de la información y las comunicaciones	567
Otras modalidades de formación	23
Formación específica determinados colectivos	868
Prevención de riesgos laborales	866
Urbanismo y medio ambiente	118
Totales	2.951

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Formación específica determinados colectivos	19
Totales	19

Sección de Formación

Actividad de la oferta on line de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	175	40	1
Jurídica	89	20	1
Tecnologías de la información y las comunicaciones	517	120	4
Formación específica determinados colectivos	19	15	1
Totales	800	195	7

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Jurídica	89
Técnica e instrumental	175
Tecnologías de la información y las comunicaciones	517
Formación específica determinados colectivos	19
Totales	800

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Fecha de publicación del Plan de Formación	Diciembre 2008 Mayo 2009
Nº de carteles no colocados en los centros de trabajo sobre el total de centros de trabajo.	50
Nº de folletos devueltos sobre el total de envíos.	200
Nº de correos electrónicos enviados (personal Gobierno de Navarra, Ayuntamientos, Empresas Públicas,...) sobre el total de trabajadores.	6
Nº de anuncios y tiempo de publicación en prensa local, Web, intranet sobre el Plan de Formación.	2 prensa (1 día) 10 Web (365 días) 2 Infolocal (30 días)
Porcentaje de actividades formativas convocadas únicamente por correo electrónico. (Oferta General y Oferta On Line)	2,6 %
Porcentaje de bajas no justificadas en las actividades formativas. Reducción respecto periodo anterior	32 %
Porcentaje de actividades formativas con el aforo idóneo del curso (plazas convocadas – 60 %).	86 %
Porcentaje de actividades formativas con documentación únicamente publicada en la página Web. (Oferta General y Oferta On Line)	4,2 %
Nº de respuestas no realizadas en el plazo de 1 semana.	10
Nº de actividades no organizadas en el plazo de 1 mes.	0

Porcentaje de evaluaciones procesadas en el plazo señalado.	95 %
Porcentaje de evaluaciones colocadas en la Web en el plazo de 1 semana.	95 %
Puntuaciones medias obtenidas en el conjunto de las evaluaciones. (Oferta General)	3,70 %
% de puntuaciones superiores a 4. (Oferta General)	59,1 %
Nº de certificados no entregados al finalizar la actividad. (Oferta General)	48
Nº de certificados no enviados en el plazo establecido, tanto de aprovechamiento como on line.	48

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	R	Q	S	
Recibidas	0	10	1	11
Atendidas	0	10	1	11

Jornadas

Publicaciones

Plan de Formación 2009 Prestakuntza Plana (36.400 ejemplares)

Otros aspectos de consideración

Otros aspectos que consideren de interés y no se recojan en los apartados anteriores.

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

455.833,43 €

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 Vasconce 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.
 - Nuevos cursos semipresenciales de euskera y preparación de EGA.
- 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 a la carta y realización de tres convocatorias anuales para los empleados.

Indicadores

Actividades formativas en idiomas

Tipo de actividad formativa	Alumnos
Euskera Autoaprendizaje tutorizado	209
Euskera Barnetegia/ Internado	41
Euskera Cursos extensivos	590
Euskera Cursos técnicos	85
Euskera Cursos Semipresenciales	35
Euskera Intensivo preparación de EGA	13
Euskera Repaso y Profundización	26
Euskera Intensivos	324
Inglés Cursos Semipresenciales ¹	1.280
Inglés Cursos Presenciales	390
Inglés Cursos Intensivos	289
Francés Cursos Semipresenciales	204
Francés Cursos Presenciales	83
Francés Cursos Intensivos	16
Alemán Cursos Semipresenciales	102
Alemán Cursos Presenciales	23
Alemán Cursos Intensivos	36

¹ 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	1.323	103
Inglés	1.959	120
Francés	303	18
Alemán	161	11
TOTAL	3.746	252

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	1ª Convocatoria	2ª Convocatoria	3ª Convocatoria	Total
Euskera	24	10	12	46
Francés	43	36	12	91
Inglés	94	99	29	222
Alemán	7	7	2	16
TOTAL	168	152	55	375

Indicadores	
Número de convocatorias de pruebas específicas al año.	3
Número de personas matriculadas a pruebas específicas	394
Número de personas presentadas a pruebas específicas	116

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	53	616
Francés	7	88
Inglés	13	158
Alemán	2	3
TOTAL	75	865

Indicadores	
Número de pruebas en el año 2009.	75
Número de personas matriculadas	865
Número de personas presentadas a pruebas	482

Compensaciones económicas

Nº alumnos que reciben compensación económica por cursos de euskera en otros centros	1
Cantidad concedida	200 €

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%
Número de días del plazo de matrícula que ha permanecido operativa la inscripción por medio telemáticos	41
Número de días del plazo de matrícula que ha permanecido abierta la oficina	44
Porcentaje de alumnado al que se le ha comunicado en plazo su admisión	100%
Porcentaje de alumnado satisfecho con su horario	No medido
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)	No medido
Porcentaje de informes remitidos en plazo.	100%
Promedio de valoraciones emitidas por el alumnado en los cuestionarios de satisfacción (Escala de 1 a 5)	No medido
Cumplimiento de los plazos de las convocatorias	100%
Número de días del plazo de matrícula que ha permanecido operativa la inscripción por medio telemáticos	60
Número de días del plazo de matrícula que ha permanecido abierta la oficina	60
Porcentaje de pruebas organizadas según el marco europeo de referencia	60%
Porcentaje certificados de asistencia entregados respecto a los solicitados.	100%
Porcentaje de Envíos de acreditación en plazo.	100%
Porcentaje de solicitudes de pruebas atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de solicitudes de asesoría atendidas en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de solicitudes realizadas en las fechas señaladas por la unidad solicitante	No medido

Porcentaje de pruebas realizadas en las fechas señaladas la unidad solicitante	No medido
Porcentaje envíos de resultados en el plazo de 72 horas	100%
Porcentaje de encuestas de satisfacción realizadas a las unidades solicitantes 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.	No medido
Nº de jornadas organizadas.	No medido
Nº de cursos organizados	No medido
Número de ejemplares editados de material didáctico.	No medido
Número de cursos de formación organizados.	No medido
Número de personal de las Administraciones Públicas que ha participado en los intercambios de los proyectos de forma presencial o telemática.	No medido

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	Reconocimientos	Quejas	Sugerencias	
Recibidas	0	1	1	2
Atendidas	0	1	1	2

Publicaciones

- Folleto de euskera:
Tipo de publicación: díptico
Número de ejemplares: 22.000
- Folleto de Idiomas Comunitarios:
Tipo de publicación: díptico
Número de ejemplares: 11.000

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

1.029.699,26 €

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 y 1 Cabo de Policía Foral en adscripción funcional.
- 1 Subinspector y 2 Agentes de Policía Municipal de Pamplona en adscripción funcional en comisión de servicios.
- En estos momentos la Escuela de Seguridad está pendiente de la confirmación de los datos de los tutores de formación de la Unidad de Formación de Emergencias.
- 1 Conserje.

Actividad del Servicio

Actividades Desarrolladas

- Profundizar en la formación continuada y de especialización por parte de la Escuela de Seguridad.
 - i. Aprobación, ejecución y evaluación del Plan de Formación 2009
- 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.
 - i. Revisión del diseño curricular para el personal de los Cuerpos de Policía.

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. 70% de peticiones recibidas.
Elaboración y aprobación del Plan de Formación por el organismo competente.	2ª quincena de octubre.
Accesibilidad del Plan de Formación a través de la página Web de la Escuela	Publicado en la página Web.

de Seguridad. Actualización en la página Web.	Actualización mensual hasta el mes de marzo de 2009. En adelante a cargo del Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos.
--	---

Implantación del Plan de Formación.

Indicadores	
Satisfacer las demandas formuladas por las organizaciones destinatarias de la formación.	70% 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. 90% 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.	70% de comunicaciones realizadas a tiempo.
Flexibilidad del Plan de Formación para adaptarlo a las necesidades específicas de las organizaciones.	Incrementar en un 9% 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.

Indicadores	
- Capacitar a los alumnos para el desempeño de sus funciones en los puestos de trabajo.	97% de alumnos superan las pruebas de capacitación.
- Establecer un número máximo de 35 alumnos en clases teóricas y de 15 alumnos en clases prácticas.	75% de cumplimiento en teóricas. 100% de cumplimiento en prácticas.
- Aportación de material didáctico de	75% entregado.

apoyo actualizado.	
- 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.
- Diagnóstico, seguimiento y evaluación de las actitudes mostradas por los alumnos en los cursos de ingreso en los Cuerpos de Policía de Navarra.	80% de fichas cumplimentadas por profesores que imparten más de 10 horas de clase. 100% alumnos realizan dos entrevistas semiestructuradas con un psicólogo y otras dos de seguimiento con el tutor. 100% alumnos realizan una dinámica de grupo. 100% alumnos participan en un sociograma. 100% alumnos evaluados por el tutor.
- Evaluar la calidad de la formación impartida a través de cuestionarios cumplimentados por los alumnos.	90% de acciones evaluadas

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	99% de comunicaciones realizadas en plazo.

revisión del mismo conforme a los requisitos establecidos.	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.	100% 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.	31 ejemplares adquiridos. 11 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.	

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.

Indicadores	
- 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.

Indicadores	
- 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 dirigirse al Director de la Escuela o a los responsables de las distintas unidades orgánicas, quienes 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

En el programa del Curso de Ingreso a Policía 2009 están previstas varias mesas redondas, conferencias y jornadas. En el transcurso del pasado año se realizaron las siguientes:

Conferencias: Cooperación Interpolicial, La Calidad del Servicio en la Policía, El Policía como Agente de Cohesión Social, Hacia una Vocación Policial, Intervención con Menores, Planificación en la Seguridad Pública en Navarra, Víctimas del Terrorismo.

Mesas Redondas: Inmigración y Extranjería, Violencia Callejera, Violencia de Género.

Jornadas: Jornadas sobre las Políticas Comunes de la Unión Europea sobre la Formación Policial.

Publicaciones

La Escuela de Seguridad no ha editado materiales durante el año 2009.

Otros aspectos de consideración

Durante el año 2009 en la Escuela de Seguridad de Navarra se han impartido un total de 77 cursos formativos (363 en términos de acciones formativas) de los cuales 5 han sido de Ingreso, 1 de Promoción, 25 de Actualización, 30 de Especialización, 4 de Jornadas y Congresos, 11 de la Campaña de Contratación Temporal de Bomberos y 1 del personal de la Escuela de Seguridad. Los cursos han tenido una duración total de 11.388 horas lectivas y se han dirigido a 3.739 alumnos.

Se ha realizado el 37% de los cursos recogidos en el Plan de Formación, y un 63% 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 del INAP 2008.
- 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 Consolidado

81.001 €

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
- 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 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
 - Desarrollo del programa de evaluación de políticas públicas

- Desarrollo del programa de mejora de la calidad de los servicios públicos
- Desarrollo del programa de Cartas de Servicios
- Iniciar el Programa de Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana
- Iniciar el programa de Quejas y Sugerencias
- Iniciar el programa de evaluación de la calidad de los servicios públicos

A continuación se relacionan las actividades concretas.

Actividades Desarrolladas de carácter interno

- Mantenimiento de los procedimientos de trabajo del Servicio.

Se han recopilado todos los procedimientos del servicio en un documento resumen, se han revisado los procedimientos existentes y se han desarrollado 2 nuevos procedimientos:

- Procedimiento realización Tareas continuas
- Procedimiento remisión Memoria de la Comisión Foral de Evaluación al Gobierno de Navarra.

- Se ha iniciado el análisis del sistema de documentación, identificando la estructura actual para definir una nueva estructura, así como unas normas de documentación y archivo.
- Se ha continuado con el diseño del Modelo de gestión del Servicio.
- Se ha revisado y redefinido el catálogo de servicios del Servicio de calidad.
- Seguimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Elaborar y ejecutar el Plan de comunicación de las actividades del Servicio.

Se ha elaborado un plan de acciones de divulgación con el objeto de informar de forma sistemática de las actividades relacionadas con el Servicio.

Las características de algunos de los programas y medidas sobre los que realizar acciones de comunicación, han originado la elaboración de Planes de comunicación específicos en el caso del Premio a la Calidad de los Servicios Públicos en las Administraciones Públicas de Navarra y del Registro de evaluación de las políticas y servicios públicos.

- Elaborar el planteamiento de trabajo para el año próximo, así como 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.

- Gestión y mantenimiento de la web del INAP
- Evolución de la página web del INAP
- Seguimiento de la Carta de servicios del INAP
- Elaboración de la Memoria del INAP. Revisión y mejora del procedimiento de elaboración.
- 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.
 - Participación en el tribunal para la selección de los titulados en prácticas.
- Gestión del proceso de Quejas y Sugerencias del INAP.
 - Publicación del procedimiento de quejas y sugerencias del INAP.
- Catálogo de servicios del INAP.
 - Identificación, recopilación y definición con la colaboración de todos los Servicios del INAP.
- Revisar el Código orientativo de buenas prácticas administrativas, publicado en el año 2004 y propuesta del nuevo texto.

Sección de Calidad y Asistencia a la Comisión Foral de Evaluación

Evaluación de políticas públicas

Se ha trabajado fundamentalmente en los siguientes aspectos:

Desarrollo de materiales de soporte:

- **Cuaderno de gestión de la evaluación de intervenciones públicas en Navarra.** El cuaderno aporta conocimiento de cómo deben ser y cómo deben gestionarse las evaluaciones en las Administraciones públicas de Navarra.

Formación general y específica:

- Organización de dos Jornadas de sensibilización y formación en evaluación de intervenciones públicas, dirigidas a la Red de evaluación, en cada semestre del 2009 (marzo y octubre).

- Divulgación para la inscripción y evaluación posterior del “Curso Básico de Evaluación de Programas y Políticas Públicas” que ofreció el INAP dentro del Plan de formación dirigido al área de Dirección y Gerencia pública, celebrado en el segundo semestre del 2009.
- Diseño e inclusión de los siguientes cursos en el Plan de Formación del INAP para 2010:
 - Cómo diseñar una intervención pública.
 - Diseñando la evaluación de una intervención pública.
 - Gestionando la evaluación de una intervención pública

Mejora de la calidad de los servicios públicos

Se realizó la propuesta para la inclusión de un área de Evaluación y Calidad en el Plan de Formación del INAP, que fue aceptada y cuyo resultado puede verse en el citado plan.

Programa de evaluación de la calidad de los servicios públicos

- Finalizar la elaboración de la documentación básica que sirva de apoyo a la elección de sistemas de calidad.
- Elaboración un informe del grado de implantación de los sistemas de calidad en la Administración de la Comunidad Foral de.
- Definición del curso de sensibilización y formación, “Ventajas de aplicar un sistema de calidad”, que se ha incluido en el Plan de Formación del INAP, 2010.
- Definición del Taller para la autoevaluación mediante un modelo de gestión de la excelencia, dirigido a equipos de trabajo que deseen realizar un autoevaluación. El programa se ha definido de forma genérica, a falta de seleccionar el modelo a seguir.

Cartas de Servicio

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Plan de difusión del programa de cartas de servicios y los productos resultantes.
- Realización de un estudio, a través de un cuestionario, sobre satisfacción y utilidad del programa de cartas de servicios y detección de necesidades.
- Rediseño del programa de formación para la selección y elaboración de cartas de servicio, a partir de la evaluación del desarrollo del programa en el año 2008, incidiendo en los destinatarios, estructura y contenido.
- Diseño de acciones de formación complementarias sobre aspectos concretos del proceso de elaboración de cartas de servicios: análisis de demanda y

satisfacción; análisis y mejora de procesos; definición de compromisos de calidad del servicio y sus indicadores.

- Diseño de un Taller de seguimiento de cartas de servicio dirigido a las personas responsables de la gestión de las mismas.
- Realización de un Taller de implantación de Cartas de Servicio: 3 equipos de trabajo con 3 nuevas cartas de servicio en proceso de implantación, con 14 asistentes de 15 convocados.

La valoración media del taller ha sido de 3,74.

Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la situación en las Administraciones Públicas de Navarra respecto a la existencia de sistemas de medición de demanda y grado de satisfacción, a partir de la evaluación de la Ley Foral 21/2005.
- Diseño de curso Básico sobre medición de la satisfacción de los usuarios y su inclusión el Plan de Formación del INAP, 2010.
- Diseño del Taller para el desarrollo de estudios de satisfacción.
- Elaboración de la Guía general para el desarrollo de estudios de satisfacción.

Quejas y sugerencias

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Diagnóstico de la situación en las Administraciones Públicas de Navarra respecto a la existencia de sistemas de atención de quejas y sugerencias, a partir de la evaluación de la Ley Foral 21/2005.
- Definición del curso “Cómo implantar un sistema de quejas y sugerencias” que se ha incluido en el Plan de Formación del INAP, 2010.
- Elaboración de una Guía para la implantación de sistemas de atención de quejas y sugerencias, en la que se incluyen como anexo modelos de formularios y necesarios. Esta Guía está en proceso de revisión.

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.
- Revisión de la estructura del Registro y elaboración de la propuesta de Acuerdo a la Comisión Foral de Evaluación.
- Revisión y definición del Plan de difusión interna y externa del Registro.

- Diseño y desarrollo del sistema de información del Registro, y las aplicaciones de mantenimiento y consulta pública, en colaboración con la Dirección General de Modernización y Administración electrónica.

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:

- Convocar y celebrar las 2 sesiones ordinarias anuales de la Comisión: 10 de febrero y 18 de noviembre de 2009.
- Elaborar la Memoria anual de la Comisión.
- Convocatoria anual del Premio a la calidad de los servicios públicos y gestión del mismo.
 - Definición y revisión del procedimiento de gestión del Premio.
 - Convocatoria y gestión del III Premio.
 - Revisión y mejora de la convocatoria. Elaboración de la Convocatoria del IV Premio.
- Evaluación de la Ley Foral 21/2005 para dar cumplimiento a la Disposición Adicional Primera de la citada Ley (*Transcurridos tres años de la entrada en vigor de esta Ley Foral, la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos elaborará un informe acerca de su grado de aplicación y de las mejoras que considere conveniente proponer.*)
- Se ha propuesto a la Comisión el Acuerdo de modificación de la estructura del Registro de Evaluación, en la segunda sesión celebrada en el mes de noviembre.

Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos

Proyectos y acciones realizadas

- AYUNTAMIENTO DE TUDELA.

Terminación del proyecto, "Estudio de la organización de los recursos humanos: Estructura, Plantilla y Valoración de Puestos de Trabajo".

Tras la aprobación de la propuesta de viabilidad económica, se elabora el informe de valoración de los puestos de trabajo y se entrega en enero al Ayuntamiento y Comité de Valoración para su aprobación y publicación de la Plantilla Orgánica de 2009. A partir de dicha entrega y antes de su aprobación definitiva se cubren las siguientes fases.

- Información pública de la plantilla de 2009 con los resultados de la valoración y recepción de las alegaciones presentadas.
- Contestación a las alegaciones de la plantilla correspondientes a la valoración. Presentación y aprobación de las mismas por el Comité de Valoración y Seguimiento.
- Asesoramiento y resolución de consultas surgidas de la aplicación.

El trabajo en el Ayuntamiento de Tudela queda concluido, manteniéndose el asesoramiento sobre las posibles consultas técnicas que puedan surgir, en el transcurso de la resolución de impugnaciones.

- **AYUNTAMIENTO DE LERÍN.**

Terminación del proyecto, "Estudio de la organización de los recursos humanos: Estructura, Plantilla y Valoración de Puestos de Trabajo".

Una vez aprobada la estructura y las propuestas del Diagnóstico Básico de la Organización, se pasa al estudio y valoración de los puestos de trabajo. Fases:

- Aprobación del "Manual de Funciones"
- Realización de la valoración por el Comité Técnico de Valoración.
- Contrastación y validación política.
- Entrega para su contrastación al personal y apertura de alegaciones.
- Validación de los resultados por el personal.
- Presentación de la propuesta económica y validación de la misma por el Ayuntamiento.
- Entrega del informe final con los resultados definitivos de la valoración y el asesoramiento para ponerlo en marcha.

Con ello se concluye el proyecto.

- **MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MONCAYO**

Asesoramiento, "Estudio de la organización de los recursos humanos".

- Se realizan diversos contactos y reuniones sobre la viabilidad e interés de una colaboración desde el INAP, dirigiendo el trabajo el Administrador de aguas del Moncayo, sin llegar a concretarse en un proyecto de trabajo.

- **AYUNTAMIENTO DE CORTES**

Asesoramiento sobre "Soluciones a una situación desigual de complementos de los puestos de trabajo de la plantilla", originadora de un conflicto laboral. El trabajo de asesoría se centró en los siguientes puntos:

- Análisis de la situación actual de la plantilla y posibles soluciones.

- Análisis del conflicto laboral existente y posibles actuaciones.
 - Contratación de los datos obtenidos con el Alcalde, los portavoces políticos y el Secretario, concluyendo con una primera decisión de solución parcial, enfocada primeramente a la regulación del trabajo.
 - Definición del perfil y funciones de la plaza vacante de Encargado de Servicios Auxiliares y modo de cubrir el puesto eventualmente.
 - Entrega del informe solicitado por el Ayuntamiento sobre las funciones, nivel y complementos del puesto de Encargado de Servicios Auxiliares.
-
- UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Asesoramiento sobre “Análisis de los puestos de trabajo del personal no docente, con incidencia especial sobre los puestos que tienen asignado el complemento de dedicación exclusiva”. En dicho asesoramiento se han tratado los siguientes puntos:

 - Análisis de la situación, de la plantilla y del convenio alcanzado con los sindicatos.
 - Posibles objetivos a alcanzar en el análisis de los puestos de trabajo, de acuerdo con el sistema de “Organización y Valoración de los Recursos Humanos” seguido por el INAP en otros proyectos:
 - Definición de funciones y responsabilidades, en especial, en este caso, de las jefaturas de los distintos Departamentos no Docentes de la Universidad. Definir el valor relativo de cada puesto, su categoría real y dónde debe encuadrarse.
 - Reestructuración, si procede, de Servicios, Secciones, Negociados y puestos asimilados, en base a los resultados obtenidos.
 - Valoración de los puestos de trabajo y adjudicación de niveles y complementos.
 - Criterios de adjudicación del Complemento de Dedicación Exclusiva y de Incompatibilidad. Aplicación del Complemento de Puesto de Trabajo.
 - Tratamiento de los puestos y sus ocupantes a los que se les quita la Exclusividad.
 - Aprobación de un nuevo convenio con los resultados y aplicación de la nueva organización, valoración y plantilla.
 - Equipo de trabajo: el INAP no asumiría la dirección de este proyecto y podría realizar únicamente labor de asesoramiento con el equipo responsable de llevarlo a cabo, sea externo o de la propia Universidad.

Dado el nivel y trascendencia que alcanzaría este posible estudio, se propuso estudiar la viabilidad de aplicación del proyecto desde el Rectorado, la Gerencia y la Representación Sindical.

▪ **AYUNTAMIENTO DE ABLITAS**

Continuación del Proyecto, “Estudio de la organización de los recursos humanos: Estructura, Plantilla y Valoración de Puestos de Trabajo”.

Bajo la dirección del Alcalde y del Secretario se inicia el trabajo de asesoramiento cubriendo las siguientes fases:

- Presentación del proyecto, que recoge los objetivos y contenidos. Se define de acuerdo con el enunciado del estudio los requisitos básicos de información, transparencia, compromiso y participación, así como la distribución de competencias.
- Exposición del proyecto, de su contenido y fases, a los portavoces políticos y al personal. Aceptación y compromiso de colaboración.
- Trabajo de campo: análisis y descripción de la estructura orgánica y funcional, de la plantilla y de los puestos de trabajo a través de cuestionario y reuniones de grupos de trabajo con el Secretario y el asesoramiento de la Sección.
- Elaboración por parte de la Sección del informe de la situación actual, la propuesta de estructura y plantilla y el manual de funciones para su aprobación por el Ayuntamiento.

Queda pendiente la aprobación de la estructura, plantilla y manual de funciones, por parte del Ayuntamiento, para pasar a la última fase de valoración de los puestos de trabajo, en 2010.

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

Durante el año 2009 se han realizado un total de 40 informes de evaluación de las siguientes titulaciones:

Evaluaciones realizadas en 2009	
Auxiliar administrativo	4
Cuidador	1
Diplomado en ciencias empresariales	2
Diplomado en relaciones laborales	1
Gestor e investigador auxiliar de Hacienda	3

Graduado Social	1
Jefe de Sala	1
Licenciado en Biología	1
Licenciado en Farmacia	1
Licenciado en psicología	2
T. Grado medio	7
T. Grado medio administración	5
T. Grado medio archivos	1
T. Grado medio formación y empleo	5
T. Administración pública (r. Económica)	3
T. Administración pública (r. Jurídica)	2
Total evaluaciones	40

Evaluación y desarrollo del potencial humano, del desempeño, rendimiento y adecuación al puesto de trabajo: Análisis y aplicaciones de mejora en la organización de los recursos humanos

Indicadores	
Cumplimiento del plazo de contestación a la solicitud.	100%
Cumplimiento del plazo de realización del proyecto.	70%
Número de proyectos o acciones en proceso.	6
Porcentaje de propuestas aplicadas en proyectos.	100%
Porcentaje de propuestas aplicadas en asesoramientos.	0%
Número de convenios con entidades locales.	0
Fondos públicos destinados a consultoras externas.	0 €

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	100%
Porcentaje de peticiones en relación a la implantación de sistemas de mejora de la calidad de los servicios públicos atendidas en plazo	No hay solicitudes
Porcentaje de peticiones de revisión de Cartas de Servicio atendidas en plazo	50%
Nº de Jornadas de evaluación de políticas públicas realizadas en el año.	2
Porcentaje de asistentes a las jornadas de evaluación de políticas públicas.	45%
Porcentaje inscripciones en el Registro de evaluación de la políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos realizadas en plazo.	80%
Fecha de publicación de la Convocatoria del Premio a la calidad de los servicios públicos en las Administraciones públicas de Navarra.	6 de febrero
Diferencia en días entre la fecha de entrega del premio y la fecha del fallo del jurado.	24
Diferencia entre la fecha de notificación y la fecha del fallo del jurado.	7 días

Seguimiento de quejas y sugerencias

No se ha registrado ninguna queja o sugerencia.

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

Curso	Organizado por	Personal asistente
Experto en evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios públicos	AEVAL - UCM	Jefa de sección de Calidad
Jornada de edición de página presencial del INAP	DGMAE	Titulados en prácticas
Taller de Extinción de incendios	INAP	Titulados en prácticas
Curso básico de Evaluación de políticas públicas	INAP	Titulados en prácticas
Buenas prácticas administrativas: conductas públicas	INAP	Titulados en prácticas
Ingles semipresencial Nivel B1.1	INAP	Jefa de sección de Calidad
Ingles semipresencial A2.1	INAP	Titulados en prácticas
Evaluación de los Servicios públicos los indicadores de calidad	INAP	Titulados en prácticas

- Congresos y Jornadas

Congreso / Jornada	Lugar	Personal asistente
VI Conferencia Bienal Evaluación políticas públicas	Barcelona	Directora de Servicio Jefa de Sección de Calidad
II Conferencia estatal sobre calidad de los servicios públicos	Logroño	Directora de Servicio Jefa de Sección de Calidad

Otros aspectos de consideración

- Preparación de ponencias para presentar en congresos, jornadas, seminarios, etc., relacionadas con evaluación y calidad.
- Participación en el II Master iberoamericano de evaluación de políticas públicas, en el módulo de Institucionalización de la Evaluación.
- Participación en la mesa redonda sobre evaluación de políticas públicas en la II Conferencia Estatal de la Calidad de los SSPP.

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 jornadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.

Presupuesto Consolidado

274.639,99 €

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
- 2 Licenciados en Prácticas
- 1 Titulado Grado Medio
- 1 Diplomado en Relaciones Laborales
- 1 Administrativa
- 2 Auxiliares administrativos

Actividad del Servicio

Acciones desarrolladas

- Continuar con la labor de poner en marcha el nuevo Servicio de Selección para el Ingreso, con el objeto de agilizar la resolución de los procedimientos derivados de las convocatorias de empleo público de la Oferta Pública de Empleo (OPE).
- Colocar en el portal información actualizada de convocatorias de plazas y fechas de pruebas.
- Inscripción telemática para el ingreso en el empleo público. Desarrollo, en colaboración con la Dirección General de Modernización, de la aplicación necesaria para su puesta en práctica.
- 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.
- Desarrollo de aplicación para la recogida de datos relativos a las convocatorias publicadas. Puesta en marcha.

Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo

Indicadores	
Número de procedimientos selectivos convocados	23
Convocatorias enviadas al BON en el plazo de 24 horas desde su aprobación.	23
Número de plazas ofertadas	364
Número de personas inscritas	12.700
Convocatorias cerradas	29

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	23	23 (100%)
Notificación a los futuros miembros de un Tribunal su designación como tal, con antelación de una semana a su publicación en el BON	21	23 (91%)

Sección de Psicología

Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	33
Número de plazas de nuevo ingreso.	+ 11 listas 185
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	624
Número de selecciones de promoción y traslados.	38
Número de plazas de promoción y traslados.	75
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	67

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

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Nuevo ingreso	493	71.35%	131	18.96%
Promoción y traslado	40	5.79%	27	3.91%
TOTAL	533	77.13%	158	22.87%

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

Intervalo	Nº	%
16 - 25	254	36.76%
26 - 35	318	46.02%
36 - 45	74	10.71%
> 46	44	6.37%
No contesta	1	0.14%
Total	691	100%

Número y porcentaje del nivel de formación de las personas.

Nivel de formación	Nº	%
EGB	79	11.43%
ESO	36	5.21%
BUP	97	14.04%
FP I / FP de Grado Medio	100	14.47%
FP II / FP de Grado Superior	194	28.08%
Estudios universitarios grado medio	81	11.72%
Estudios universitarios grado superior	94	13.60%
Doctorado	1	0.15%
Postgrado	9	1.30%
Total	691	100%

Otros indicadores

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	71.43 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva (<i>sobre 5</i>)	4.67
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación diferida.	47.17 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida (<i>sobre 10</i>)	7.9
Medias de los datos de las evaluaciones reactivas y diferidas de los dos últimos años (<i>reactiva sobre 5, diferida sobre 10</i>).	2007: 4.7 – 7.6 2008: 4.7 – 8.5

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

	2007	2008	2009	Diferencia s/ 2007	% variación	Diferencia s/ 2008	% variación
Selecciones	111	114	71	-40	-36.04%	-43	-37.72%
Plazas	379	429	260	-119	-31.40%	-169	-39.39%
Candidatos	569	1.248	691	122	21.44%	-557	-44.63%

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

SEXO	2007	2008	2009	Diferencia s/ 2007	% variación	Diferencia s/ 2008	% variación
Hombres	362	818	533	171	47.24%	-285	-34.84%
Mujeres	228	430	158	-70	-30.70%	-272	-39.39%
TOTAL	590	1.248	691	101	17.12%	-557	-44.63%

EDAD	2007	2008	2009	Diferencia s/ 2007	% variación	Diferencia s/ 2008	% variación
16-25 años	82	294	254	172	209.76%	-40	-13.61%
26-35 años	298	568	318	20	6.71%	-250	-44.01%
36-45 años	137	219	74	-63	-45.99%	-145	-66.21%
> 46 años	70	89	44	-26	-37.14%	-45	-50.56%
No contesta	3	78	1	-2	-66.67%	-77	-98.72%
TOTAL	590	1.248	691	101	17.12	-557	-44.63

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.	75	96.15%

Devolución de informes a las personas candidatas que lo solicitan

Indicadores	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	10
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.	36
Número de plazas y personas candidatas presentadas.	653 / 16.287
Porcentaje de resultados entregados en el día.	98%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	10 / 6.840
Número de acciones leídas y número de cuestionarios.	Formación en INAP 254 acciones 3.371 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. 102 acciones 3.923 cuestionarios 87,25 %
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 102 reg. 89 > 4 = 87 %

Arbitraje para la conducción y el permiso de armas

Indicadores	
Número de personas candidatas atendidas, por edad y sexo.	3 varones, 1 mujeres. Edades: 67 años (media)
Número de informes realizados antes de 72 horas.	100%

Investigación y estadística

Indicadores	
Número de solicitudes y porcentaje contestado antes de 48 horas.	12 – 85%
Número de programas elaborados.	20
Número de informes realizados.	290
Número de bloques de tratamientos estadísticos realizados	150

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de convocatorias notificadas en el plazo establecido	91%
Porcentaje de convocatorias cuya entrega de documentación se ha cumplimentado en el plazo establecido	100%
Fecha de publicación del calendario.	100%
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.	75%
Porcentaje de propuestas de nombramiento enviadas al BON en un máximo de 15 días desde su recepción en el INAP.	100%
Porcentaje de consultas, tanto vía teléfono como vía correo, respondidas en el plazo máximo de 48 horas	No medido
Porcentaje de contactos en un plazo menor de 7 días laborables	100%
Porcentaje de respuesta y puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	71,42% – > 4,69

Porcentaje de respuesta y puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida.	41,12% -- >7,9
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.	99%
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.	98%
Porcentaje de entrega del Informe de resultados en el plazo de una semana.	100
Puntuaciones medias obtenidas en el conjunto de las evaluaciones.	4,81
Nº y % de puntuaciones superiores a 4.	38 – 97,36%
Porcentaje de solicitudes contestadas antes de 48 horas.	100%
Porcentaje de entrega del Informe de resultados en el plazo de una semana.	100%

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	Reconocimientos	Quejas	Sugerencias	
Recibidas	0	1	4	5
Atendidas	0	1	4	5