

# MEMORIA INAP 2008

## INDICE DE CONTENIDOS

Instituto Navarro de Administración Pública (Inap).....	1
Funciones del INAP.....	1
Presupuesto.....	3
Recursos Humanos.....	3
Secretaría General.....	4
Funciones de la Secretaría General.....	4
Presupuesto.....	4
Recursos Humanos.....	4
Actividad de la Secretaría General.....	5
Acciones desarrolladas.....	5
Indicadores.....	5
Servicio de Formación.....	9
Funciones del Servicio.....	9
Presupuesto.....	9
Recursos Humanos.....	10
Actividad del Servicio.....	10
Acciones desarrolladas.....	10
Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento.....	11
Sección de Formación.....	14
Sección de Formación.....	15
Publicaciones.....	16
Servicio de Vascuence e Idiomas Comunitarios.....	17
Funciones del Servicio.....	17
Presupuesto.....	17
Recursos Humanos.....	17
Actividad del Servicio.....	18
Acciones desarrolladas.....	18
Jornadas organizadas.....	21
Publicaciones.....	21
Proyectos europeos.....	21

Escuela de Seguridad.....	22
Funciones de la Escuela de Seguridad de Navarra.....	22
Presupuesto.....	23
Recursos Humanos.....	23
Actividad del Servicio.....	24
Actividades Desarrolladas.....	24
Formación.....	24
Seguimiento de Quejas y Sugerencias.....	28
Otros aspectos de consideración.....	29
Servicio de Calidad de las Políticas y Servicios Públicos.....	30
Funciones del Servicio.....	30
Presupuesto.....	31
Recursos Humanos.....	31
Actividad del Servicio.....	31
Actividades Desarrolladas de carácter interno.....	32
Actividades de carácter interno del INAP, desarrolladas por el Servicio.....	32
Sección de Calidad y Asistencia a la Comisión Foral de Evaluación.....	33
Sección de Evaluación y Desarrollo de los recursos humanos.....	38
Jornadas.....	41
Participación en Jornadas.....	41
Otros aspectos de consideración.....	42
Contactos con otras organizaciones.....	42
Servicio de Selección para el Ingreso.....	43
Funciones del Servicio.....	43
Presupuesto.....	44
Recursos Humanos.....	44
Actividad del Servicio.....	44
Acciones desarrolladas.....	44
Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo.....	45
Sección de Órganos de Selección.....	45
Sección de Psicología.....	46

# **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**

1.333.206,00 €

## **Recursos Humanos**

- Director gerente.
- 5 Directores de servicio.
- 10 Jefes de sección.
- 5 Jefes de negociado.
- 1 Titulado Superior
- 2 Técnicos de administración pública (rama jurídica).
- 2 Titulados Superior en Idiomas
- 2 Titulados en Prácticas
- 7 Psicólogos.
- 1 Pedagogo.
- 1 Licenciado en educación física.
- 2 Titulados de grado medio.
- 1 Auxiliar técnico de psicología.
- 4 Técnicos de grado medio en euskera.
- 5 Administrativos.
- 5 Auxiliares administrativos.
- 3 Servicios Generales
- 1 Conserje

# SECRETARÍA GENERAL

## Funciones de la Secretaría General

- La gestión presupuestaria, económica y contable del Instituto.
- La gestión de la contratación administrativa del INAP y la administración y gestión de su patrimonio.
- La gestión del personal al servicio del Instituto y de su régimen interior.
- La 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

458.284 €

## Recursos Humanos

- Secretario General
- Jefa de la Sección de Gestión y Régimen jurídico

- Jefa de Negociado de Gestión
- Jefe de Negociado de Servicios auxiliares
- 1 Administrativa
- 3 Empleados de Servicios Generales

## **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
- Edición y publicación de obras de interés para la divulgación del Derecho e Instituciones de la Comunidad Foral de Navarra
- Organización de Jornadas relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico:
- Facilitación de aulas para la formación a Administraciones Públicas en Navarra y Entidades Públicas

### **Indicadores**

#### **Cooperación Institucional**

<b>Indicadores</b>	
Actividades compartidas o realizadas en colaboración con otras entidades.	3
Convenios, acuerdos y contactos realizados.	3

### **Documentación y fondo bibliográfico**

<b>Indicadores</b>	
Número de volúmenes adquiridos	83
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**

<b>Indicadores</b>	
Número de plazas convocadas.	8
Número de personas presentadas y aprobadas.	42 inscritos 14 presentados 8 aprobados
Número de informes de seguimiento realizados y seguimiento de las evaluaciones.	5

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

<b>Indicadores</b>	
Número de monografías editadas	6
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 <a href="http://www.cfnavarra.es/INAP">www..cfnavarra.es/INAP</a>	6

<b>Relación de títulos</b>	<b>Nº de ejemplares editados</b>
Nº 16 de la Colección Pro Libertate Manual de Derecho Financiero y Tributario de las Haciendas Locales de Navarra.	1.000
Nº 17 de la Colección Pro Libertate Comentarios a la Ley Foral para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	1.000
Nº 18 de la Colección Pro Libertate Textos Jurídicos navarros. I. Historia antigua y medieval	1.000
Monografía sobre Justicia y Arbitraje de Consumo	500
Monografía sobre Salteadores y picotas	500
Addenda al nº 3 de la colección «Textos Legales»: Texto Refundido de Ley del Suelo	200
Edición Manuales Colección Pro Libertate	25.000
Edición monografías	5.000
Colección «Textos Legales»	1.200

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

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

**Convocatoria del Premio Martín de Azpilicueta**

<b>Indicadores</b>	
Premios de investigación convocados	1
Relación de investigaciones presentadas al Premio.	4
Premios de investigación concedidos	0

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

<b>Indicadores</b>	
Medios de convocatoria empleados	3 (correo electrónico, carteles y folletos)
Número de congresos, seminarios, jornadas y encuentros.	8
Personas asistentes.	600
Profesores y ponentes invitados	24
Procedencia de las personas invitadas y participantes.	Administraciones Pública en Navarra y Universidades
Satisfacción de los asistentes en contenidos, calidad de las comunicaciones y trabajos, organización, etc.	90%

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

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

# 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

645.134 €

## **Recursos Humanos**

### **Propios:**

- Director de Servicio
- Jefe de la Sección de Formación
- Jefe de la Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento
- 2 Administrativas
- 2 Psicólogos
- 1 Psicólogo en prácticas
- 1 Técnico de Grado Medio (Formación)

### **Ajenos:**

- Jefe de Negociado de Servicios Auxiliares
- 3 Conserjes

## **Actividad del Servicio**

### **Acciones desarrolladas**

- Incremento Cursos INAP
  - Incremento de la Oferta anual de Cursos generales en un 56%
  - Impartición de cursos en Tudela (17% de la oferta)
- Desarrollo de Directivos
  - V Curso superior de Dirección y Gestión Pública (600 horas).
  - Curso de Habilidades directivas para Personal de Hacienda Tributaria (120 horas)
- Prevención de riesgos laborales:
  - Cursos de Planes de autoprotección y prevención de riesgos (38 acciones formativas)
- Cursos On Line:
  - Curso de ingreso y acogida para personal de justicia

- 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
  - Certificación del Aprovechamiento en los cursos de la oferta general (AÑO 2008, 20% de la oferta)
  - Revisión curricular de programas formativos e implantación de programas modulares (ofimática, atención usuario, calidad, etc).
- Incrementar la actividad del INAP en el periodo veraniego, con Cursos de Verano
  - Ciclo de Cursos de Verano para funcionarios (11 cursos, 14 acciones)
  - Ciclo de Conferencias INAP-UPNA (Claves, conflictos y retos del siglo XXI)

## Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento

### Actividad de la oferta general de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	165	428	16
Técnica e instrumental	397	691	35
Información y atención al público	277	693,5	29
Jurídica	431	503	25
Económica	182	290	12
Recursos humanos	421	630	31
Tecnologías de la información y las comunicaciones	1.004	1.929	113
Unión Europea	47	95	5
Prevención de riesgos laborales	276	206	18
Urbanismo y medio ambiente	46	116	6
<b>Totales</b>	<b>3.246</b>	<b>4.888</b>	<b>290</b>

### **Certificaciones asistencia**

<b>Área</b>	<b>Alumnos</b>
Dirección y gerencia pública	138
Técnica e instrumental	350
Información y atención al público	234
Jurídica	431
Económica	139
Recursos humanos	421
Tecnologías de la información y las comunicaciones	226
Unión Europea	36
Prevención de riesgos laborales	276
Urbanismo y medio ambiente	46
<b>Totales</b>	<b>2.297</b>

### **Certificaciones aprovechamiento**

<b>Área</b>	<b>Alumnos</b>
Dirección y gerencia pública	27
Técnica e instrumental	47
Información y atención al público	43
Económica	43
Tecnologías de la información y las comunicaciones	778
Unión Europea	11
<b>Totales</b>	<b>949</b>

### Actividad de la oferta de cursos de verano

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	22	10	1
Información y atención al público	19	30	1
Jurídica	92	60	3
Económica	14	30	1
Recursos humanos	57	55	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	33	63	3
Urbanismo y medio ambiente	29	30	2
<b>Totales</b>	<b>266</b>	<b>278</b>	<b>13</b>

### Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Técnica e instrumental	22
Información y atención al público	19
Jurídica	92
Económica	14
Recursos humanos	57
Tecnologías de la información y las comunicaciones	33
Urbanismo y medio ambiente	29
<b>Totales</b>	<b>266</b>

## Sección de Formación

### Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	382	406	32
Técnica e instrumental	88	72	6
Jurídica	206	153	10
Económica	429	184	13
Recursos humanos	91	89	8
Tecnologías de la información y las comunicaciones	1.433	1252,5	116
Otras modalidades de formación	490	432	37
Formación específica determinados colectivos	7	6	1
Prevención de riesgos laborales	1.523	447	92
Urbanismo y medio ambiente	183	150	7
Jornadas	266	86	19
<b>Totales</b>	<b>5.098</b>	<b>3277,5</b>	<b>341</b>

### Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	382
Técnica e instrumental	88
Jurídica	206
Económica	429
Recursos humanos	91
Tecnologías de la información y las comunicaciones	1.420
Otras modalidades de formación	490
Formación específica determinados colectivos	7
Prevención de riesgos laborales	1.523
Urbanismo y medio ambiente	183
Jornadas	266
<b>Totales</b>	<b>5.085</b>

### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Tecnologías de la información y las comunicaciones	13
<b>Totales</b>	<b>13</b>

### Sección de Formación

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

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	214	40	1
Jurídica	434	35	2
Tecnologías de la información y las comunicaciones	946	150	5
Formación específica determinados colectivos	63	15	1
Prevención de riesgos laborales	137	50	1
<b>Totales</b>	<b>1.794</b>	<b>290</b>	<b>10</b>

#### Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Formación específica determinados colectivos	63
<b>Totales</b>	<b>63</b>

#### Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Jurídica	214
Técnica e instrumental	434
Tecnologías de la información y las comunicaciones	946
Prevención de riesgos laborales	137
<b>Totales</b>	<b>1.731</b>

## **Publicaciones**

Plan de Formación 2008 Prestakuntza Plana (16.000 ejemplares)

## SERVICIO DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS

### Funciones del Servicio

- Diseñar, programar y ejecutar las actividades formativas de apoyo lingüístico de vascuence e idiomas de trabajo de la Unión Europea, para cubrir las necesidades de las unidades administrativas.
- Planificar y realizar los cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del vascuence e idiomas comunitarios del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Diseñar los métodos de evaluación de la formación en vascuence y en idiomas de trabajo de la Unión Europea, así como los de acreditación de idiomas en los procesos de selección de personal.
- Convocar anualmente pruebas específicas para la valoración de idiomas a efectos de la provisión de puestos de trabajo en las Administraciones Públicas de Navarra. ([ORDEN FORAL 18/2004, de 8 de marzo, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior](#)).
- Expedir diplomas y certificados relativos a la acreditación del conocimiento de los idiomas vascuence, francés, inglés y alemán.
- Participar en proyectos europeos relacionados con la formación de los empleados públicos.

### Presupuesto

475.397,80 €

### Recursos Humanos

- 1 Director de Servicio
- 2 Jefes de Negociado
- 1 Técnico Grado Superior
- 1 Administrativo
- 3 Técnicos de Grado Medio
- 1 Filólogo en prácticas

## **Actividad del Servicio**

### **Acciones desarrolladas**

- Incrementar la actividad del INAP en el periodo veraniego, con Cursos de Verano
  - Cursos de actualización y perfeccionamiento de vascuence e idiomas comunitarios.
  - Cursos de inmersión lingüística de vascuence e idiomas comunitarios.
- Traspasar al Instituto Navarro del Vascuence la materialidad de la actividad de enseñanza del INAP en el ámbito funcional.
- Ampliar la oferta y calidad de los cursos ofertados de idiomas comunitarios, mejorando también la oferta de formación on line y extendiendo la formación a todo el territorio navarro.
  - Formación de altos cargos
  - Cursos dirigidos al personal con necesidades de formación para su trabajo
  - Cursos on-line
  - Realizar dos convocatorias anuales de pruebas de acreditación del conocimiento de vascuence, inglés, francés y alemán, destinadas al funcionariado del Gobierno de Navarra.
  - Realizar las convocatorias de pruebas de conocimiento de idiomas que sean requeridas desde la Dirección General de Función Pública o el Servicio de Ingreso, a petición de las unidades administrativas implicadas en las convocatorias o procesos de selección.
  - Incrementar la formación técnico-específica e intensiva en vascuence e idiomas comunitarios.
  - Participar en proyectos europeos que refuercen la cooperación entre las regiones de Europa, mediante acciones de intercambio y formación entre el personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra y el personal de otras instituciones europeas.
  - Organizar jornadas de formación en proyectos europeos para fomentar la cooperación profesional entre los funcionarios al servicio de las Administraciones Públicas.

## INDICADORES

### Actividades formativas en idiomas

Tipo de actividad formativa	Alumnos
Euskera Autoaprendizaje tutorizado	192
Euskera Barneategia/ Internado	39
Euskera Cursos extensivos	525
Euskera Cursos técnicos	105
Euskera Grupos de conversación	24
Euskera Intensivo preparación de EGA	14
Euskera Intensivos de verano	16
Euskera Intensivos	264
Inglés Cursos Semipresenciales	707
Inglés Cursos Presenciales	215
Inglés Cursos Intensivos	241
Inglés Cursos Altos Cargos	12
Francés Cursos Semipresenciales	118
Francés Cursos Presenciales	38
Francés Cursos Intensivos	65
Alemán Cursos Semipresenciales	43
Alemán Cursos Presenciales	9
Alemán Cursos Intensivos	34

### Número de alumnos y grupos por idiomas

Idiomas	Alumnos	Grupos
Euskera	1180	94
Inglés	1175	76
Francés	221	16
Alemán	86	7
<b>TOTAL</b>	<b>2662</b>	<b>193</b>

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

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

Idioma	1ª Convocatoria	2ª Convocatoria	Total
Euskera	5	8	13
Francés	10	13	23
Inglés	17	24	41
Alemán	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>47</b>	<b>80</b>

Indicadores	
Número de convocatorias de pruebas específicas al año.	2
Número de personas matriculadas a pruebas específicas	224
Número de personas presentadas a pruebas específicas	80

### 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	Participantes
Euskera	60	254
Francés	7	12
Inglés	10	57
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>326</b>

Indicadores	
Número de pruebas en el año 2008.	78
Número de personas matriculadas	601
Número de personas presentadas a pruebas	326

### Compensaciones económicas

Nº alumnos que reciben compensación económica por cursos de euskera en otros centros	3
Cantidad concedida	829,39 €

### Jornadas organizadas

Título de las jornadas	Participantes
“Día Europeo de las Lenguas”	68
“Cooperación interregional: Proyectos Europeos en el marco del programa INTERREG IV C”	87
“Cooperación transfronteriza: Proyectos Europeos en el marco del POCTEFA (Programa Operativo de Cooperación Territorial España-Francia-Andorra) Antiguo INTERREG IV A”	86

### Publicaciones

- Folleto de euskera:  
Tipo de publicación: díptico informativo  
Número de ejemplares: 20.000

### 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

Proyecto NTIME “Nuevas Tecnologías para la Educación Intercultural y Multilingüe”

- Programa en que se enmarca: Asociación de Aprendizaje Grundtvig 2
- Número de socios/países diferentes participantes: 7
- Duración: hasta octubre 2011

## **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**

1.043.001,00 €

## **Recursos Humanos**

- Director de la Escuela de Seguridad.
- Jefe Sección de Asistencia Jurídica y Gestión Administrativa.
- Jefe de Negociado de Gestión Administrativa
- 2 Administrativas.
- 1 Jefa de Estudios.
- 1 Psicóloga.
- 1 Pedagoga.
- 1 Licenciado en INEF.
- 1 Psicopedagoga en Prácticas.
- 3 Tutores de Policía Foral.
- 3 Tutores de Policía Local.
- En estos momentos la Escuela de Seguridad está pendiente de la confirmación de los datos de los tutores de formación.
- 1 Conserje.

## Actividad del Servicio

### Actividades Desarrolladas

- Profundizar en la formación continuada y de especialización por parte de la Escuela de Seguridad.

### 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. 60% 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 de Seguridad. Actualización en la página Web.	Publicado en la página Web. Actualización mensual.

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

<b>Indicadores</b>	
Satisfacer las demandas formuladas por las organizaciones destinatarias de la formación.	35% 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.	80% de comunicaciones realizadas a tiempo.
Flexibilidad del Plan de Formación para adaptarlo a las necesidades específicas de las organizaciones.	Incrementar en un 5% anual hasta un máximo el nº de cursos descentralizados. 100% de realización de los cursos solicitados en horario flexible. 100% de cursos realizados, que no figuran en el Plan de Formación, en función de los recursos disponibles.

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

<b>Indicadores</b>	
Capacitar a los alumnos para el desempeño de sus funciones en los puestos de trabajo.	95% 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 apoyo actualizado.	80% entregado.
Realizar un seguimiento y evaluación de los alumnos durante las prácticas en el puesto de trabajo, de acuerdo con el protocolo establecido, por parte de los monitores y tutores.	Una reunión de información y otra de evaluación con los monitores de prácticas. 80% fichas de evaluación cumplimentadas por alumno Reunión de seguimiento quincenal del tutor con el/los monitor/es.

<p>Diagnóstico, seguimiento y evaluación de las actitudes mostradas por los alumnos en los cursos de ingreso en los Cuerpos de Policía de Navarra.</p>	<p>85% de fichas cumplimentadas por profesores que imparten más de 10 horas de clase.</p> <p>100% alumnos realizan dos entrevistas semiestructuradas con un psicólogo y otras dos de seguimiento con el tutor.</p> <p>100% alumnos realizan una dinámica de grupo.</p> <p>100% alumnos participan en un sociograma.</p> <p>100% alumnos evaluados por el tutor.</p>
<p>Evaluar la calidad de la formación impartida a través de cuestionarios cumplimentados por los alumnos.</p>	<p>90% de acciones evaluadas</p>

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

Indicadores	
<p>Designar al menos un tutor y un coordinador en cada curso.</p>	<p>100% de las acciones formativas.</p>
<p>Informar al alumno sobre el programa del curso y las normas de régimen interno del centro de formación.</p>	<p>100% de las acciones formativas.</p>
<p>Estar representados colectivamente a través del Delegado de Curso.</p>	<p>100% de las acciones formativas.</p>
<p>Informar a los alumnos de la planificación semanal siguiente el viernes de la semana anterior.</p>	<p>100% de las semanas del curso.</p>
<p>Comunicar al alumno las calificaciones en un plazo máximo de quince días tras la realización del examen y garantizar la revisión del mismo conforme a los requisitos establecidos.</p>	<p>99% de comunicaciones realizadas en plazo.</p> <p>100% de revisiones solicitadas atendidas.</p>
<p>Atención personalizada por los tutores y canalización o, en su caso, resolución de las incidencias.</p>	<p>100% de cuestiones atendidas.</p>
<p>Convalidar y/o homologar cursos en los términos previstos en la normativa vigente.</p>	<p>100% de solicitudes respondidas.</p>

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.	Comunicación diaria de incidencias.

### **Biblioteca especializada.**

<b>Indicadores</b>	
Mantener actualizado el fondo de documentación.	40 ejemplares adquiridos.
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.**

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

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

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

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

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

## **Seguimiento de Quejas y Sugerencias**

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

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

Los demandantes deben identificarse mediante nombre, apellidos y dirección.

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

## **Otros aspectos de consideración**

Durante el año 2008 en la Escuela de Seguridad de Navarra se han impartido un total de 93 cursos formativos de los cuales 7 han sido de Ingreso, 1 de Promoción, 29 de Actualización, 35 de Especialización, 4 de Jornadas y Congresos, 8 de la Campaña de Contratación Temporal de Bomberos y 9 del personal de la Escuela de Seguridad. Los cursos han tenido una duración total de 4.891 horas lectivas y se han dirigido a 4.095 alumnos.

# **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**

Inicial: 105.000 euros

Después del recorte presupuestario: 81.000 euros

## **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 Licenciados en Administración y Dirección de Empresas, en prácticas
- 1 Auxiliar Técnico 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.
- Convocar anualmente el Premio de Calidad de los Servicios Públicos.
- Aplicar la Ley Foral de la Evaluación de la Calidad

A continuación se relacionan las actividades concretas.

### **Actividades Desarrolladas de carácter interno**

- Diseñados los procedimientos de trabajo del Servicio.

Además de diseñar el procedimiento general de trabajo del servicio, se han diseñado y documentado 6 procedimientos:

Procedimiento Atención demandas
Procedimiento Gestión Premio
Procedimiento Elaboración memoria INAP
Procedimiento Cursos y Jornadas
Procedimiento remisión Memoria Comisión foral de Evaluación al GN
Procedimiento remisión Acuerdos Comisión foral de Evaluación al BON

- Iniciar el sistema de documentación del servicio basado en carpetas compartidas en red y accesibles mediante una página índice con hipervínculos.
- Iniciar el diseño del Modelo de gestión del Servicio.
- Identificar y describir los servicios prestados: catálogo de servicios del Servicio de calidad.
- Identificar los servicios a incluir y definir los compromisos e indicadores para la Carta de servicios del INAP.
- Definir y crear el Registro de actividad del servicio para la obtención de indicadores.
- 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
- Planteamiento evolución web del INAP
  - Analizar en función de las necesidades del INAP y sus Servicios, del modelo conceptual del Portal de Navarra y de otros proyectos relacionados como por ejemplo la Plataforma de colaboración entre el GN y el Sector local.
  - Solicitar la colaboración del Equipo de Portal para elaborar una propuesta.

- Buscar el consenso del equipo de Dirección del INAP y obtener el visto bueno para abordar la evolución.
- Proyecto de Evolución de la web del INAP: diseño.
- Revisión y mantenimiento de la Carta de servicios del INAP
  - Revisar y actualizar en función de la nueva estructura.
  - Revisar los indicadores.
- Elaboración de la Memoria del INAP
  - Definición de un procedimiento de actuación.
  - Elaboración de la Memoria 2007 del INAP con la colaboración de todos los Servicios, aprobación y publicación en la página web.
- Colaboración en el Programa de Titulados en prácticas
  - Participación en la Subcomisión del Programa encargada de la revisión de la convocatoria, plan de tutoría y evaluación de los titulados.
  - Tutoría y evaluación de los dos licenciados en práctica asignados al Servicio.
- Gestión del proceso de Quejas y Sugerencias del INAP.
  - Revisión y redefinición del proceso de Quejas y Sugerencias del INAP.
- Catálogo de servicios del INAP.
  - Identificación, recopilación y definición con la colaboración de todos los Servicios del INAP.

## 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:

- **Glosario de términos** relacionados con la evaluación.
- **Modelo de pliego de condiciones técnicas** para la realización o contratación de evaluaciones.
- **Protocolo de evaluabilidad**. Este protocolo permite determinar hasta qué punto un programa o política pública es evaluable y preparar la intervención para ser evaluada.

**Formación general y específica:**

- Diseñar e impartir 2 Jornadas de sensibilización sobre la importancia y utilidad de la evaluación de políticas públicas.
- Diseño de un “Curso de formación” genérico.
- Diseño de cursos de formación para aumentar la capacitación en materia de seguimiento y evaluación.
- Inclusión del “Curso Básico de Evaluación de programas y políticas públicas” en el Plan de formación de 2009, en el área de dirección y gerencia pública.

**Sistemas de gestión de la calidad: ISO 9001:2000, EFQM, CAF, EVAM, Cartas de Servicios**

Se ha realizado las siguientes actividades:

- Proporcionar información sobre el marco legal existente.
- Se ha iniciado la elaboración de una Guía de información básica sobre sistemas de gestión de la calidad, con el siguiente contenido:
  - Resumen de las características de cada modelo.
  - Comparativa de los modelos; ventajas e inconvenientes. Recomendaciones en función de las características y situación de la unidad.
  - Metodología de autoevaluación: requisitos, fases, actores y recomendaciones.
- Revisión de los cursos ofrecidos a través del Plan de Formación del INAP y colaboración con el Servicio de Formación para próximas ediciones.
- Revisión de las atenciones realizadas desde el INAP en respuesta a las peticiones recibidas.
- Elaboración de una relación de empresas con experiencia en iniciar procesos de autoevaluación.
- Diseño y mantenimiento de un área web de documentación.
- Asesoría y orientación individualizada y a demanda: Se han recibido y atendido 7 solicitudes de atención.
- Proporcionar información sobre la existencia de Premios relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos.

### **Cartas de Servicio**

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Proporcionar información sobre el marco legal existente.
- Proporcionar información básica sobre Cartas de servicio.
- Orientar sobre el proceso de elaboración: marco legal y guías de elaboración publicadas.
- Recopilar experiencias existentes en las Administraciones Públicas: autonómicas, local y estatal.
- Proporcionar contacto con los responsables de las Cartas de Servicios ya publicadas en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Elaborar una relación de empresas con experiencia.
- Informar sobre los cursos del Plan de Formación y sobre el programa de Formación específica.
- Incorporar las Cartas publicadas al Registro de evaluación
- Informar sobre la existencia de Premios o de cualquier otra vía de promoción del trabajo realizado.

Para ello se han realizado las siguientes actividades:

- Realizar oferta a través de la Sesión de Comisión Secretarios Técnicos.
- Publicar información disponible en la INTRANET de Gobierno de Navarra.
- Proponer que las acciones divulgativas y formativas sobre cartas de servicio se dirijan a todos los responsables de la elaboración de Cartas.
- Poner en contacto a los grupos de trabajo que existan en diferentes departamentos.

El resumen de la actividad desarrollada en la **Administración de la Comunidad Foral** es el siguiente:

<b>RESUMEN PRODUCTOS ELABORADOS</b>	
DISEÑO DE CURSOS	1
ELABORACIÓN DE GUIAS	7
DISEÑO DE TALLERES	1
DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS	1

Las guías elaboradas son:

- Mini Guía de introducción a las Cartas de Servicios
- Guía de selección de servicios
- Guía de implantación y seguimiento Cartas de Servicios
- Guía de difusión de cartas de servicios
- Guía modelos de presentación Cartas de Servicios
- Guía de análisis y mejora de los Procesos
- Guía para identificar y definir compromisos de calidad y sus Indicadores

El procedimiento elaborado corresponde al “Procedimiento Atención para cartas de servicio”

Los datos de los cursos y talleres son los siguientes:

Denominación del Curso / Taller	Nº de Asistentes	Nº de Acciones	Nº de Cartas
Las cartas de servicios en la Administración	98	7	
Taller de elaboración de Cartas de servicios	89	6	24
<b>Total general</b>	<b>187</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

La actividad desarrollada en la **Administración local** ha consistido en la participación en el proyecto de elaboración de Cartas de Servicio como Sistema de gestión de la calidad de los Servicios Sociales de Base. Esta participación traduce en:

- Participación en la dirección y supervisión junto con el Departamento de Administración Local y la DG de Asuntos sociales y Cooperación al desarrollo
- Cofinanciación de la formación y de la Asistencia Técnica necesaria.
- Participación en las acciones formativas y divulgativas y en la dinámica de los equipos de trabajo.
- Participación en las acciones de divulgación:
  - Desarrollo de **2** acciones del Curso: Formación general: Mejora de la calidad del servicio, a través del desarrollo e implantación de Cartas de Servicio SSB, con la participación de **40** personas.
  - Desarrollo de **6** acciones del Taller: Desarrollo de Cartas de Servicio, de general aplicación en los Servicios Sociales de Base, con la participación de **37** personas y el desarrollo de **6** cartas tipo.
  - Desarrollo de una Jornada de intercambio de experiencias y conclusiones del programa para la mejora de la calidad del servicio, en los SSB a través del desarrollo e implantación de Cartas de Servicios a la que asistieron 32 personas.

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

Se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Análisis de la situación inicial: conocimiento interno de la existencia del Registro, nivel de actualización, capacidad de mantenimiento, sistema informático empleado, acciones de divulgación realizadas ...
- Diseñar modelo de funcionamiento y actualización.
- Diseñar sistema de información.
- Acciones divulgativas de carácter interno dirigidas a los responsables de los departamentos y OOAA con el objeto de mantener el registro actualizado.
- Publicación del Registro en el Portal de Navarra.
- Inscripción de actos a petición y de oficio.

### **Comisión Foral de Evaluación**

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

- Convocar y celebrar una reunión de la Comisión, con fecha 10 de Octubre de 2008.
- 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 II Premio.
  - Revisión y mejora de la convocatoria. Elaboración de la Convocatoria del III Premio.
- Se ha realizado la definición del trabajo a realizar para la elaboración del Informe sobre el grado de aplicación de la Ley Foral 21/2005, previsto en la Disposición Adicional 1º de la citada Ley.
- Se han propuesto y la Comisión ha aprobado tres Acuerdos:

ACUERDO de 10 de octubre de 2008, de la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, por el que se establece el sistema de comunicación entre las Administraciones Públicas de Navarra y la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, a través del Instituto de Administración Pública de Navarra (INAP) para el mantenimiento del Registro de Evaluación de políticas y calidad de servicios.

ACUERDO de 10 de octubre de 2008, de la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, por el que se recomienda a las Administraciones Públicas de Navarra que utilicen el material

de soporte elaborado por el Instituto de Administración Pública de Navarra (INAP) en materia de evaluación y seguimiento de las políticas públicas.

ACUERDO de 10 de octubre de 2008, de la Comisión Foral para la evaluación de las políticas públicas y la calidad de los servicios públicos, por el que se recomienda a las Administraciones Públicas de Navarra que utilicen las guías elaboradas por el Instituto de Administración Pública de Navarra (INAP) para los procesos de selección, implantación, difusión y seguimiento de Cartas de Servicios.

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

### **Proyectos y acciones realizadas**

- **AYUNTAMIENTO DE TUDELA.** Continuación del proyecto.  
Una vez revisado y aceptado el Sistema y el Manual de Valoración con los cambios y adaptaciones acordadas, se pasa a trabajar consolidando las siguientes fases:
  - Creación del Comité de Valoración y Seguimiento compuesto por tres miembros políticos, representando al equipo de Gobierno y grupos políticos; tres representantes sindicales y tres Técnicos de la Administración.
  - Complementación del Diagnóstico Básico de la Organización añadiendo un apéndice que recoge las decisiones últimas de la estructura y plantilla, que constituyen la base del estudio de los puestos de trabajo.
  - Realización de los cambios, en la descripción de puestos, provenientes de alegaciones, errores u omisiones encontrados al hacer la valoración.
  - Presentaciones de los resultados de la valoración y correcciones realizadas por el Comité de Valoración y Seguimiento.
  - Entrega de los resultados de la valoración al personal y contestación a las alegaciones en colaboración con el Comité de Valoración y Seguimiento.
  - Entrega de propuestas de viabilidad económica al Ayuntamiento y Comité de Valoración, previas al informe final de Valoración, que queda pendiente para su presentación final en enero de 2009.
  
- **AYUNTAMIENTO DE ORKOIEN.** Continuación del proyecto.  
Realizado el Diagnóstico Básico de la Organización con la propuesta del nuevo organigrama y plantilla y la revisión del Manual de Funciones con los responsables y el personal, se hace la entrega de resultados y la información a todo el Ayuntamiento.

- **AYUNTAMIENTO DE HUARTE.** Continuación del proyecto “Planificación y Organización de los Procesos Clave del Servicio de Alguaciles del Ayuntamiento de Huarte”.

Tras la contratación de la empresa consultora HUMAN, se elabora y se inicia el proyecto bajo la supervisión del INAP. Se han realizado en él los siguientes trabajos a través de reuniones y talleres con todo el equipo de Alguaciles:

- Presentación y explicación al equipo de la finalidad del trabajo.
- Formación básica en procesos.
- Selección de los procesos clave y reparto de responsabilidades.
- Caracterización de los procesos e identificación de propuestas de mejora.
- Priorización de las propuestas de mejora y definición de planes de acción con responsabilidades y fechas.
- Seguimiento de las acciones de mejora con el propietario de cada uno de los procesos clave.
- Dimensionamiento de los recursos.
- Definición de los indicadores de mejora.
- Diseño del Cuadro de Mando con los indicadores de todos los procesos

Se hace la entrega y presentación final de los informes y del trabajo realizado.

- **AYUNTAMIENTO DE LERÍN.** Continuación del proyecto.
  - Realización del trabajo de campo: recogida y estudio de la información.
  - Elaboración del diseño organizativo y de la plantilla; descripción y contrastación de los puestos de trabajo con el personal y los responsables del Ayuntamiento.
  - Entrega del informe “Diagnóstico Básico de la Organización”.
  - Entrega, para su estudio del borrador del “Manual de Funciones”.
- **AYUNTAMIENTO DE ABLITAS**
  - Recepción de solicitud de estudio de la organización del Ayuntamiento: diseño de la estructura y la plantilla y descripción y valoración de los puestos de trabajo.
  - Respuesta del INAP de apoyar al Alcalde y Secretario a través del asesoramiento y los recursos técnicos y humanos disponibles, asumiendo ambos directivos el papel de impulsores y gestores directos del proyecto.
  - Se envía unas descripciones tipo de los puestos clave de su organización para su análisis y se pospone el inicio del trabajo hasta el año 2009.

- **MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MONCAYO**
  - Recepción de solicitud de estudio de la organización de la Mancomunidad de Aguas del Moncayo: diseño de la estructura y la plantilla y descripción de los puestos de trabajo.
  - Respuesta del INAP de apoyar al Administrador a través del asesoramiento y los recursos técnicos y humanos disponibles, asumiendo los propios directivos el papel de impulsores y gestores directos del proyecto.
  - Se envía unas descripciones tipo de los puestos clave de su organización para su análisis y se pospone el inicio del trabajo hasta el año 2009.

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

Durante el año 2008 se han realizado un total de 37 informes de evaluación de las siguientes titulaciones:

<b>Evaluaciones realizadas en 2008</b>	
Auxiliar administrativo	1
Cuidador	1
Diplomado en ciencias empresariales	7
Diplomado en relaciones laborales	2
Encargado biblioteca	1
Licenciado en psicología	5
T. Grado medio	3
T. Grado medio archivos	1
T. Grado medio estadístico	2
T. Grado medio formación y empleo	9
T. Administración pública (r. Económica)	2
T. Administración pública (r. Jurídica)	1
Titulado superior	1
Trabajador social	1
<b>Total evaluaciones</b>	<b>37</b>

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

<b>Indicadores</b>	
Cumplimiento del plazo de contestación a la solicitud.	100%
Cumplimiento del plazo de la elaboración del proyecto.	100%
Número de proyectos o acciones en proceso.	6
Porcentaje de propuestas aplicadas.	80%
Número de convenios con entidades locales.	1
Fondos públicos destinados a consultoras externas.	10.500 €

## Jornadas

### Participación en Jornadas

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

### Cursos y Seminarios

<b>Curso</b>	<b>Personal asistente</b>
Las Cartas de Servicio en la Administración	Titulados en prácticas
Dirigir la calidad en los servicios públicos	Jefa de sección de Calidad
Mejorando las habilidades directivas: Un modo de hacer nuevo	Jefa de sección de Calidad
Control de Costes	Titulados en prácticas
Procedimientos administrativos	Titulado en prácticas
Estadística	Titulado en prácticas
Intensivo de Inglés Básico 2	Jefa de sección de Calidad
Inglés semipresencial Nivel A2.1	Jefa de sección de Calidad
Taller de creatividad y generación de ideas. Mapas mentales	Jefa de sección de Calidad

### **Congresos y Jornadas**

<b>Congreso / Jornada</b>	<b>Lugar</b>	<b>Personal asistente</b>
V Jornadas de Modernización y Calidad en las entidades locales	Málaga	Directora de Servicio Jefa de Sección de Calidad
2º Congreso de Excelencia en la Gestión en las Administraciones Públicas	Vitoria	Directora de Servicio Jefa de Sección de Calidad

### **Otros aspectos de consideración**

#### **Contactos con otras organizaciones.**

- Asistencia a las 2 reuniones de la Red Interadministrativa de calidad de los servicios públicos.
- Contacto con el Consorci Titular del Centre per a la investigació y l'evaluació de polítiques públiques de Catalunya.

# 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**

108.958,90 euros

## **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 Letrada
- 3 Psicólogos
- 1 Titulado Superior Psicología
- 1 Titulada Superior
- 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).
  - Agilizar tramitación de convocatorias de OPE 2007: mecanizar pruebas de ingreso, formación específica para los miembros de los tribunales, establecer procedimientos para agilizar tramitación interna de oposiciones masivas.
  - Mejorar el reclutamiento: limitar la inscripción a las titulaciones correspondientes al nivel exigido en las convocatorias que así lo permiten.

- Incrementar la ayuda a los aspirantes en los procesos selectivos: adquirir compromisos en cuanto al calendario de publicación y comienzo de las distintas convocatorias.
  - Aplicar un plan específico de asistencia los tribunales que incorpora la edición de un Manual de uso para sus miembros.
  - Diseñar para desarrollar una aplicación que permita la inscripción telemática de los aspirantes.
- Labor continuista de la Sección de Psicología, recogida según los indicadores del apartado correspondiente.

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

<b>Indicadores</b>	
Número de procedimientos selectivos convocados	38
Convocatorias enviadas al BON en el plazo de 24 horas desde su aprobación.	38
Número de plazas ofertadas	532
Número de personas inscritas	9700
Convocatorias cerradas	3

### **Sección de Órganos de Selección**

<b>Indicadores</b>	<b>Nº</b>	<b>En plazo</b>
Entrega de documentación a Tribunales en el plazo de una semana tras la publicación de la lista definitiva	29	29 (100%)
Notificación a los futuros miembros de un Tribunal su designación como tal, con antelación de una semana a su publicación en el BON	38	34 (89,5 %)

## Sección de Psicología

### Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	61
Número de plazas de nuevo ingreso.	+ 11 listas 262
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	979
Número de selecciones de promoción y traslados.	53
Número de plazas de promoción y traslados.	167
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	269

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

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
<b>Nuevo ingreso</b>	596	72,86 %	383	89,07 %
<b>Promoción y traslado</b>	222	27,14 %	47	10,93 %

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

Intervalo	Nº	%
<b>16 - 25</b>	294	23,58 %
<b>26 - 35</b>	568	45,50 %
<b>36 - 45</b>	219	17,55 %
<b>&gt; 46</b>	89	7,12 %
<b>No contesta</b>	78	6,25
<b>Total</b>	1.248	100 %

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

Nivel de formación	Nº	%
EGB	202	16,19 %
ESO	33	2,64 %
BUP	172	13,78 %
FP I / FP de Grado Medio	131	10,50 %
FP II / FP de Grado Superior	346	27,72 %
Estudios universitarios grado medio	167	13,38 %
Estudios universitarios grado superior	196	15,71 %
Doctorado	1	0,08 %
Postgrado	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>1.248</b>	<b>100,00 %</b>

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	63,72 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva ( <i>sobre 5</i> )	4,70
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación diferida.	38,28 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida ( <i>sobre 10</i> )	8,48
Medias de los datos de las evaluaciones reactivas y diferidas de los dos últimos años ( <i>sobre 5, ambas</i> )	2006: 4,7 – 4,4 2007: 4,7 – 3,8

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

	2006	2007	2008	Diferencia s/ 2006	% variación	Diferencia s/ 2007	% variación
<b>Selecciones</b>	106	111	114	8	8 %	3	2,63 %
<b>Plazas</b>	576	379	429	-147	-34,27 %	50	11,66 %
<b>Candidatos</b>	755	569	1.248	493	39,50 %	679	54,41 %

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

SEXO	2006	2007	2008	Diferencia s/ 2006	% variación	Diferencia s/ 2007	% variación
Hombres	573	362	818	245	29,95 %	456	55,75 %
Mujeres	182	228	430	248	57,67 %	202	46,98 %
EDAD	2006	2007	2008	Diferencia s/ 2006	% variación	Diferencia s/ 2007	% variación
16-25 años	72	82	294	222	75,51 %	212	72,11 %
26-35 años	390	298	568	178	31,34 %	270	47,54 %
36-45 años	197	137	219	22	10,05 %	82	37,44 %
> 46 años	96	72	89	-7	-7,87 %	17	19,10 %
No contesta	0	3	78	78	100,00 %	75	96,15 %

### 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.	97	85,09 %

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

Indicadores	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	46
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.	34
Número de plazas y personas candidatas presentadas.	834 / 12.909
Porcentaje de resultados entregados en el día.	100%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	10 / 3446

Número de acciones leídas y número de cuestionarios.	Formación en INAP 517 acciones 6.0025 cuestionarios.
Número de lecturas de cuestionarios INAP entregadas en el plazo semanal comprometido.	92,26%
Número de acciones y cuestionarios corregidos y porcentaje dentro del plazo semanal.	Escuela Seg. 224 acciones / 4.949 cuestionarios 80 %
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 37 reg. 36 > 4 = 97,3 %

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

<b>Indicadores</b>	
Número de personas candidatas atendidas, por edad y sexo.	5 varones, 1 mujer. Edad: entre 35-55 ..... 3 entre 65-80 ..... 3
Número de informes realizados antes de 72 horas.	100 %

### **Investigación y estadística**

<b>Indicadores</b>	
Número de solicitudes y porcentaje contestado antes de 48 horas.	41 – 100 %
Número de programas elaborados.	23
Número de informes realizados.	338
Número de bloques de tratamientos estadísticos realizados	157