

MEMORIA 2013

**INSTITUTO NAVARRO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

A continuación se recoge el resumen de actividades realizadas por las tres Secciones del INAP, durante el ejercicio 2013. A saber, el área de Formación y Desarrollo, el área de Vascuence e Idiomas Comunitarios y el área de Psicología Aplicada.

SECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

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

NOMBRE CURSO/ACTIVIDAD	NÚMERO DE ACCIONES	NÚMERO DE ASISTENTES
Trabajo compartido en red a través de nuevas tecnologías: aprovechamiento máximo y eficiente de Outlook y de unidades de red	2	24 personas servicio INAP
Liderazgo con inteligencia emocional	1	18 guardas mayores y adjuntos
Gestión eficaz del trabajo y del tiempo	7	88 guardas forestales
Creación del grupo de trabajo interdepartamente de Moodle	12 (una al mes)	15-20
Proyecto Huella 2012 y 2013	2 (1ª edición) y 4 Servicios, (2ª edición)	Más de 300 personas
Formación personal del SNE	De 11 Agencias de Empleo	80
Coordinación con Sistema Corporativos: curso migración W7		A demanda
Experto universitario Dirección y Gestión Pública	Programa	35
Consultoría interna de formación (equipo sección)	1	8
Formadores ocasionales (ISPLN)	4	80
Prevención situaciones conflictivas (ISPLN)	5	120
Jornadas abiertas con difusión audiovisual posterior (en red) http://www.inapnavarra.es/post.php?p=291 http://www.inapnavarra.es/post.php?p=300	2	170 y 25, en cada una
Jornada Participación y Entrega Diploma Martín Azpilicueta	1	80
Ponencia en la Jornada de Evaluación de la Escuela Catalana	1	+ de 120 personas

TABLAS DE LA
SECCIÓN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

Actividad de la oferta general de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	22	48	2
Técnica e instrumental	270	245	15
Información y atención al público	79	120	5
Jurídica	186	139	6
Económica	120	174	7
Recursos humanos	107	120	6
Tecnologías de la información y las comunicaciones	193	251	14
Prevención de riesgos laborales	104	81	6
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	30	30	2
Modernización y administración electrónica	435	310	18
Unión Europea	30	45	2
Totales	1.632	1.610	88

Certificaciones

Área	Certificados Asistencia	Certificados Aprovechamiento
Dirección y gerencia pública	15	7
Técnica e instrumental	193	77
Información y atención al público	79	-
Jurídica	128	58
Económica	120	-
Recursos humanos	107	-
Tecnologías de la información y las comunicaciones	98	95
Prevención de riesgos laborales	104	-
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	25	5
Modernización y administración electrónica	197	167
Unión Europea	30	-
Totales	1.115	517



Actividad de la oferta on line de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Tecnologías de la información y las comunicaciones	316	544	33
Recursos Humanos	28	45	3
Totales	344	589	36

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnado
Tecnologías de la información y las comunicaciones	316
Recursos Humanos	28
Totales	344

Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	38	138	3
Técnica e instrumental	202	180	16
Información y atención al público	27	48	4
Jurídica	17	13	1
Económica	164	63	4
Recursos humanos	260	316	22
Tecnologías de la información y las comunicaciones	598	409,3	53
Prevención de riesgos laborales	1509	478,5	100
Urbanismo y medio ambiente	95	10	2
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	43	25	2
Modernización y administración electrónica	207	72,5	31
Específica para determinados colectivos	228	52	9
Totales	3.404	1.807,30	248

Certificaciones

Área	Certificados Asistencia	Certificados Aprovechamiento
Dirección y gerencia pública	38	-
Técnica e instrumental	202	-

Información y atención al público	27	-
Jurídica	17	-
Económica	164	-
Recursos humanos	248	12
Tecnologías de la información y las comunicaciones	587	11
Prevención de riesgos laborales	1509	-
Urbanismo y medio ambiente	95	-
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	43	-
Modernización y administración electrónica	207	-
Específica para determinados colectivos	228	-
Totales	3.381	23

Actividad de autoformación

Área	Alumnado	Horas	Acciones
Recursos humanos	28	45	3
Tecnologías de la información y las comunicaciones	169	354	14
Modernización y administración electrónica	147	190	19
Totales	344	589	36

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Fecha de publicación del Plan de Formación	11/02/2013
Fecha de apertura del plazo de inscripción del primer semestre	18/02/2013
Fecha de apertura del plazo de inscripción del segundo semestre	03/06/2013
% del total de personas solicitantes con sus cursos suspendidos a las que se envía correo informativo en plazo.	100 %
% del total de personas solicitantes a las que se envía correo informativo del estado de su matrícula en dicho plazo	100 %
% del total de acciones formativas convocadas con una antelación igual o mayor a 3 semanas, previas a la fecha de inicio.	95 %
% de acciones formativas en las que se publica el programa específico con una antelación mínima de tres semanas antes del inicio de la acción	95 %
% de las solicitudes de certificados atendidas en el plazo de 24 horas.	100 %

SECCIÓN DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS

Durante el año 2013 la actividad de la Sección se ha dirigido especialmente a potenciar la transferencia de la formación impartida al puesto de trabajo, así como a impulsar la normalización de las pruebas de acreditación.

Somos conscientes de que el mejor entorno de formación es el que se crea dentro de las unidades administrativas cuando se involucran en procesos de mejora del servicio, solicitando a nuestra sección cursos destinados a necesidades específicas.

Dentro del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, la acreditación del conocimiento de las lenguas mediante pruebas normalizadas es una constante, a la que esta Sección se quiere sumar, con el fin de proporcionar a las personas participantes en los cursos una certificación homologable.

Como ejes innovadores de nuestra actividad en el 2013, podemos mencionar: los cursos sobre nuevas tecnologías en las diferentes lenguas, la implantación progresiva de la formación online mediante plataformas (Siacco, Moodle) en nuestra oferta formativa, y la realización de charlas en inglés y francés durante el verano, las cuales suponen una primera experiencia de co-aprendizaje entre empleados/as.

• **Formación en Euskera** (1.510 alumnos/as, 1.299 a través de Euskarabidea y 211 en acciones técnico específicas de INAP). Se ha producido un incremento moderado, tanto en el número de acciones, como en el de participantes.

- Formación solicitada por las unidades administrativas. Dentro de esta modalidad se han desarrollado cinco acciones con 66 participantes, habiéndose impartido por personal de la sección. Han sido cuatro cursos organizados a instancias de los Ayuntamientos de Alsasua, Etxarri-Aranaz y Baztán, con el objeto de mejorar el uso del euskera por parte del personal municipal; y un cuarto específico para los/as secretarios/as e interventores/as de Baztan, Malerreka y Bortziriak.
- Cursos técnicos en euskera (12 acciones con 145 participantes): Se han realizado un total de 10 cursos, de los cuales dos fueron impartidos por personal de la sección por medio de la plataforma Moodle. Cabe destacar el éxito del curso “Hizkuntza lanabesak sarean/ Herramientas de lenguaje en red”, con el que se demuestra el interés del alumnado por las nuevas tecnologías al servicio del aprendizaje de las lenguas.
- Extensivos (20 acciones y 314 personas): Además de la oferta habitual de cursos de cinco días semanales, se ha incrementado el módulo con un formato de 6 horas

de duración en 2 días por semana. A causa de la buena acogida de estos cursos (los cinco grupos formados están completos), se ha incrementado en número de matrículas.

- Intensivos (13 acciones y 192 personas): Se siguen ofertando cursos intensivos de 6 horas al día, de lunes a viernes, durante 4 semanas. Este año se ha mantenido el número de dos cursos por mes, y aumentado el número de personas; aunque como persiste la falta de permisos para acudir a formación en horario de trabajo, no se llega a los números del pasado.
- Autoaprendizaje tutorizado (9 acciones con 194 personas): curso online con acompañamiento de un/a tutor/a durante su proceso de aprendizaje y una sesión de conversación semanal. La demanda de este tipo de formación se ha afianzado, ya que hay un tipo de alumnado que trabaja de esta manera por causas: dificultad de obtener permiso, problemas de incompatibilidad de horarios, preferencia por este tipo de módulo...
- Autoaprendizaje online (3 acciones y 490 personas): tras la profunda reflexión profunda sobre la oferta de autoaprendizaje del año pasado, se ha potenciado la plataforma, de forma que permita una mayor autonomía del alumnado. Se ofrecen las siguientes modalidades:
 - Autoaprendizaje online con servicio de revisión de tareas por parte de un/a profesor/a (2 acciones con 176 personas). Este módulo lo suelen usar personas que terminados cursos intensivos o han tenido que renunciar, por diversas razones, a los presenciales.
 - Autoaprendizaje online autogestionado (1 acción con 314 personas). Aunque hay muchas personas que muestran interés por este módulo, el trabajo que realizan no es muy constante.
- Cursos de conversación y de inmersión (14 grupos con 109 personas): Grupos de conversación en marzo, junio y noviembre, para reforzar las habilidades orales y cursos de verano en formato de inmersión lingüística para dar un impulso a los conocimientos adquiridos durante el curso. Como novedad, se han ofrecido también en otoño.

• **Formación en idiomas comunitarios**

(98 acciones, 3.030 alumnos)

- Formación solicitada por las unidades administrativas. Dentro de esta modalidad se han desarrollado las siguientes acciones: Servicio de apoyo a ponentes en congresos internacionales. (3 participantes); Curso de inglés específico, dirigido a policías, para la Escuela de Seguridad. (19 alumnos), Cursos Tutorizados (40 alumnos) y las Sesiones Profesionales en inglés (59 alumnos), destinadas a capacitar a las personas participantes en proyectos internacionales de los departamentos de Salud y Desarrollo Rural.
- Cursos específicos (7 acciones, 91 alumnos/as) y de verano (19 acciones, 220 alumnos) Ha continuado durante este año, con la novedad de los cursos sobre



habilidades orales, teatro y cuidado personal integral, tanto en inglés como en francés.

- Presencial (12 acciones, 195 alumnos/as): Esta modalidad se mantiene en idioma inglés con 6 grupos por cuatrimestre, pero disminuye la demanda, debido a la falta de permisos para acudir a formación en horario laboral.
- Semipresencial. (69 acciones, 842 alumnos) Se trata de un curso online con sesiones de conversación y talleres: para el alumnado que muestra mayor dedicación. Se cubrieron la totalidad de las plazas ofertadas.
- Online (1.817 alumnos, trabajo de 11.332 horas) Todo el personal puede tener acceso a la modalidad online en los idiomas inglés y francés. Este año se ha añadido el idioma alemán. Al alumnado con más dedicación se le ofrece la posibilidad de incorporarse al curso semipresencial.
- Conferencias a cargo de empleados/as de las administraciones, que ponen sus conocimientos de idiomas en práctica a la vez que transmiten conocimientos a otros/as compañeros/as. (97 alumnos, 9 sesiones)
- **Acreditaciones y pruebas:** La actividad en esta área se ha mantenido, con la profundización en la línea de normalizar las pruebas a los estándares del Marco Común Europeo de Referencia.
- Acreditaciones organizadas por el Instituto Navarro de Administración Pública para el todo el funcionariado de las AAPP de Navarra: La convocatoria prevista para el mes de noviembre de 2012 se realizó el mes de enero de 2013, lo cual, unido a las convocatorias ordinarias de mayo y noviembre, hacen un total de tres.
- Pruebas solicitadas por otras unidades: (53 pruebas, 1.452 solicitantes, 797 evaluados/as) Para los procesos selectivos en los que los idiomas son mérito o requisito. La mayoría de las solicitudes corresponden a la administración local.
- Valoración de títulos para tribunales. (14 solicitudes, 249 títulos o certificados valorados). Asimismo, se han atendido numerosas consultas sobre la validez de los títulos o certificados aportados por los/as participantes en las diferentes convocatorias.

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

Formación Específica en Euskera	Solicitud unidades administrativas	Cursos técnicos presenciales	Cursos técnicos semi-presenciales	Total
Acciones	5	6	4	15
Alumnado	66	95	50	211

Formación General en Euskera	Extensivos	Intensivos	Auto-Aprendizaje autorizado y corrección actividades	Auto-Aprendizaje online	Cursos de conversación e inmersión	Total
Acciones	20	13	11	1	14	59
Alumnado	314	192	370	314	109	1.299

Formación Específica en Idiomas comunitarios	Sesiones profesionales	Servicio de apoyo a ponentes en congresos internacionales	Curso de inglés específico, dirigido a policías, para la Escuela de Seguridad	Cursos técnicos presenciales y Cursos tutorizados	Total
Acciones	3	3	1	9	10
Alumnado	49	3	19	111	182

Formación General en Idiomas comunitarios	Presencial	Semi-presencial	Online	Conferencias	Total
Acciones	12	69	1	9	91
Alumnado	195	842	1817	97	2951

Acreditación idiomas

Nº Pruebas	Euskera	Inglés	Francés	Alemán	Total
Organizadas por el INAP	3	3	3	2	11
A petición de otras instituciones	39	7	5	2	53
TOTAL	42	10	8	4	64

Idioma	Euskera	Inglés	Francés	Alemán	Total
Número de personas inscritas	820	481	135	16	1452
Número de personas atendidas	408	298	79	12	797
Total	1208	779	204	28	2249

Valoración de títulos para tribunales

	Euskera	Inglés	Francés	Alemán	Total
Nº solicitudes atendidas	3	5	4	2	14
Nº Valoraciones realizadas	16	180	41	12	249

SECCIÓN DE PSICOLOGÍA APLICADA

El Alcance de la Sección de Psicología Aplicada, es seleccionar, en colaboración con las unidades administrativas correspondientes, el personal para el ingreso (ingreso, promoción y ascenso) en las Administraciones Públicas de Navarra, y otras tareas como correcciones automatizadas a través de Lectora Óptica.

Teniendo en cuenta nuestras actividades expondremos nuestros resultados:

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

En este sentido hemos visto como el número de peticiones de asesoramiento en materia de convocatoria ha aumentado, tanto en lo que respecta a la fase en que nosotros entramos con nuestras pruebas psicotécnicas, como en el asesoramiento, en la organización de la convocatoria en sí. Ha habido una variación en el tipo de Selecciones y en el número de candidatos.

Tablas de la

Sección de Psicología Aplicada

Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	10
Número de plazas de nuevo ingreso.	12
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	194
Número de selecciones de promoción y traslados.	34
Número de plazas de promoción y traslados.	75
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	695

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

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Nuevo ingreso	76	39,17%	118	60,82%

Promoción y traslado	630	89,23%	65	9,35%
TOTAL	706	79,41	183	20,58%

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

Intervalo	Nº	%
16 - 25	15	1,68%
26 - 35	234	26,32%
36 - 45	536	60,29%
> 46	104	11,6%
No contesta	0	
Total	889	

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

Nivel de formación	Nº	%
EGB	87	9,7%
ESO	26	2,9%
BUP	147	16,35%
FP I / FP de Grado Medio	69	7,76%
FP II / FP de Grado Superior	183	20,5%
Estudios universitarios grado medio	149	16,76%
Estudios universitarios grado superior	125	14,06%
Doctorado	46	5,17%
Postgrado	57	6,41%
No contestan	0	
Total	889	

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

Otros indicadores

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	93,33%
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva (<i>sobre 5</i>)	4,86
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la	71,42%

evaluación diferida.	
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida (<i>sobre 10</i>)	8,1%
Medias de los datos de las evaluaciones reactivas y diferidas de los dos últimos años (<i>reactiva sobre 5, diferida sobre 10</i>).	4,75 y 8,1

2.-Selección de personal para el ingreso (ingreso, promoción y ascenso), en las Administraciones Públicas de Navarra.

Promoción relacionada con cuerpos con un alto número de personal, bomberos, Policía Local, Policía Foral y resto de personal de la administración.

Respecto a este punto hemos llevado a cabo dos concursos específicos de Policía Foral. Agentes y Cabos. Con la preparación de 14 perfiles diferentes relacionados con las vacantes que salen a concurso,(Agentes) y 10 perfiles (Cabos).Ideando un sistema de **evaluación que nos permita hacer frente a todas las reclamaciones que puedan surgir, de la manera más objetiva y en el menor tiempo posible.**

3.- Selección para puestos temporales, listados de sustituciones, ampliando como clientes a fundaciones y mancomunidades.

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

	2011	2012	2013	Diferenci a s/ 2011	% variación	Diferencia s/ 2012	% variación
Selecciones	65	51	44	-21	-32,30%	-7	-13,72%
Plazas	170	85	87	-83	-48,42%	+2	+2,35%
Candidatos	907	1.222	889	-18	-19,35%	-333	-27,25%

Indicadores ISO

Respuestas a las personas solicitantes de una selección, en menos de 5 días Laborables.

Indicador	Nº	%
Respuestas a los solicitantes de una selección, en menos de 7 días laborables.	44	98,73%

Devolución de informes a las personas candidatas que lo solicitan

Indicadores	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	16
Porcentaje de devoluciones citadas en el plazo de una semana.	100%

4.-Correcciones automatizadas de pruebas, cuestionarios de evaluación y encuestas, a través de lectora óptica para los diversos departamentos de la administración. Con una satisfacción total por parte de los clientes. (Indicadores ISO).

Corrección de pruebas mediante lectora óptica

Indicadores	
Número de selecciones corregidas por lectora óptica.	18
Número de pruebas y personas candidatas presentadas.	19 / 2,152
Porcentaje de resultados entregados en el día.	94,44%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	29 / 2.183
Número de acciones leídas y número de cuestionarios.	Formación en INAP 286 acciones 3931 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. 87 acciones 1.715 cuestionarios 97,30 %
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 51 reg. 49 > 4 = 96,08%

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

Evaluaciones dirigidas a la renovación de la contratación en Servicios Especiales.

Evaluaciones de personal de acceso a Formación y Perfeccionamiento realizadas en 2013

Tipología	
-----------	--

Auxiliar Administrativo	
Cuidador	
Diplomado en Ciencias Empresariales	3
Encargado Biblioteca	
Gestor e Investigador Auxiliar Hacienda	
Licenciado en Biología	
Licenciado en Psicología	1
Licenciado en Pedagogía	1
Periodista	
Sargento Bombero	
Técnico de Grado Medio. Medio Ambiente	1
Técnico de Grado Medio Administración,	
Técnico de Grado Medio Formación y Empleo	3
Técnico Administración Pública (Rama Económica)	
Técnico Administración Pública (Rama Jurídica)	1
Técnico Superior en Bienes Muebles	
Técnico Superior en Medio Ambiente	
Traductor Vascuence	1
Titulado Superior	
TOTAL	11

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

Arbitraje para la conducción y el permiso de armas

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

7.- En el 2013, hemos continuado con los Estudios de Organización, presentamos el Informe Diagnostico para la Agrupación de Servicios Administrativos de la Valdorba, (Agrupación con la que seguimos trabajando en los puntos de Mejora).

Iniciamos Estudio para el Ayuntamiento de Castejón.

Realizamos una Evaluación de Riesgos Psicosociales y Orientaciones para la Prevención, en la Sección de Epidemiología Laboral, Investigación y Evaluación Sanitaria.

Seguimiento de quejas y sugerencias

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

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