

MEMORIA INAP 2011

INDICE DE CONTENIDOS

Instituto Navarro de Administración Pública (Inap).....	1
Funciones del INAP.....	1
Presupuesto Consolidado	3
Recursos Humanos.....	3
Otros aspectos de consideración	4
Secretaría General	5
Funciones de la Secretaría General	5
Presupuesto Consolidado	5
Recursos Humanos	5
Actividad de la Secretaría General	6
Acciones desarrolladas.....	6
Indicadores	6
Indicadores Carta de Servicios.....	10
Seguimiento de quejas y sugerencias	11
Jornadas	11
Publicaciones	11
Servicio de Formación Y Desarrollo.....	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	17
Indicadores Carta de Servicios.....	19
Seguimiento de quejas y sugerencias	19
Publicaciones	19
Servicio de Vasqueñe e Idiomas Comunitarios	20
Funciones del Servicio	20
Presupuesto Consolidado	21

Recursos Humanos.....	21
Actividad del Servicio	21
Acciones desarrolladas.....	21
Indicadores Carta de Servicios.....	25
Seguimiento de quejas y sugerencias	25
Escuela de Seguridad.....	26
Funciones de la Escuela de Seguridad de Navarra	26
Presupuesto Consolidado	27
Recursos Humanos.....	27
Actividad del Servicio	28
Actividades Desarrolladas	28
Indicadores Carta de Servicios.....	29
Formación.....	29
Seguimiento de Quejas y Sugerencias.....	34
Jornadas	35
Otros aspectos de consideración	35
Servicio de EVALUACION Y Calidad	36
Funciones del Servicio	36
Presupuesto Consolidado	37
Recursos Humanos	37
Actividad del Servicio	37
Acciones desarrolladas por áreas.....	38
Indicadores Carta de Servicios.....	49
Seguimiento de quejas y sugerencias	50
Asistencia a Congresos, Jornadas y Cursos	50
Participación en eventos y cursos	52
Servicio de Selección para el Ingreso	53
Funciones del Servicio	53
Presupuesto Consolidado	54
Recursos Humanos.....	54
Actividad del Servicio	54
Acciones desarrolladas.....	54

Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo	56
Sección de Órganos de Selección	56
Sección de Psicología.....	56
Indicadores Carta de Servicios.....	61
Seguimiento de quejas y sugerencias	61

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, Administraciones Públicas 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, la promoción y la provisión de los puestos de trabajo 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, promoción y provisión de los puestos de trabajo 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 el acceso de los ciudadanos, promoviendo e implantando las medidas y herramientas corporativas que se determinen.
- 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 respecta a la valoración psicotécnica y al conocimiento de idiomas.
- 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 e implementar las políticas generales de formación y desarrollo relativas a los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos, diseñando y desarrollando los correspondientes Planes Anuales de Formación.
- Detectar necesidades, planificar, organizar y evaluar las actividades formativas de carácter corporativo, de área e individuales, que a través de los distintos canales y modalidades se dirijan al conjunto del 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, además de diplomas y certificados relativos a la acreditación del conocimiento de vascuence e idiomas comunitarios.
- 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.
- ñ) 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 y participar en proyectos europeos relativos a la formación y reciclaje de los empleados públicos.
- La sensibilización y capacitación del personal, en materia de evaluación, calidad y mejora.
- El impulso y desarrollo del Plan Marco de Calidad de los servicios públicos, así como su seguimiento y evaluación.
- La evaluación del funcionamiento de las unidades administrativas y la elaboración de los informes preceptivos sobre estructura orgánica y funcional de las unidades administrativas.
- La evaluación de las intervenciones públicas y de la calidad de los servicios públicos que determine la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y desarrollar sus acuerdos.
- 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 las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos.
- Asistir a la Comisión Foral 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 autonómicos, nacionales e internacionales con funciones similares, y, en especial, con las universidades de Navarra.
- Realizar estudios y publicaciones, promover jornadas, congresos y foros y convocar premios sobre cualquiera de las materias anteriormente enumeradas.
- Realizar cuantas otras actividades contribuyan al cumplimiento de los fines del Instituto Navarro de Administración Pública.

Presupuesto Consolidado

2.396.063,89 €

Recursos Humanos

- Director Gerente.
- 5 Directores de Servicio.
- 9 Jefes de Sección.
- 5 Jefes de Negociado.
- 1 Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica).
- 1 Técnico de Grado Superior en Idiomas
- 1 Técnico Superior en Organización
- 3 Titulados en Prácticas
- 5 Psicólogos.
- 1 Pedagogo.
- 1 Licenciado en Educación Física.
- 1 Diplomada en Relaciones Laborales
- 3 Titulados de Grado Medio.
- 1 Auxiliar técnico de Psicología.
- 2 Técnicos de Grado Medio en Euskera.

- 7 Administrativos.
- 4 Auxiliares administrativos.
- 3 empleados de Servicios Generales
- 1 Conserje

Otros aspectos de consideración

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

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 Evaluación y Calidad.
- 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

379.735,21€

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

Actividad de la Secretaría General

Acciones desarrolladas

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

Indicadores

Cooperación Institucional

Indicadores	
Actividades compartidas o realizadas en colaboración con otras entidades	8
Convenios, acuerdos y contactos realizados	2

Documentación y fondo bibliográfico

Indicadores	
Número de volúmenes adquiridos	5
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	8
Número de personas presentadas y aprobadas	88 inscritos 57 presentados 40 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	7
Tiempo de tramitación de la edición	6 meses
Calidad de las obras en su diseño y presentación	Excelente
Obras publicadas en la página Web del INAP www.cfnavarra.es/INAP	2

Relación de títulos	Nº de ejemplares editados
Nº 24 de la Colección «Pro Libertate». El régimen jurídico de los símbolos de Navarra	800
Nº 18.1 de la Colección «Pro Libertate». Textos histórico-jurídicos navarros II. Historia Moderna	250
Nº 3 de la Colección «Textos Legales». Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo. Régimen del Suelo y Valoraciones. 2ª ed.	500
Nº 6 de la Colección «Textos Legales». Ley Foral de Contratos Públicos. 3ª ed.	500
Nº 7 de la Colección «Textos Legales». Ley Foral de la Administración Local de Navarra. 2ª ed.	500
El Fuerismo Constitucional y la diputación de Navarra (1841-1923)	500
La construcción de una ciudad: Ensanches y política municipal de vivienda (Pamplona 1885-1936)	500

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	0

Organización de Jornadas relacionadas con actividades formativas de ámbito jurídico:

Indicadores	
Medios de convocatoria empleados	4 (correo electrónico, carteles, folletos y prensa)
Número de congresos, seminarios, jornadas y encuentros	2
Personas asistentes	300
Profesores y ponentes invitados	5
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
Convocatoria anual Premio Martín de Azpilicueta publicada en el BOLETÍN OFICIAL de Navarra, antes del 28 de febrero.	100%
Publicación, en el Catálogo de Servicios, de los títulos de los trabajos admitidos a la convocatoria, antes del 30 de septiembre	0%
Publicación del resultado en la página Web del INAP, antes del 15 de diciembre.	0%
Convocatoria anual de las ayudas publicada en el BOLETÍN OFICIAL de Navarra, antes del 28 de febrero	0%
Respuesta en plazo máximo de 24 horas desde la petición, indicando la realización de la reserva o proporcionando información de alternativa en caso de no poder atender la petición	100%

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	Reconocimientos	Quejas	Sugerencias	
Recibidas	3	15	3	18
Atendidas	3	15	3	18

Jornadas

- XXV Aniversario de la Escuela de Funcionarios Públicos de Navarra: la formación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra: pasado, presente y futuro
- Cumplimiento de la protección de datos en la Administración Electrónica.

Publicaciones

- Colección «Pro Libertate»:
 - El régimen jurídico de los símbolos de Navarra
 - Textos histórico-jurídicos navarros II. Historia Moderna

- Colección «Textos Legales»
 - Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo. Régimen del Suelo y Valoraciones. 2ª ed
 - Ley Foral de la Administración Local de Navarra. 2ª ed.
 - Ley Foral de Contratos Públicos. 3ª ed.

- Otras Publicaciones:
 - El Fuerismo Constitucional y la diputación de Navarra (1841-1923)
 - La construcción de una ciudad: Ensanches y política municipal de vivienda (Pamplona 1885-1936)

Otros aspectos de consideración

Resolución de recursos administrativos interpuestos por los interesados en los diferentes procesos selectivos para la Administración de la Comunidad Foral (202).

SERVICIO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

Funciones del Servicio

- Fijar e implementar las políticas generales de formación y desarrollo relativas a los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos, diseñando y desarrollando los correspondientes Planes Anuales de Formación.
- Detectar necesidades, planificar, organizar y evaluar las actividades formativas de carácter corporativo, de área e individuales, que a través de los distintos canales y modalidades se dirijan al conjunto del 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, además de diplomas y certificados relativos a la acreditación del conocimiento del vascuence e idiomas comunitarios.
- 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

- 645,871,20 €

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

- Mantenimiento de las dos recientes áreas formativas creadas: “Evaluación y Calidad” y “Modernización y administración electrónica”.
- Incremento de la oferta formativa en las nuevas áreas, 12 acciones en el área de Evaluación y Calidad y 19 acciones en el área de Modernización y administración electrónica.
- Mantenimiento e, incluso, incremento de las acciones formativas en tres áreas formativas: Dirección y gerencia pública (+6), Técnica e Instrumental (+7), Tecnologías de la información y de las comunicaciones (+14).
- Incremento de las acciones formativas on line, tanto en número de acciones formativas (11 acciones) como de áreas formativas (4 áreas)
- Mantener 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
- Continuar con el desarrollo, formación, validación del “Módulo Gestor SAP de Formación”.

- Desarrollo e implantación de la plataforma de libre acceso para la formación virtual Moodle.

Sección de Desarrollo y Perfeccionamiento

Actividad de la oferta general de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Dirección y gerencia pública	148	370	14
Técnica e instrumental	354	517	28
Información y atención al público	239	447	19
Jurídica	283	330	14
Económica	174	203	9
Recursos humanos	420	565	29
Tecnologías de la información y las comunicaciones	647	1.178	67
Unión Europea	45	60	3
Prevención de riesgos laborales	132	124	10
Urbanismo y medio ambiente	82	36	4
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	104	154	12
Modernización y administración electrónica	264	307,5	19
Totales	2.892	4.291,5	228

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	122
Técnica e instrumental	342
Información y atención al público	211
Jurídica	283
Económica	156

Área	Alumnos
Recursos humanos	420
Tecnologías de la información y las comunicaciones	197
Unión Europea	45
Prevención de riesgos laborales	132
Urbanismo y medio ambiente	82
Evaluación y mejora de la calidad de políticas y servicios públicos	80
Modernización y administración electrónica	264
Totales	2.334

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Dirección y gerencia pública	26
Técnica e instrumental	12
Información y atención al público	28
Económica	18
Tecnologías de la información y las comunicaciones	450
Evaluación y calidad	24
Totales	558

Actividad de la oferta de cursos de verano

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Jurídica	89	75	3
Recursos humanos	54	48	3
Tecnologías de la información y las comunicaciones	21	40	2
Modernización y administración electrónica	24	50	20
Totales	188	213	10

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Jurídica	89
Recursos humanos	54
Tecnologías de la información y las comunicaciones	21
Modernización y administración electrónica	24
Totales	188

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

Conferencia	Conferenciante	Fecha
¿Para qué sirven los jueces?	José Antonio Martín Pallín	19/09/2011
El dopaje en el deporte. Épica, trampa y polémica	Carlos Arribas Lázaro	20/09/2011
Claves de la situación en el mundo árabe	Emilio González Ferrín	26/09/2011
El fenómeno Wikileaks	José Antonio Elola-Olaso Connillière	27/09/2011

Asistencia

Conferencia	Asistentes
¿Para qué sirven los jueces?	88
El dopaje en el deporte. Épica, trampa y polémica	30
Claves de la situación en el mundo árabe	162
El fenómeno Wikileaks	120
Totales	400

Sección de Formación

Actividad de la demanda específica de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	10	20	1
Jurídica	100	27	7
Económica	76	53,5	2
Recursos humanos	68	185,5	8
Tecnologías de la información y las comunicaciones	394	313	34
Formación específica determinados colectivos	157	61	10
Prevención de riesgos laborales	1.003	356	63
Evaluación y calidad	58	56	5
Totales	1.866	1.072	130

Certificaciones asistencia

Área	Alumnos
Técnica e instrumental	10
Jurídica	100
Económica	76
Recursos humanos	36
Tecnologías de la información y las comunicaciones	394
Formación específica determinados colectivos	157
Prevención de riesgos laborales	1.003
Evaluación y calidad	58
Totales	1.834

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Recursos humanos	32
Totales	32

Actividad de la oferta on line de cursos

Área	Alumnos	Horas	Acciones
Técnica e instrumental	67	30	1
Tecnologías de la información y las comunicaciones	497	240	8
Prevención de riesgos laborales	91	60	1
Jurídica	189	40	1
Totales	844	370	11

Certificaciones aprovechamiento

Área	Alumnos
Técnica e instrumental	67
Tecnologías de la información y las comunicaciones	497
Prevención de riesgos laborales	91
Jurídica	67
Totales	844

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Fecha de publicación del Plan de Formación	14/11/2011
Fecha de apertura del plazo de inscripción del primer semestre	21/11/2011
Fecha de apertura del plazo de inscripción del segundo semestre	06/06/2011
% 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	-
% del total de acciones formativas convocadas con una antelación igual o mayor a 3 semanas, previas a la fecha de inicio.	100 %
% de acciones formativas en las que se publica el programa específico con una antelación mínima de tres semanas antes del inicio de la acción	100 %
% de las solicitudes de certificados atendidas en el plazo de 24 horas.	100 %

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	R	Q	S	
Recibidas	3	22	19	44
Atendidas	3	22	19	44

Publicaciones

- Cartel informativo Plan de Formación 2011: 600 ejemplares.
- Díptico IV Ciclo de Conferencias "Claves, retos y conflictos del siglo XXI": 500 ejemplares.

SERVICIO DE VASCUENCE E IDIOMAS COMUNITARIOS

Funciones del Servicio

- Colaborar en la selección de personal para el ingreso en las diferentes Administraciones Públicas de Navarra, en lo que respecta a valoración psicotécnica y al conocimiento de idiomas.
- Fijar e implementar las políticas generales de formación y desarrollo relativas a los empleados al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos, diseñando y desarrollando los correspondientes Planes Anuales de Formación.
- 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, además de diplomas y certificados relativos a la acreditación del conocimiento del vascuence e idiomas comunitarios.
- 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 y participar en proyectos europeos relativos a la formación y reciclaje de los empleados públicos.
- 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

390.236,80 €

Recursos Humanos

- 1 Director de Servicio
- 2 Jefes de Negociado
- 1 Técnica Grado Superior (Idiomas Comunitarios)
- 1 Administrativa
- 2 Técnicas de Grado Medio (Euskera)
- 1 Filóloga 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 e inmersión en agosto y grupos de repaso en junio en euskera.
- Coordinar con el Instituto Navarro del Vascoence la enseñanza del euskera en el ámbito funcional:
 - Coordinación mensual, según protocolo, para continuar con el plan 2010-2011.

- Evaluación y seguimiento de los cursos.
- Preparación del Plan 2011-2012 para la remisión a los empleados
- Mantener la oferta y calidad de los cursos de idiomas ofertados, mejorando también la oferta de formación on line y extendiendo la formación en idiomas comunitarios a todo el territorio navarro:
 - Cursos presenciales, intensivos, autoaprendizaje tutorizado y técnicos en euskera.
 - Nuevos cursos semipresenciales de euskera, preparación de EGA y ampliación de la oferta de cursos técnicos.
 - Cursos presenciales de inglés en Pamplona.
 - Cursos semipresenciales en inglés, francés y alemán para alumnado en Pamplona, Estella y Tudela.
 - Cursos específicos en inglés y francés.
 - Cursos on-line de inglés francés y alemán.
 - **Nuevos cursos on-line euskera, inglés y francés desde diciembre.**
- Acreditación de conocimientos lingüísticos
 - Realización de pruebas a demanda de unidades administrativas y realización de dos convocatorias anuales para los empleados/as.

INDICADORES

Actividades formativas en idiomas¹

Tipo de actividad formativa	Alumnos/as	Grupos
Euskera: Autoaprendizaje tutorizado	346	24
Euskera: Barnategia / Internado	15	1
Euskera: Cursos extensivos	185	14
Euskera: Cursos técnicos	100	9
Euskera: Cursos semipresenciales	103	6
Euskera: Cursos intensivo preparación de EGA	38	3
Euskera: Cursos de repaso y profundización	72	12
Euskera Cursos de inmersión	26	2
Euskera: Cursos intensivos	213	16

¹ Los cursos presenciales, semipresenciales, on-line y de autoaprendizaje son semestrales, se ofrecen dos módulos a lo largo del año.

Inglés: Cursos semipresenciales	1.354	74
Inglés: Cursos presenciales	273	18
Inglés: Cursos intensivos	270	17
Inglés: Cursos específicos	99	7
Inglés: Cursos on-line	255	2
Francés: Cursos semipresenciales	200	12
Francés: Cursos intensivos	45	3
Francés: Cursos on-line	70	2
Alemán: Cursos semipresenciales	65	6
Alemán: Cursos intensivos	15	1
Alemán: Cursos on-line	2	2

Número de alumnos/as y grupos por idiomas

Idiomas	Alumnos/as	Grupos
Euskera	1.110	80
Inglés	2.251	118
Francés	305	17
Alemán	82	9
TOTAL	3.748	224

Pruebas de acreditación de conocimientos de idiomas organizadas por el INAP

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	Personas evaluadas en la 1ª Convocatoria	Personas evaluadas en la 2ª Convocatoria	Total
Euskera	15	3	18
Francés	18	5	23
Inglés	47	39	86
Alemán	1	1	2
TOTAL	81	48	129

Indicadores	
Número de convocatorias organizadas por el INAP al año	2
Número de personas matriculadas a pruebas organizadas por el INAP	294
Número de personas presentadas a pruebas organizadas por el INAP	129

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/as	Evaluados/as
Euskera	46	712	368
Francés	8	59	53
Inglés	30	595	430
Alemán	2	4	4
TOTAL	86	1.370	855

Indicadores	
Número de pruebas solicitadas por otras unidades en el año 2011	86
Número de personas inscritas	1.370
Número de personas evaluadas	855

Compensaciones económicas

Nº alumnos/as que reciben compensación económica por cursos de euskera en otros centros	7
Cantidad concedida	1.504.98 €

Indicadores Carta de Servicios

Compromisos	Objetivo	Resultado
Envío a las personas solicitantes de un mensaje, por correo electrónico o sms, con la respuesta de admisión o rechazo de su petición, una semana antes del inicio del curso.	100%	80%
Comunicación a las unidades responsables de conceder los permisos para asistir a los cursos, indicando los que no se han creado, una semana antes del inicio de los mismos.	100%	90%
Publicación del estado de las listas de espera en las Web y tablones de anuncios a las 24 horas de crearse los grupos.	Un día después	No medido
Envío de un mensaje de admisión a todas las personas de las listas de espera que puedan acceder a las plazas que queden libres, en el plazo de 72 horas, desde que se conoce la baja.	100%	60%
Envío a todas las peticiones de asesoramiento hechas desde la Web, en el plazo de 72 horas, de un mensaje indicando el plazo en que se enviará la respuesta.	100%	100%
Envío de un acta electrónica con la contestación a cada petición de asesoramiento, en el plazo previamente establecido.	100%	95%
Envío, para todas las peticiones de pruebas, de un mensaje de confirmación de los datos básicos de la prueba y el plazo de entrega de resultados.	100%	95%
Envío, mediante un acta electrónica, de los resultados, en el plazo previamente establecido.	100%	100%
Las personas solicitantes dispondrán de información actualizada de las pruebas y modelos de exámenes, antes de cada convocatoria.	Fechas actualización	31/05/2011 30/09/2011
Envío a las personas solicitantes, de un correo electrónico recordándoles la fecha y hora de realización de la prueba una semana antes de la misma.	100%	80%

Seguimiento de quejas y sugerencias

	TIPO			TOTAL
	R	Q	S	
Recibidas		1	1	2
Atendidas		1	1	2

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

675.151,70 €

Recursos Humanos

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

Actividad del Servicio

Actividades Desarrolladas

- Profundizar en la formación continuada y de especialización por parte de la Escuela de Seguridad.
 - Aprobación, ejecución y evaluación del Plan de Formación 2011.
- Evaluar y actualizar los planes de formación del INAP y estructurar la formación con un diseño curricular personalizado y adaptado a la carrera profesional y a la evaluación del rendimiento.
 - Revisión del diseño curricular para el personal de los Cuerpos de Policía.
- Colaboración en la homogeneización de los criterios y cronogramas de los procesos selectivos para el ingreso, la promoción y la formación continua del personal de seguridad pública de Navarra.
- Diseño, planificación e implantación de la formación “*on line*”, destinada al personal de la Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.
- Diseño para la evaluación, en las organizaciones destinatarias de la formación, de la calidad de las acciones formativas y análisis del impacto de la formación de ingreso y promoción en el puesto de trabajo.
- Elaboración de la Orden Foral 752/2010, de 2 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se crea el fichero informatizado denominado “Relación de especialistas para la formación” (pendiente de publicarse en el BON).
- Organizar, en soporte físico e informático, la documentación administrativa generada por la actividad de la Escuela de Seguridad de Navarra.
- Dotar a la Escuela de Seguridad de un fondo de documentación: “*Se ha constituido la Biblioteca especializada y autorizado por el Departamento de Cultura la licencia para la gestión de la misma a través de aplicación informática ABSYS. Se ha catalogado el fondo de documentación existente.*”
- Suscribir o, en su caso, actualizar convenios de colaboración en materia de formación con entidades públicas o privadas: “*Se ha actualizado el convenio con el Ayuntamiento de Pamplona y se ha suscrito un protocolo con el Gobierno de Canarias. Está pendiente de tramitar un protocolo con la Guardia Civil y tal como se recoge en el punto 4.8 habría que suscribir otro con la UPNA.*”

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.
Elaboración y aprobación del Plan de Formación por el organismo competente.	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 en noviembre. Actualización anual.

Implantación del Plan de Formación.

Indicadores	
Satisfacer las demandas formuladas por las organizaciones destinatarias de la formación.	82% 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 interdisciplinarios. 100% 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.	76 % de comunicaciones realizadas a tiempo.
-Flexibilidad del Plan de Formación para adaptarlo a las necesidades específicas de las organizaciones.	Se incrementó hasta un 29% anual 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.	99% de alumnos superan las pruebas de capacitación.
- Establecer un número máximo de 35 alumnos en clases teóricas y de 15 alumnos en clases prácticas.	100% de cumplimiento en teóricas. 80% de cumplimiento en prácticas.
- Aportación de material didáctico de apoyo actualizado.	90% entregado.
- Realizar un seguimiento y evaluación de los alumnos durante las prácticas en el puesto de trabajo, de acuerdo con el protocolo establecido, por parte de los monitores y tutores.	Una reunión de información y otra de evaluación con los monitores de prácticas. 85% 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.	100% 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 revisión del mismo conforme a los requisitos establecidos.	80% de comunicaciones realizadas en plazo. 100% de revisiones solicitadas atendidas.
- Atención personalizada por los tutores y canalización o, en su caso, resolución de las incidencias.	100% de cuestiones atendidas.
- Convalidar y/o homologar cursos en los términos previstos en la normativa vigente.	75% de solicitudes respondidas.
- Velar por el cumplimiento del derecho fundamental a la Protección de datos personales.	100% de los datos personales.
- Control sobre el cumplimiento de las normas internas y las de carácter general que resulten de aplicación.	100% de control ejercido sobre el cumplimiento de las normas internas y las de carácter general que resulten de aplicación

Biblioteca especializada.

Indicadores	
- Mantener actualizado el fondo de documentación.	34 nuevos ejemplares adquiridos (entre novedades monográficas y en revistas). 42 suscripciones a revistas de biblioteca especializadas (2 nuevas en 2011) 14 suscripciones a revistas de despacho (1 nueva en 2011)
- Consulta física y telemática del fondo de documentación.	Se dispone del sistema de consulta.
- Préstamo del material bibliográfico y didáctico para el personal relacionado con la Seguridad Pública.	La consulta se realizará en sala o a través del Catálogo Colectivo de Bibliotecas Públicas de Navarra, el préstamo se realizará en las mismas condiciones que el resto de bibliotecas.
- Préstamo Interbibliotecario.	1 solicitud (tramitada)

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.

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

Jornadas

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

En el transcurso del pasado año se realizaron las siguientes:

-Congresos: Internacional de falsedad documental

-Encuentros: II Encuentro de ciudades para la seguridad vial.

-Jornadas: Buenas prácticas policiales en el ámbito de los derechos humanos, Coordinación en la lucha contra el dopaje deportivo, Criterio 2-estrategia Modelo EFQM, Ética profesional como mejora de la calidad del servicio, Internacionales policiales sobre técnicas y metodologías de prevención y respuesta ante el delito, Investigación policial y limitación de derechos fundamentales, Técnico policial terrorismo Autóctono e Islamista, Menores en protección y reforma, Secreto del sumario y derecho de información

-Taller: Interpretación de los Resultados de ADNmt y Cromosomas Sexuales en el Campo Forense

Otros aspectos de consideración

Durante el año 2011 en la Escuela de Seguridad de Navarra se han impartido un total de 374 acciones.

Se realizaron los siguientes cursos: 1 de ingreso, 2 de Promoción, 33 de Actualización, 24 de Especialización, 12 de Jornadas, Congresos, Talleres, Encuentros, 10 de la Campaña de Contratación Temporal de Bomberos y Protección Civil y 2 del personal de la Escuela de Seguridad.

El total de los cursos ha tenido una duración de 5134 horas lectivas, asistiendo 4360 alumnos.

SERVICIO DE EVALUACION Y CALIDAD

Funciones del Servicio

Según consta en el artículo 34 del Decreto Foral 129/2011, de 24 de agosto, por el que se modifica el 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 Evaluación y Calidad le corresponden las siguientes funciones:

- La sensibilización y capacitación del personal, en materia de evaluación, calidad y mejora.
- El impulso y desarrollo del Plan Marco de Calidad de los servicios públicos, así como su seguimiento y evaluación.
- La evaluación del funcionamiento de las unidades administrativas y la elaboración de los informes preceptivos sobre estructura orgánica y funcional de las unidades administrativas
- La evaluación de las intervenciones públicas y de la calidad de los servicios públicos que determine la Comisión Foral para la Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y desarrollar sus acuerdos
- 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.

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 2011.

- Colaboración en el Programa de Titulados en prácticas.
- Seguimiento de la Carta de servicios del INAP.
- Revisión y mantenimiento del sistema de agradecimiento, quejas y sugerencias del INAP.
- Mantenimiento del Catálogo de servicios del INAP.

Presupuesto Consolidado

43.452,26 €

Recursos Humanos

El Servicio de Evaluación y Calidad está formado por:

- Directora del Servicio
- Jefe de Sección de Estudio y Evaluación
- Jefa de Sección de Calidad y Mejora Continua
- 1 Técnico de Grado Medio en Psicología
- 1 Técnico Superior en Organización
- Licenciados en prácticas:
 - 1 Licenciada en Psicología. Hasta el mes de marzo, en que finalizó su contrato.

Actividad del Servicio

La actividad del Servicio se ha desarrollado con el objetivo de contribuir al desarrollo de la Ley Foral 21/2005, y por tanto, a su objetivo principal, el desarrollo del Sistema Público de Evaluación de Navarra.

A continuación se relacionan las actividades desarrolladas de acuerdo a las diferentes áreas de trabajo.

Acciones desarrolladas por áreas

Asistencia a la Comisión Foral de Evaluación

La Comisión Foral de Evaluación se crea por Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, como órgano colegiado encargado de la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios de las Administraciones públicas de Navarra. Tiene como misión el impulso de una cultura de la evaluación de lo público en Navarra.

Se ha realizado las siguientes acciones dentro de la actividad ordinaria de la Comisión:

- Convocar y celebrar las 2 sesiones ordinarias anuales: 7 de abril y 3 de noviembre.
- Elaborar la Memoria anual de la Comisión.
- Plan de trabajo e Informe de actividad y seguimiento de indicadores anual.

Las acciones realizadas dentro del Plan de Trabajo de la Comisión para 2011 han sido:

- Elaboración de la publicación “El sistema público de evaluación de Navarra, 2005-2010”.
- Informe de valoración de la actividad de la Comisión Foral de evaluación durante el periodo 2006-2010.
- Informe de experto sobre posibilidades de evolución del sistema público de evaluación de Navarra. (Informe elaborado por el presidente de la Sociedad Española de evaluación, José Luis Osuna)

Atendiendo a las conclusiones y recomendaciones de estos informes se ha iniciado el proceso de reflexión estratégica para la elaboración del Plan estratégico de la Comisión Foral para la Evaluación:

- Por un lado, se ha iniciado el diseño y definición del Modelo de funcionamiento de la comisión Foral de Evaluación, con el fin de contribuir a mejorar las prácticas de la Comisión Foral y enriquecer sus funciones, fuentes de información y el proceso de toma de decisiones.
- Por otro se ha elaborado el Plan de Trabajo que permita la elaboración del Plan Estratégico, recogiendo de manera clara las ideas y propuestas que deberá regir el proceso de reflexión para la fijación de nuevos retos y ejes estratégicos de la Comisión, estableciendo los mecanismos de participación y estableciendo el plan de trabajo a seguir.

Gestión del Registro de Evaluación de Políticas y Calidad de servicios

El Registro de Evaluación de las políticas y servicios públicos tiene por objeto recoger las acciones que se desarrollen en las Administraciones públicas de Navarra en relación a la evaluación de las políticas públicas y a la calidad de los servicios públicos.

Las acciones desarrolladas en relación con el Registro de Evaluación han sido:

- Inscripciones de oficio y a petición.

Durante el año 2010 se desarrolló una aplicación para la solicitud de inscripciones on-line, cuya puesta en producción quedó pendiente al finalizar el año. Durante el mes de enero de 2011 se procedió a la puesta en producción de dicha aplicación y a la actualización de la ficha correspondiente del Catálogo de Servicios.

A lo largo de este año se han realizado, utilizando esta nueva aplicación, 48 inscripciones, 30 de las cuales han sido a petición de la organización responsable.

- Definición y ejecución del proceso de caducidad de las acciones inscritas y no renovadas.

Se ha realizado el estudio de los criterios establecidos por las entidades certificadoras en relación a los diferentes sistemas (ISO, EFQM; EVAM, etc.).

Se ha contrastado con las unidades responsables la situación de las inscripciones existentes, identificando cuáles se encuentran en situación de “no vigentes” en relación con los criterios observados.

A partir de todo ello, se han definido los criterios y forma de proceder, que se han incorporado al “Método de inscripción en el Registro”, documento que recoge el procedimiento para el mantenimiento del Registro.

- Revisión y ejecución del Plan de difusión del Registro.

Además de realizar las acciones de difusión previstas dentro de la Administración de la Comunidad Foral, se han realizado acciones encaminadas al fomento de inscripciones de las Entidades Locales, que se plantearon al final de 2010.

Así, se solicitó la colaboración a la FNMC y al departamento de Administración local para realizar acciones de difusión conjuntas. Estas acciones se concretaron en la inclusión de referencias en sus respectivas páginas web.

Además se han atendido las siguientes consultas:

- Del Gabinete del Presidente de la Audiencia de Cuentas de Canarias: ¿es posible la inscripción por parte de entidades de fuera de Navarra?
- De la dirección del CIP ETI de Tudela: aclarar el concepto “modalidad de evaluación” en la sección “sistemas de evaluación de la calidad”

Programa de evaluación de políticas públicas

La evaluación de políticas públicas (planes, programas y proyectos) se considera un área de investigación aplicada cuya finalidad es juzgar el mérito y valor de una intervención pública, mediante la aplicación de un conjunto de técnicas analíticas. Se considera como un instrumento al servicio del aprendizaje en la planificación y en la gestión de los recursos públicos y como tal, debe tener carácter voluntario.

En relación a esta área se han realizado las siguientes acciones:

- Definición un plan de sensibilización de la alta dirección, incluido entre las acciones definidas en el Plan de Promoción de la evaluación de intervenciones públicas, mencionado más adelante.

Se ha diseñado un ciclo de conferencias cuya ejecución se ha previsto en el primer semestre de 2012.

- Realización de una Jornadas de sensibilización y formación en evaluación de intervenciones públicas, dirigidas a la Red de evaluación, a la que asistieron 18 personas de diferentes departamentos de la Administración de la Comunidad Foral, de las que 11 se mostraron satisfechas con la Jornada y solo 1 persona indicó que estaba insatisfecha.
- Realización de un análisis sobre la formación en evaluación de políticas públicas, y a partir de las conclusiones obtenidas, nueva propuesta de formación en esta área. La propuesta se trasladó al Servicio de Formación para su estudio y posible incorporación al Plan de Formación del INAP.
- Publicación en la web de información relacionada con la evaluación: recursos metodológicos, anuncios de cursos, jornadas, seminarios... documentación de interés, etc.
- Identificación de evaluaciones realizadas o en proceso en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a través de la Red de evaluación y mediante solicitud a los responsables de las intervenciones públicas incluidas en el programa de compromisos de legislatura del Gobierno de Navarra.
- Diseño de un Plan de Promoción de la evaluación de intervenciones públicas, con el objetivo general de incrementar el número de evaluaciones de intervenciones públicas en las Administraciones Públicas de Navarra.
- Participar en el desarrollo de la evaluación de la “Guía para la evaluación de la Carta de Compromisos con la calidad de las AAPP españolas”, al igual que el resto de Comunidades autónomas, dentro de la Red interadministrativa de calidad de los servicios públicos de la que somos miembros.
- Nuevo “Glosario de términos de evaluación y calidad”.

La acción consiste en ampliar el “Glosario de términos de evaluación” elaborado en 2008, con los términos relacionados con la evaluación de la calidad de los servicios públicos y con las medidas para la mejora propuestas en la Ley Foral 21/2005, y dotarlo de herramientas que faciliten tanto su mantenimiento como su consulta.

Para ello, se ha elaborado, con la colaboración de la Dirección General de Modernización y Administración Electrónica, una herramienta que permite su mantenimiento y gestión al personal encargado de estas tareas y la búsqueda sencilla y accesible a cualquier persona que tenga la necesidad de encontrar la definición de un término o concepto.

Se ha definido también el procedimiento para el mantenimiento y gestión del Glosario, en el que se determina qué tipo de conceptos o términos se van a incorporar, cómo se van a introducir y cómo se va a proceder ante la solicitud de incorporaciones y modificaciones, así como las personas responsables de las tareas que se definan.

Además se han atendido las siguientes consultas:

- Desde el Área de Drogodependencias de la Delegación provincial para la Igualdad y Bienestar Social de Córdoba, se solicitó información sobre experiencias de aplicación del protocolo de evaluabilidad

Programa de evaluación de la calidad de los servicios públicos

La evaluación de la calidad de los servicios públicos constituye un proceso integral y continuo basado en evidencias que considera los niveles de prestación de los servicios en relación con las **expectativas** ciudadanas y la medición del **grado de cumplimiento de compromisos** previamente establecidos y establece, a partir de los datos obtenidos, **programas de mejora**. Sus resultados, conclusiones y áreas de mejora deben ser públicos.

En relación a esta área se han realizado las siguientes acciones:

- Analizar el informe del grado de implantación de los sistemas de calidad en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y realizar labor de contraste con los departamentos y organismos autónomos.
- Revisión y redefinición del plan de formación en esta materia. Se ha diseñado una propuesta de formación general en el área de Evaluación y Calidad, que se incluyen en el Plan de Formación General del INAP de 2012, así como una serie de acciones de formación específica que se ofrecen desde la página web del Servicio de Formación y que se realizarán en función de la demanda y del presupuesto disponible.
- Contactar con la Fundación Navarra para la Excelencia para analizar cómo introducir el modelo EFQM en la Administración.

Se planteó la posibilidad de introducir el modelo a través del Plan Marco de Calidad. Para ello se mantuvo una reunión con el director de la Fundación en la que se estableció una hoja de ruta para iniciar el camino a la excelencia siguiendo la metodología propuesta en el Plan Marco de Calidad para la elaboración de planes de Calidad.

Se han recibido las siguientes peticiones:

- Ayuntamiento de Tudela: Organización y financiación de un curso específico sobre el Sistema de calidad de la gestión municipal.
- Ayuntamiento de Villava: solicitud de taller de Autoevaluación de la organización. Pendiente de entrevista para orientar las acciones de mejora.

Estrategia de despliegue del Plan Marco de calidad

El Plan Marco de Calidad de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es el marco de referencia que determina las actuaciones y medidas idóneas para potenciar la mejora de los servicios públicos y lograr la satisfacción de las personas con el funcionamiento de la Administración.

El 14 de diciembre de 2010 la Comisión Foral de Evaluación dio su conformidad al borrador del mismo. El 7 de marzo de 2011 se aprueba por el Gobierno de Navarra y a partir de esa fecha comienza su difusión y su despliegue.

Las acciones realizadas han sido las siguientes:

- Diseño del Plan de Comunicación del Plan Marco y ejecución de acciones de difusión general: publicación en Webs, TV INAP.
- Definición de una estrategia de despliegue del Plan Marco que incorpora criterios para establecer prioridades.

Esta estrategia de despliegue se ha tenido en cuenta para seleccionar a la organización que ha realizado el primer plan de calidad según la metodología del Plan Marco. Se trata de la Policía Foral de Navarra.

También se ha tenido en cuenta para atender la demanda de planes específicos que ha tenido lugar en el segundo semestre de 2011.

- Diseño de acciones formativas generales y específicas para sensibilizar y capacitar al personal en la realización de planes específicos.

Se han diseñado acciones generales y específicas en el Plan de Formación 2012, siendo la más relevante en esta materia la oferta de talleres para realizar planes específicos de calidad.

Además, todos los cursos y talleres de formación se han diseñado siguiendo la estrategia y ruta que ofrece el Plan Marco de Calidad.

- Creación de un directorio de empresas especializadas.
- Financiación y colaboración en el primer plan de calidad a elaborar por una unidad de la Administración de la Comunidad Foral con el objetivo de apoyar el despliegue del Plan Marco de Calidad y aprender en el proceso de elaboración para poder aplicarlo en otros proyectos.

Así se ha financiado y colaborado en la realización del Plan de Calidad de la Policía Foral de Navarra.

Se han recibido las siguientes peticiones:

- Ayuntamiento de Tudela: Consulta sobre la compatibilidad del Plan Marco de Calidad de los Servicios Públicos con la Carta de Compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas españolas.
- Dirección de Salud Mental del SNS-O: apoyo para la puesta en marcha de mecanismos para evaluar la calidad y el funcionamiento de los Centros. Después de concretar mediante entrevista las necesidades, la propuesta de colaboración consiste en el apoyo para elaborar el Plan de Calidad de la Dirección de Salud Mental, mediante asistencia a un taller y con el apoyo del Servicio de evaluación y calidad en el seguimiento del proyecto y en la difusión del Plan.
- Servicio de Promoción de Empleo del SNE: solicitan orientación sobre la formación específica más adecuada para implantar sistemas de gestión de la excelencia en su organización. Se les facilita una propuesta de colaboración para iniciar el camino de la mejora continua partiendo de la elaboración de un plan de calidad. La dirección de ese Servicio da su conformidad a la propuesta.
- CHN Medicina Preventiva (SNS-O): solicitan la realización de un taller para elaborar un plan de calidad en una unidad piloto y luego desplegar en otras unidades.
- Ayuntamiento de Noáin: establecer indicadores de calidad de los servicios para compararse con otras entidades. Indagando en la solicitud un poco más, esta entidad local no tiene implantada ninguna medida de calidad, y no tienen un catálogo o relación de servicios que prestan. Por lo tanto, se les recomienda seguir la metodología expuesta en el Plan Marco de Calidad para la elaboración de Planes específicos con el fin de comenzar a implantar medidas de calidad. Solicitan la realización de un taller para elaborar su plan de calidad. Como están inmersos en otros proyectos con la Cámara de Comptos, FNMC, ANIMSA y Administración Local, proponen comenzar el taller en mayo.
- Ayuntamiento de Zizur Mayor: Diagnóstico de la situación del Ayuntamiento “con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora organizativas y de funcionamiento” que desemboque en un Plan de Acción, así como el desarrollo e implantación de una herramienta de gestión de recursos humanos.
- El Servicio de Evaluación y Calidad proporciona pautas para elaborar un Pliego de contratación que defina los trabajos a realizar, centrándolos en la primera parte de la petición: diagnóstico y plan de acción. Para ello propone seguir una metodología que permita disponer de una visión global de la organización, como la que figura en el Anexo del Plan Marco de Calidad. Dicha metodología se adapta perfectamente a lo que necesita el Ayuntamiento de Zizur Mayor: un análisis de todos los elementos que conforman la organización, entre los que se hallan los servicios que prestan y las personas que los prestan. Están pendientes de decidir la contratación de una asistencia para realizar un Plan de Calidad.
- Ayuntamiento de Berriozar: solicita información sobre las funciones del INAP en materia de valoración de puestos de trabajo en las Administraciones locales, ya que desde el Ayuntamiento de Berriozar están interesados en tener información al respecto. La respuesta indica el modelo de actuación que propone el Servicio de

Evaluación y Calidad y que consiste en que sean los equipos directivos los que lideren los proyectos de mejora, que cuenten con el personal de la organización y adquieran la capacitación necesaria. Desde el Instituto Navarro de Administración Pública proponemos que se utilice la metodología del Plan Marco de calidad para que un equipo interno diseñe el Plan de calidad de la entidad, con el fin de avanzar de forma ordenada y sistemática.

- Ayuntamiento de Berrioplano: Realizar análisis de puestos e implantar un sistema de gestión de calidad. Se propone la elaboración de un plan de calidad para el Ayuntamiento de Berrioplano en la línea del que planteamos para desplegar el Plan Marco de Calidad, y cuya metodología se facilita en el anexo de ese documento a modo de guía y se indica el modelo de actuación del Servicio de Evaluación y Calidad.
- Ayuntamiento de Cortes: solicita información sobre la función de valoración de puestos de trabajo. Se les explica la línea de trabajo actual de elaboración de planes de calidad como marco global de actuación. La idea parece que les gusta y posteriormente llaman pidiendo más información. Pendiente de decisión de si abordarlo y de explicación 'in situ'.
- FNMC: ha solicitado apoyo para realizar Carta de Servicios, pero está pendiente entrevista con el personal técnico para proponer que realicen un plan de calidad ya que, a priori, puede resolver mejor las necesidades de una organización como la FNMC.

Programa Premios a la calidad de los servicios públicos

La Ley Foral 21/2005 dedica el Capítulo 5 a la promoción de premios de calidad como medio de reconocimiento social a los órganos y entidades dependientes de las Administraciones navarras que se distinguen en la mejora del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Desde el año 2007, el Gobierno de Navarra convoca anualmente el Premio a la calidad de los servicios públicos en las Administraciones públicas de Navarra que tiene por objeto reconocer y distinguir a los organismos, unidades y entidades que se hayan destacado por sus actividades de mejora de la calidad de los servicios públicos y por la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos mediante buenas prácticas de gestión.

Las actividades realizadas en relación a los Premios han sido:

- Gestión de la convocatoria del Premio a la calidad de los servicios públicos en las Administraciones públicas de Navarra e identificar las acciones de mejora para la siguiente convocatoria.
- Desarrollo de las acciones previstas en el Plan de difusión del citado Premio incidiendo especialmente en la **captación de candidaturas**, así como identificación de **nuevas acciones** para captar candidaturas y su inclusión en el plan de difusión.

En concreto se han realizado 2 talleres de apoyo a la elaboración de memorias para presentar candidaturas y se han enviado correos electrónicos a UPNA,

UNED, Corporación Pública Empresarial, Directores Generales y Gerentes y Directores de Servicio, Jefes de Gabinete y Secretarios Generales Técnicos.

- Publicación en la web información sobre otras convocatorias de Premios y Reconocimientos a la mejora de la calidad de los servicios públicos que organicen otras entidades.

Análisis de los premios y reconocimientos que conceden otras administraciones. Se inició el análisis de los premios y reconocimientos a los empleados que conceden otras administraciones para estudiar su aplicación en Navarra.

- Inicio de un estudio para definir el programa de Premios y Reconocimientos incluyendo, si procede, nuevas acciones de reconocimiento.

Programa de Análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana y Programa de Quejas y Sugerencias

El conocimiento de las expectativas de los usuarios sobre los servicios prestados es un aspecto fundamental en una organización. La medición de la satisfacción es fundamental para la adaptación y mejora continua de los productos y servicios ofertados.

La finalidad del programa de análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana es detectar las necesidades y expectativas de los usuarios para conocer su opinión sobre los servicios que les prestan las Administraciones y mejorar la calidad de los mismos.

La finalidad del programa de quejas y sugerencias es que en la Administración existan sistemas que permitan recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios públicos como las iniciativas para mejorar su calidad.

Las acciones realizadas han sido:

- Mantener en la web del INAP información sobre estos programas
- Publicar en la web la “Guía para implantar un sistema de agradecimientos, quejas y sugerencias”, que incluye el modelo de Procedimiento para su gestión, de acuerdo a la Ley Foral 21/2005.
- Incluir el Procedimiento y la Guía como documentación del curso “Cómo implantar un sistema de quejas y sugerencias”.
- Fomentar la participación en los cursos de formación general y específica relacionados con estos programas.

Programa de Cartas de Servicios

Las Cartas de Servicios son documentos de acceso público que constituyen el medio a través del cual las Administraciones públicas de Navarra informan a los ciudadanos sobre los servicios públicos que prestan.

Las Cartas de Servicios incorporan compromisos voluntariamente adquiridos por las Administraciones Públicas para una mejor prestación de sus servicios públicos y los

indicadores que aseguren su cumplimiento. No tienen carácter de disposiciones normativas y no surten efectos jurídicos vinculantes.

Las acciones realizadas dentro de este programa han sido:

- Organización de Talleres de elaboración y de seguimiento de Cartas de servicios: Se ha realizado un taller de implantación y otro de seguimiento.
- Difusión, por los medios habituales, del “Procedimiento de evaluación externa de Cartas de Servicios” establecido por la Comisión Foral para la Evaluación en su Acuerdo de 14 de diciembre de 2010.
- Definición y ejecución del plan de evaluación externa de Cartas de Servicios para 2011.

Atendiendo a este plan y según lo previsto, se ha realizado la evaluación de las siguientes cartas:

- Carta de servicios del cuerpo de Policía Foral de Navarra
- Carta de servicios del sistema de bibliotecas públicas de Navarra
- Carta de servicios de la Dirección General de Administración Local
- Carta de servicios de Euskarabidea / Instituto Navarro del Vascoence
- Carta de Servicios del Servicio Navarro de Empleo

Y se ha iniciado el proceso en las siguientes cartas:

- Carta de servicios de la Dirección General de Transportes
- Carta de servicios del Instituto Navarro de la Juventud
- Carta de servicios del centro de gestión 112 SOS Navarra

Además se ha recibido la solicitud de evaluación de las siguientes cartas de servicios:

- Carta de servicios del SAC del Ayuntamiento de Tudela.
- Carta de servicios del Complejo Municipal Elola de Tudela.
- Carta de servicios de NILSA.
- Identificación y recopilación de documentación sobre diferentes procedimientos y modalidades de certificación de Cartas de servicios existentes, con el fin de realizar un estudio sobre la viabilidad de establecer un procedimiento de certificación de Cartas de servicios en las Administraciones Públicas de Navarra.

Se han recibido las siguientes consultas:

- Ayuntamiento de Tudela: Información sobre la certificación de Cartas de Servicios por parte de la Comisión Foral de Evaluación
- Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL): información sobre el proceso de aprobación y difusión de las Cartas de Servicios.

- Sección de modernización del Departamento de Educación: Cómo proceder con las Cartas de Servicios del departamento que se ven afectadas por el cambio de la estructura del mismo.
- UPNA: solicitan la realización de Cartas de Servicios para varias unidades de la UPNA. Se envía propuesta de colaboración y está pendiente la celebración de una reunión explicativa.
- UNED Pamplona (Biblioteca): solicitan inscripción en taller de implantación de CS.
- FNMC: solicitan inscripción en taller de implantación de CS. Además se realizará entrevista para proponer la realización de un plan de calidad.
- Lur Gorri: piso tutelado de Asuntos Sociales, que solicita la realización de una CS. Se realizará entrevista para orientar.

Se han recibido las siguientes solicitudes de revisión de borradores de Cartas de Servicios:

- Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)
- Sección de Promoción de la Dirección de comunicación.
- Segunda versión de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas.

Plan de formación en evaluación y mejora de la calidad

Las acciones realizadas en relación al Plan de Formación han sido:

- Seguimiento del Plan de formación anual, tanto del general como del específico.
- Revisión y propuesta de mejora del plan de formación del periodo anterior.
- Continuar la elaboración de una colección de “Guías prácticas” en la web que sirvan de soporte a las acciones formativas.

En concreto se han elaborado las siguientes Guías:

- Cómo diseñar un Programa de mejora.
- Cómo diseñar un Plan de comunicación.

Relaciones con otras Entidades

En general, el Servicio de Calidad participa como miembro activo en las acciones relacionadas con la Red interadministrativa de calidad de los servicios públicos, en la que participan todas las Comunidades Autónomas.

Además mantiene y establece contactos con las entidades públicas y privadas relacionadas con temas de calidad y evaluación de políticas y servicios públicos, así como una relación de empresas, que realicen consultoría en temas de calidad y evaluación de políticas y servicios públicos, con referencia de los servicios que prestan, especialización y tarifas.

En este ámbito, durante el 2011 ha realizado las siguientes acciones:

- Asistir a las dos sesiones ordinarias de la Red interadministrativa de calidad, celebradas, respectivamente, los días 1 y 2 de Junio en Palma de Mallorca, 29 y 30 de noviembre en Bilbao.
- Asistir al Consejo de dirección y Patronato de la Fundación Navarra para la excelencia y resto de acciones derivadas de la Secretaría de la Fundación.
- Se ha elaborado el documento en el que se define el Marco de cooperación y se indican las pautas para identificar entidades y personas colaboradoras y las estrategias de colaboración. Finalmente se ha elaborado la relación de entidades y personas identificadas hasta la fecha.
- Participar en el Comité Técnico del Master de Calidad en la gestión de las administraciones públicas de Navarra, organizado por la UNED de Tudela.
- Formar parte del Club de evaluadores de la Fundación Navarra para la Excelencia: las jefas de sección del servicio han participado en equipos de evaluación de las memorias presentadas a los reconocimientos que concede la Fundación.

Tareas internas del INAP

En este apartado se enumeran las tareas generales del INAP que el gerente ha asignado al Servicio:

- Elaboración de la Memoria anual del INAP, correspondiente a 2010 y revisión, mejora del procedimiento de elaboración, e inicio del mismo para la memoria de 2011.
- Mantenimiento de la página web institucional, incluyendo acciones de revisión y mejora continua. Además de la ejecución continua de esta tarea, se ha elaborado la Guía mantenimiento web inap.doc
- Mantenimiento del Catálogo de servicios del INAP. Además de la ejecución continua de esta tarea, se ha elaborado la Guía mantenimiento catálogo de servicios.doc
- Seguimiento de la Carta de servicios del INAP.
- Participación en el Tribunal de selección de TUP 201.1

Tareas internas del Servicio

Además de las acciones indicadas, se han realizado las siguientes actividades relacionadas con la gestión y el funcionamiento interno del Servicio:

- Se ha realizado una revisión y nueva definición del sistema de documentación del servicio.
- Se ha iniciado la revisión del sistema de registro que deberá completarse a principios de 2012.
- Elaborar el plan de trabajo anual; realizar el seguimiento y valoración del mismo semestral y la memoria anual correspondiente al Servicio.
- Plantear las necesidades económicas para el año próximo.

- Seguimiento de los compromisos del Servicio en la CS del INAP.
- Mantener y actualizar el apartado web Evaluación y calidad. Se ha redefinido la página inicial de Evaluación y Calidad y las líneas generales a seguir en el resto de páginas.
- Revisión del Catálogo de Servicios del Servicio de Calidad. Se ha redefinido la relación de Servicios y se han identificado las mejoras a realizar en su descripción.
- Ejecutar el Plan de comunicación de las actividades del Servicio
- Realizar las actividades correspondientes al Programa Titulados en prácticas: Participación en la Comisión del programa de titulados en prácticas del INAP; Convocatoria; Tutoría del personal en prácticas; Evaluación personal.

Otras actividades

El DECRETO FORAL 129/2011, de 24 de agosto, (BON 31/08/2011), por el que se modifican los Estatutos del INAP, asigna a este servicio La siguiente función:

“La evaluación del funcionamiento de las unidades administrativas y la elaboración de los informes preceptivos sobre estructura orgánica y funcional de las unidades administrativas”.

En relación a esta función se han realizado los siguientes informes sobre la estructura orgánica:

- Informe sobre la estructura orgánica de la Agencia Navarra de Emergencias.
- Informe sobre la estructura a nivel de negociados del Departamento de Educación y de Euskarabidea.
- Informe sobre nuevas unidades en la Agencia Navarra de Emergencias.
- Informe sobre la estructura de nuevas secciones en la Dirección General de Justicia e Interior.
- Informe sobre la estructura a nivel de negociados del Departamento de Economía y Hacienda.

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje inscripciones en el Registro de evaluación de la políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos realizadas en plazo.	75%
Fecha de publicación de la Convocatoria del Premio a la calidad de los servicios públicos en las Administraciones públicas de Navarra.	21 de enero

Seguimiento de quejas y sugerencias

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

Asistencia a Congresos, Jornadas y Cursos

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:

Congresos y Jornadas

Congreso / Jornada	Lugar	Personal asistente
XXV Aniversario Escuela de Funcionarios	Instituto Navarro de Administración Pública	Todas las personas del Servicio
Jornada de Buenas Prácticas en Evaluación de Políticas Públicas y Gestión de Calidad	Instituto Navarro de Administración Pública	Todas las personas del Servicio
III Conferencia Estatal de Calidad en los SSPP	Bilbao. Red interadministrativa de Calidad	Directora de Servicio y Jefas de Sección

Cursos y Seminarios

Curso	Organizado por	Personal asistente
Evaluador Modelo EFQM	Fundación Navarra para la Excelencia	Jefa de Sección de Calidad y Mejora, TGM
Diseñar un Plan de Comunicación	Instituto Navarro de Administración Pública	Jefa de Sección de Estudios y Evaluación, TGM

Inglés semipresencial nivel A2.1 Grupo 2	Instituto Navarro de Administración Pública	Jefa de Sección de Calidad y Mejora
Inglés semipresencial nivel B2.1	Instituto Navarro de Administración Pública	Jefa de Sección de Estudios y Evaluación
El Certificado Electrónico	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Herramientas técnicas para la gestión de la Calidad	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Análisis y mejora del servicio prestado	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Definir un programa de mejora	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Herramienta Evaluador EFQM	Fundación Navarra para la Excelencia	Jefas de Sección del Servicio
¿Qué pasa en el mundo? Claves de la actualidad internacional	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Français. Cours intensive d'été. Niveau B2	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Los Sistemas de Quejas y Sugerencias en la Administración	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Buenas prácticas administrativas: conductas públicas	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Hoja de Cálculo Excel: Tablas Dinámicas	Instituto Navarro de Administración Pública	TGM
Ser feliz en la cotidianidad	Instituto Navarro de Administración Pública	Directora de Servicio
Web 2.0. Redes Sociales	Instituto Navarro de Administración Pública	Directora de Servicio, Jefa Sección Estudios y Evaluación

Participación en eventos y cursos

Organización de la **Jornada de buenas prácticas** con participación como ponentes de las personas responsables de las Memorias premiadas en los Premios a la calidad de la gestión en las administraciones públicas que convoca anualmente el Gobierno de Navarra.

Envío de la ponencia "El proceso de constitución del Sistema Público de Evaluación en Navarra", para la VII Conferencia Bienal de Evaluación de políticas públicas organizado por la Sociedad Española de Evaluación.

Presentación de un póster sobre "El Sistema Público de Evaluación en Navarra" en la III Conferencia estatal de calidad de los servicios públicos", celebrada en Bilbao los días 29 y 30 de noviembre.

Se ha participado como ponente en los siguientes Cursos:

Curso	Organizado por
La Evaluación y la Mejora de la Calidad en la Administración	INAP
Cómo mejorar mi unidad	INAP
Cómo preparar una candidatura al Premio a la Calidad de los Servicios Públicos	INAP

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 el acceso de los ciudadanos, promoviendo e implantando las medidas y herramientas corporativas que se determinen.
- 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 respecta a valoración psicotécnica y al conocimiento de idiomas.
- 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.
- Realizar cuantas otras actividades contribuyan al cumplimiento de los fines del Instituto Navarro de Administración Pública.

- Planificación, coordinación, dirección y control de las secciones o unidades orgánicas dependientes del servicio.

Presupuesto Consolidado

261.616,72 €

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 Licenciado en Prácticas
- 1 Auxiliar Técnico en Psicología
- 1 Diplomado en Relaciones Laborales
- 2 Administrativos
- 1 Auxiliar administrativa

Actividad del Servicio

Acciones desarrolladas

- Colocar en el portal información actualizada de convocatorias de plazas y fechas de pruebas.
- Implantación de la nueva versión de la aplicación de inscripción telemática para el ingreso en el empleo público, desarrollada en colaboración con la Dirección General de Modernización.
- Manual para la asistencia a tribunales de selección. (Actualización)
- Asesoramiento a miembros de Tribunales.

- Mejorar el reclutamiento: limitar la inscripción a las titulaciones correspondientes al nivel exigido en las convocatorias que así lo permiten e incluir pruebas de idiomas en niveles A y B.
- Fomento del uso del buzón de correo de convocatorias.ope.inap para consultas y aclaraciones de dudas de los aspirantes.

Sección de Gestión de la Oferta Pública de Empleo

Indicadores	
Número de procedimientos selectivos convocados	10
Convocatorias enviadas al BON en el plazo de 24 horas desde su aprobación.	10
Número de plazas ofertadas	117
Número de personas inscritas	14.525
Convocatorias cerradas	32

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	20	20 (100%)
Notificación a los futuros miembros de un Tribunal su designación como tal, con antelación de una semana a su publicación en el BON	10	10 (100%)

Sección de Psicología

Selecciones

Indicadores	
Número de selecciones de nuevo ingreso.	21
Número de plazas de nuevo ingreso.	91
Número de personas candidatas de nuevo ingreso.	481
Número de selecciones de promoción y traslados.	44
Número de plazas de promoción y traslados.	170
Número de personas candidatas de promoción y traslados.	426

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

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres
Nuevo ingreso	304	80,2%	75	19,8%
Promoción y traslado	76	34,7%	143	65,3%
TOTAL	380	63,6%	218	36,4%

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

Intervalo	Nº	%
16 - 25	18	2%
26 - 35	163	18%
36 - 45	185	20%
> 46	102	11%
No contesta	439	49%
Total	907	100%

Número y porcentaje del nivel de formación de las personas.

Nivel de formación	Nº	%
EGB	24	2,6%
ESO	14	1,5%
BUP	76	8,4%
FP I / FP de Grado Medio	38	4,2%
FP II / FP de Grado Superior	123	13,6%
Estudios universitarios grado medio	85	9,4%
Estudios universitarios grado superior	91	10%
Doctorado	1	0,1%
Postgrado	16	1,8%
No contestan	439	48,4%
Total	907	100%

Otros indicadores

Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación reactiva.	89,2 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación reactiva (<i>sobre 5</i>)	4,73
Porcentaje de respuesta de las variables recogidas en la evaluación diferida.	70,9 %
Puntuación media de las variables recogidas en la evaluación diferida (<i>sobre 10</i>)	7,74
Medias de los datos de las evaluaciones reactivas y diferidas de los dos últimos años (<i>reactiva sobre 5, diferida sobre 10</i>).	2010: 4,75 – 7,80 2011: 4,75 – 7,74

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

	2009	2010	2011	Diferencia s/ 2009	% variación	Diferencia s/ 2010	% variación
Selecciones	71	113	65	-6	-8,45%	-48	-42,48%
Plazas	260	237	261	1	0,4%	24	10,13%
Candidatos	691	690	907	216	31,26%	217	31,45%

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

SEXO	2009	2010*	2011	Diferencia s/ 2009	% variación	Diferencia s/ 2010	% variación
Hombres	533	368	380	-153	-28,7X%	12	3,26%
Mujeres	158	281	218	60	37,97X%	-63	-22,42%
TOTAL	691	649	598	-93	13,46%	-51	7,86%

El 34,07% de No constados (un aumento de 363,66%, respecto a 2010) distorsiona estas estadísticas.

EDAD	2009	2010	2011	Diferencia s/ 2009	% variación	Diferencia s/ 2010	% variación
16-25 años	254	67	18	-236	-92,91X%	-18	-26,87%
26-35 años	318	221	163	-155	-48,74%	-58	-26,24%
36-45 años	74	191	185	111	150%	6	3,14%
> 46 años	44	110	102	58	131,82%	-8	-7,27%
No contesta	1	101	468	467	46.700%	367	363,66%
TOTAL	1.248	690	907	-341	-27,32%	217	31,45

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

Indicador	Nº	%
Respuestas a los solicitantes de una selección, en menos de 7 días laborables.	65	96,7%

Devolución de informes a las personas candidatas que lo solicitan

Indicadores	
Número de devoluciones de información a las personas candidatas de las selecciones.	55
Porcentaje de devoluciones citadas en el plazo de una semana.	96,36%

Corrección de pruebas mediante lectora óptica

Indicadores	
Número de selecciones corregidas por lectora óptica.	31
Número de pruebas y personas candidatas presentadas.	44 / 16.498
Porcentaje de resultados entregados en el día.	100%
Número de correcciones de capacitación y personas candidatas presentadas.	31 / 9.104
Número de acciones leídas y número de cuestionarios.	Formación en INAP 301 acciones 3802 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. 38 acciones 1106 cuestionarios 100 %
Número y porcentaje de puntuaciones superiores a 4, en la evaluación.	De 57 reg. 57 > 4 = 100 %

Evaluaciones de personal de acceso a Formación y Perfeccionamiento realizadas en 2011

Tipología	
Auxiliar Administrativo	2
Cuidador	2
Diplomado en Ciencias Empresariales	5
Encargado Biblioteca	1
Gestor e Investigador Auxiliar Hacienda	1
Licenciado en Biología	1
Licenciado en Psicología	1
Periodista	1
Sargento Bombero	1
Técnico de Grado Medio	2
Técnico de Grado Medio Administración	2
Técnico de Grado Medio Formación y Empleo	29
Técnico Administración Pública (Rama Económica)	2
Técnico Administración Pública (Rama Jurídica)	8
Técnico Superior en Bienes Muebles	1
Técnico Superior en Medio Ambiente	1
Titulado Superior	2
TOTAL	62

Arbitraje para la conducción y el permiso de armas

Indicadores	
Número de personas candidatas atendidas, por edad y sexo.	11 varones, 0 mujeres. Edades: 70 años (media)
Número de informes realizados antes de 72 horas.	100%

Indicadores Carta de Servicios

Indicadores	Resultado
Porcentaje de convocatorias notificadas en el plazo establecido.	100%
Porcentaje de convocatorias en las que la entrega de documentación se ha realizado en el plazo establecido.	100%
Días transcurridos entre la fecha de publicación del calendario y la fecha de publicación de la OPE.	No elaborada OPE este año
Días transcurridos entre cada actualización	100%
Porcentaje de fichas no publicadas el mismo día.	100%
Porcentaje de consultas, tanto vía teléfono como vía correo, respondidas en el plazo máximo de 48 horas	X
Porcentaje de contactos con solicitantes de una Selección en un plazo menor de 5 días laborables.	96,7%
Porcentaje de resultados de Selecciones, por Lectora Óptica, que superen el 5% de entrega en el día.	100%
Porcentaje de entrega del Informe Psicotécnico de resultados en el plazo de una semana, por cada 15 candidatos.	100%

Seguimiento de quejas y sugerencias

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