

FORMACIÓN ESPECÍFICA EN EVALUACIÓN Y CALIDAD AÑO 2012

| CURSO | LOCALIDAD | HORAS | PLAZAS | HORARIO | CERT |
|---|-----------|-------|--------|---------|-----------------|
| Formación para la gestión de evaluaciones de intervenciones públicas | Pamplona | 60 | 20 | Mañanas | Aprovechamiento |
| Taller para elaborar un plan de calidad | Pamplona | 30 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para elaborar un sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias | Pamplona | 10 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para la realización de análisis de la demanda y estudios de satisfacción | Pamplona | 10 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para implantar la gestión por procesos | Pamplona | 20 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para la implantación de Cartas de servicios | Pamplona | 20 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para el seguimiento de Cartas de servicios | Pamplona | 10 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Taller para la autoevaluación del funcionamiento de mi unidad | Pamplona | 20 | 20 | Mañanas | Asistencia |
| Cómo preparar una candidatura al Premio a la calidad de los servicios públicos | Pamplona | 5 | 20 | Mañanas | Asistencia |

La formación específica se dirige a grupos o equipos de trabajo o unidades orgánicas completas. Es una formación eminentemente práctica, dirigida a la implementación de la materia en la que se forma. El objetivo es que las personas cambien su forma de trabajo o lleven a la práctica el conocimiento adquirido dentro de su organización.

Más información:

INAP

Servicio de evaluación y calidad

sercalinap@navarra.es

**PLAN DE FORMACIÓN
DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD
Anexo_Fichas_Específica**

| Autor | Fecha |
|----------------------------------|--------------|
| Servicio de Evaluación y Calidad | Octubre 2011 |

| FORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE EVALUACIONES DE INTERVENCIONES PÚBLICAS | |
|---|--|
| DIRIGIDO A | Unidades que diseñen y gestionen intervenciones públicas |
| OBJETIVO | <p>Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y gestionar evaluaciones, así como analizar críticamente las mismas (sabiendo demandar y encargar evaluaciones útiles). • Definir los conceptos básicos de la evaluación de políticas públicas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las posibilidades de la evaluación, así como los conceptos básicos asociados a la misma, sus funciones y propósitos ▪ Identificar la necesidad y conveniencia de la evaluación, así como su sentido último y utilidad ▪ Describir los diferentes tipos de evaluación posibles y los distintos enfoques teóricos y prácticos que han ido desarrollando y proponiendo en este ámbito. ▪ Situar el seguimiento y la evaluación en el proceso general de los programas y políticas públicas y el desarrollo organizativo ▪ Identificar la importancia, utilidad, características y elementos de un sistema de seguimiento. • Identificar las características de la evaluación de intervenciones públicas en Navarra. • Definir las fases del proceso de evaluación de intervenciones públicas. • Ejecutar las tareas correspondientes a cada una de las fases de la evaluación, correspondientes a la persona que gestiona la evaluación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación de la evaluación: Por qué, para qué y cómo evaluar. ▪ Acercarse al análisis de evaluabilidad como herramienta clave e imprescindible para la verificación de la calidad de la formulación, diseño y planificación de las intervenciones públicas. ▪ Identificar los elementos necesarios para diseñar correctamente una intervención pública. ▪ Definir el encargo de la evaluación. ▪ Planificación y puesta en marcha de la evaluación. ▪ Comunicación del proceso de la evaluación. ▪ Identificar y proponer las acciones para la comunicación de los resultados de la evaluación. ▪ Identificar y proponer las acciones de mejora derivadas de las recomendaciones de la evaluación. • Conocer las herramientas disponibles para los gestores públicos navarros elaboradas por el INAP. |
| CONTENIDOS | <p>MÓDULO I</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Planificación Estratégica como herramienta de gobierno. |

| | |
|--------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de planificación de intervenciones públicas: diagnóstico, objetivos, estrategias, y evaluabilidad de los planes. • La importancia de evaluar la gestión pública: conceptos claves, funciones y utilidad de la evaluación • Definición de evaluación. Diferentes enfoques y modelos • Fases de la evaluación: diagnóstica, proceso, resultado e impacto. • Metodologías y estrategias. Construcción de indicadores. <p>MÓDULO II</p> <ul style="list-style-type: none"> • El concepto de seguimiento como parte del ciclo de proyectos y programas • El seguimiento y la gestión basada en resultados • Vinculaciones y diferencias entre el seguimiento y evaluación • Tipos de seguimiento/tipos de evaluación • Elementos de un sistema de seguimiento: preguntas clave y pasos a seguir • Instrumentos del seguimiento: los indicadores y su tipología • Uso de la información proveniente del seguimiento <p>MÓDULO III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo preparar la evaluación de una intervención pública: • ¿por qué?, ¿para qué?, ¿qué evaluar? ¿cómo? ¿es posible evaluar? (Protocolo de evaluabilidad) • ¿quién evalúa?: modalidades de evaluación en la C.F. de Navarra (Ley Foral 21/2005) • ¿quién gestiona y ejecuta la evaluación?: el encargo de evaluación y Modelo de Pliego de Condiciones Técnicas • Evaluación externa en la C.F. de Navarra: procedimiento de formalización de encargos • Cómo planificar la evaluación de una intervención pública y su puesta en marcha: • ¿Qué debo hacer como gestor de la evaluación durante el despliegue del Plan de Trabajo? • ¿Cómo comunico el proceso de evaluación y sus resultados? • Finalización del proceso de evaluación • ¿Qué hacer para incorporar las recomendaciones de la evaluación? • Mecanismos, instrumentos u órganos de apoyo en la C.F. de Navarra • Productos a obtener durante la gestión del proceso de la evaluación de una intervención pública |
| FORMATO | Extensivo: 9 sesiones de 5 horas dos días por semana. Trabajo entre sesiones. |
| METODOLOGIA | Las sesiones serán combinarán exposiciones teóricas con la aplicación |

| | |
|--------------------|--|
| | <p>práctica sobre casos propuestos.</p> <p>Se completarán con la realización de un trabajo práctico a nivel de unidad (diseño y gestión de una evaluación) durante el periodo inter sesiones dirigido por la persona que imparta el curso. (Equivalente a 15 horas).</p> |
| HORAS | 45 lectivas + 15 trabajo práctico |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Aprovechamiento |

| TALLER PARA ELABORAR UN PLAN DE CALIDAD | |
|--|--|
| DIRIGIDO A | Personal técnico y mandos intermedios de unidades que deseen realizar un plan de calidad. (Equipos) |
| OBJETIVO | <p>Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir la metodología propuesta en el Anexo del Plan Marco de Calidad para realizar un Plan de Calidad en su unidad. • Analizar los elementos de la organización y del entorno de la misma que son necesarios para servir de base a la elaboración de un plan de calidad. • Realizar un diagnóstico de la situación. • Diseñar un plan de calidad que contenga las actuaciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios que presta la unidad. • Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de calidad. • Proponer a la dirección la priorización de actuaciones u orden de ejecución de las mismas. • Definir el sistema de seguimiento y evaluación del plan de calidad. • Conocer los servicios que presta el INAP para llevar a cabo la ejecución de las actuaciones contempladas en el Plan de Calidad. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis externo e interno • Diagnóstico (DAFO) • Plan de calidad (acciones/medidas) • Priorización y propuesta a dirección • Sistema de seguimiento del plan de calidad • Recursos disponibles en INAP para implantar las medidas. |
| FORMATO | La formación se impartirá en 6 sesiones presenciales de 5 horas cada una y en el intervalo entre sesiones se trabajará internamente en las unidades. |
| METODOLOGIA | Se combinarán las exposiciones teóricas con el desarrollo de casos prácticos |
| HORAS | 30 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA ELABORAR UN SISTEMA DE RECONOCIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS | |
|---|--|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra que quieran implantar un sistema de reconocimientos, quejas y sugerencias. |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Tramitar las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios del servicio así como las propuestas de mejora que éstos propongan. • Elaborar un procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias adecuado a la unidad de trabajo y conforme a la Ley Foral 21/2005. • Dar respuesta al ciudadano ante su queja o sugerencia e informarle sobre el proceso que se sigue en cada caso. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> • Las Quejas y Sugerencias en las Administraciones Públicas de Navarra. Marco institucional: Ley Foral 21/2005. • El proceso de gestión de quejas y sugerencias: presentación de quejas y sugerencias, tramitación y contestación. • Seguimiento del programa |
| FORMATO | Se impartirá en dos sesiones de 5 horas cada una |
| METODOLOGIA | Se combinarán las exposiciones teóricas con el desarrollo de casos prácticos |
| HORAS | 10 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA LA REALIZACIÓN DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN | |
|--|---|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra que quieran realizar mediciones sobre la satisfacción de las personas usuarias de los servicios que prestan. |
| NIVEL | Todos los niveles |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar todos los pasos y acciones que deben llevar a cabo para poder desarrollar un estudio cuantitativo de la satisfacción de los usuarios - Desarrollar de manera práctica todas las fases para la ejecución de un estudio de satisfacción de los usuarios. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> - Introducción - Los estudios cuantitativos - Cómo llevar a cabo un estudio cuantitativo |
| FORMATO | Esta formación taller tendrá una duración total de 10 horas, repartidas en 2 sesiones de formación-taller de 5 horas cada una. |
| METODOLOGÍA | <p>Se combinarán las sesiones de impartición de contenidos teóricos con la actividad y aplicación práctica.</p> <p>Cada equipo de trabajo llevará a cabo la ejecución de las fases para la ejecución de un estudio de satisfacción de los usuarios y recibirá orientación y asesoría, por parte del consultor responsable del taller, a lo largo del desarrollo del taller.</p> |
| HORAS | 10 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA IMPLANTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS | |
|--|---|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra que quieran implantar la gestión por procesos. |
| OBJETIVO | <p>Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer qué es un proceso, qué es la gestión por procesos y qué ventajas ofrece a una organización. • Describir el procedimiento a llevar a cabo para la implantación. • Conocer el Mapa de procesos de la ACFNA • Identificar los propios procesos. • Simplificar los procesos • Definir el Mapa de procesos de la unidad • Asignar responsables de los procesos • Definir indicadores • Conocer las herramientas disponibles elaboradas por el INAP y el resto de oferta de formación dirigida a unidades. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> • Marco teórico: la gestión por procesos • Mapa de procesos de la ACFNA (para unidades de la misma) • Identificación de los procesos de la unidad • Definición del mapa de procesos de la unidad • Definición de indicadores y responsables de cada proceso |
| FORMATO | Se impartirá en cuatro sesiones de 5 horas cada una |
| METODOLOGIA | Se combinarán las exposiciones teóricas con el desarrollo de casos prácticos |
| HORAS | 20 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA LA IMPLANTACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS | |
|---|--|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo constituidos por aquellas unidades de las Administraciones Públicas de Navarra que quieran implantar una Carta de Servicios. |
| NIVEL | Todos los niveles |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la estructura y significado de las Cartas de Servicio como herramienta de mejora de la calidad del servicio. - Aplicar las fases de desarrollo de una Carta de Servicios - Dotar a los asistentes de las herramientas y conocimientos básicos para desarrollar y comunicar una Carta de Servicios completa. - Desarrollar un borrador de Carta de Servicios por cada equipo de trabajo constituido dentro del grupo taller. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> - Introducción - ¿Qué es una Carta de Servicios? - Desarrollo de una Carta de Servicios - Implantación de la Carta de Servicios - Revisión y seguimiento de una Carta de servicios. |
| FORMATO | Se trata de una formación taller que tendrá una duración total de 20 horas repartidas en 4 sesiones de 5 horas cada una. |
| METODOLOGÍA | <p>Se combinarán las sesiones de impartición de contenidos teóricos con la actividad y aplicación práctica.</p> <p>Cada equipo de trabajo llevará a cabo la ejecución de las fases para el desarrollo y elaboración de un borrador de Carta de Servicios y recibirá orientación y asesoría, por parte del consultor responsable del taller, a lo largo de las 4 sesiones.</p> <p>En el periodo de tiempo comprendido entre las sesiones, los grupos realizarán trabajos complementarios que en cada sesión serán revisados por el consultor.</p> |
| HORAS | 20 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA EL SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS | |
|--|--|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra que hayan implantado una Carta de Servicios |
| NIVEL | Todos los niveles |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los asistentes serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar todos los pasos y acciones que deben llevar a cabo para revisar y actualizar las Cartas de Servicios ya desarrolladas y comunicadas. - Desarrollar, en la práctica, todas las fases de la metodología aplicada a la revisión y mejora de las Cartas de Servicio. - Redefinir, cambiar o completar las Cartas de Servicio, que se analicen en el taller. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> - Las Cartas de Servicio - Vigencia de las Cartas de Servicio - Revisión de los contenidos de comunicación de la Carta de Servicios - Revisión de los compromisos de calidad - Redefinición de la Carta de Servicios |
| FORMATO | La formación se realizará en 2 sesiones de 5 horas cada una. |
| METODOLOGÍA | <p>Se combinarán las sesiones de impartición de contenidos teóricos con la actividad y aplicación práctica</p> <p>Cada grupo de trabajo llevará a cabo la puesta en práctica de todas las fases descritas para la revisión y seguimiento de sus Cartas de Servicio vigentes. En el desarrollo de este taller, cada grupo de trabajo recibirá orientación y asesoría, por parte del consultor responsable del taller, a lo largo de las 2 sesiones comunes.</p> <p>En el periodo de tiempo comprendido entre las sesiones, los grupos realizarán trabajos complementarios que también serán revisados por el consultor.</p> |
| HORAS | 10 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| TALLER PARA LA AUTOEVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE MI UNIDAD | |
|--|---|
| DIRIGIDO A | Equipos de trabajo constituidos por aquellas unidades de las Administraciones Públicas de Navarra que quieran implantar un modelo de gestión de la excelencia. |
| NIVEL | Todos los niveles |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los alumnos serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los principios básicos de la excelencia. - Definir la estructura y contenido del modelo de excelencia. - Describir las herramientas de mejora. - Identificar las herramientas de autoevaluación. - Implantar un modelo de excelencia en su unidad de trabajo |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es un modelo de gestión de la excelencia? - Desarrollo de un diagnóstico de la situación de su organización - Realizar una autoevaluación - Definición del plan de mejora |
| FORMATO | <p>Se trata de una formación taller que tendrá una duración total de 20 horas repartidas en 4 sesiones de 5 horas cada una.</p> <p>Cada equipo de trabajo llevará a cabo las fases de una autoevaluación y recibirá orientación y asesoría por parte del consultor responsable del taller a lo largo de las 4 sesiones.</p> |
| METODOLOGIA | Se combinarán las sesiones de impartición de contenidos teóricos con la actividad y aplicación práctica. |
| HORAS | 20 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |

| CÓMO PREPARAR UNA CANDIDATURA AL PREMIO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS | |
|---|--|
| DIRIGIDO A | Personal de las Administraciones Públicas de Navarra |
| NIVEL | Todos los niveles |
| OBJETIVO | Al finalizar la acción formativa los alumnos serán capaces de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los criterios de valoración establecidos por la Orden Foral por la que se convoca el Premio. • Identificar todos los contenidos que requiere la elaboración de la memoria • Elaborar una memoria adecuada a los requisitos de la Orden Foral • Conocer otras buenas prácticas que se hayan presentado al Premio en ediciones anteriores. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> • Objeto y destinatarios del premio • Requisitos de presentación • Criterios de valoración. • Candidaturas anteriores • Elaboración de la memoria. |
| FORMATO | 1 sesión en horario de mañana |
| METODOLOGIA | Presentación teórica por parte del formador e intercambio de experiencias sobre la base de diferentes casos prácticos. |
| HORAS | 5 |
| PLAZAS | 20 |
| LOCALIDAD | Pamplona / Iruña |
| CERTIFICADO | Asistencia |