



**ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**  
**PLAN DE MANDATO 2007-2011**  
**Balance 2008-2009**

Jaén, julio de 2009



## COMPROMISO:

Mejores Servicios a  
Ayuntamientos y  
Ciudadanos

## TRES EJES DE ACTUACIÓN:

Personas  
Tecnología  
Calidad

ESTRATEGIA DE  
MODERNIZACIÓN DE LA  
DIPUTACIÓN PROVINCIAL



Transcurridos dos años desde la constitución del nuevo equipo de gobierno de la Diputación Provincial de Jaén tras las elecciones municipales de 27 de mayo de 2007, volvemos hacer balance

Los COMPROMISOS se han traducido en líneas estratégicas de actuación en cada uno de los **tres ejes** que gestiona esta área de carácter transversal: **Personas, Tecnología y Calidad.**

Nuestro marco de actuación para este mandato es el **Plan eTicQa**. Este plan formaliza la estrategia de **UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA, DIGITAL Y ACCESIBLE, QUE PRESTA SERVICIOS DE CALIDAD A LOS AYUNTAMIENTOS Y CIUDADANOS DE ESTA PROVINCIA.**

Esta estrategia que tiene como horizonte temporal los cuatro años de mandato y se concreta en tres proyectos en los que estamos trabajando: **Gestión de Recursos Humanos por Competencias, Jaén, Provincia Digital y Oficina de Evaluación y Calidad.**

**PERSONAS**

*comprometidas que aportan valor a la organización*

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS POR  
COMPETENCIAS**

**TECNOLOGÍA**

*que hace posible una administración próxima y accesible*

**JAÉN, PROVINCIA DIGITAL**

**CALIDAD**

*servicios que dan respuesta a las necesidades de ayuntamientos y ciudadanos*

**OFICINA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD**

*"comprometidas que aportan valor a la organización"*

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS**

El sistema actual de gestión de los recursos humanos en esta administración provincial está basado en el modelo de las competencias como instrumento para articular de una manera coherente e integrada la formación y el desarrollo profesional de las/os empleados, evaluar el desempeño y la contribución de los mismos a los resultados esperados y promover su progresión en los sistemas de carrera.

Se han definido los **perfiles competenciales de todos los puestos de trabajo**, configurándose como requisito esencial de los mismos plasmados tanto en la **Relación de Puestos de Trabajo para 2008** como en la de **2009**.

En este segundo año del mandato 2007-2011 se ha diseñado la articulación e **interrelación de los procesos internos de Formación, Evaluación del Desempeño y Carrera Horizontal** conforme a las competencias determinadas para cada puesto de trabajo.

## Plan de Formación para Municipalistas

- Adheridos **95 municipios**
- 54 especialidades formativas
- 16 especialidades en modalidad blended-learning
- 78 acciones formativas
- Diputación: 1.499 participantes y 595.623,16 € presupuesto
- Ayuntamientos: 817 participantes y 323.041,80 €
- Presupuesto total: 918.664,96 euros

## Plan para la evaluación del desempeño

Establecimiento de un **sistema de evaluación** que servirá para valorar la conducta profesional y medir el rendimiento o la consecución de objetivos de sus empleadas/os.

Ya está confeccionado **un cuestionario para la valoración** del desarrollo de las competencias, habiéndose habilitado un procedimiento **vía Intranet Corporativa** para efectuar las evaluaciones.

## Plan de Desarrollo Profesional

Se apuesta por promover la **progresión profesional** de las personas que integran la organización mediante la carrera administrativa horizontal, vinculada a la **experiencia, la formación y la evaluación del desempeño**.

Se ha realizado el **diseño preliminar** de la modalidad de Carrera Horizontal de la Diputación de Jaén.

Su puesta en práctica al igual que ocurre en la Evaluación del Desempeño, está pendiente de los criterios establezca la Ley Autonómica de desarrollo de los aspectos básicos establecidos por la Ley del Estatuto Básico.

## EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LA PLANTILLA Y LA ESTRUCTURA

### Plantilla y Estructura Organizativa

Contención del crecimiento de la misma, compatible con la creación de las dotaciones precisas para la atención de los servicios, así como la incorporación de nuevas plazas de promoción interna:

- ✓ Capítulo I de 51.497.634,86 euros, que supone el 22,08 % del presupuesto total de la Diputación Provincial de Jaén y sus Organismos Autónomos.
- ✓ Respecto a 2008 el aumento en gastos de personal ha sido del 2,74 %.
- ✓ La Plantilla actual aprobada para el 2009 contiene un total de 1178 plazas, de las cuales 89 están destinadas a promoción interna.
- ✓ El total de la plantilla se divide en 605 plazas de funcionarios, 542 plazas de personal laboral, y 31 plazas de personal eventual.
- ✓ La evolución de las plantillas en el periodo 1997 a 2009, que en términos netos ha supuesto un incremento tan sólo del 0,55 % respecto al inicial.

## Plan de Provisión de Puestos

Consta de tres fases de desarrollo:

- 1ª. Elaboración del Mapa de Provisión de Puestos.
- 2ª. Determinación de los puestos susceptibles de provisión reglamentaria.
- 3ª. Elaboración de Bases y planificación de convocatorias para la provisión de los puestos de trabajo.

Se han culminado las dos primeras fases y se han convocado 20 puestos y aprobado las Bases para la provisión de otros 17 puestos.

## Plan de Promoción Horizontal y Vertical

Determinadas las Plazas que podrían quedar afectadas:

- Promoción Horizontal:
    - Escala General: 135 plazas.
    - Escala Especial: 349 plazas.
    - Total de plazas afectadas: 484 plazas de personal laboral.
  - Promoción Vertical: 29 plazas de personal laboral
- ✓ Acuerdos Plenarios de Abril de 2009, dan satisfacción extraprocesal al pleito planteado por la Delegación de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.



## **Acceso a la información relevante en convocatorias**

A través de la web [dipujaen.es](http://dipujaen.es) las ciudadanas/os acceden a la situación exacta en que se encuentran las distintas convocatorias y procesos selectivos.

## **Implantación de la Ley Orgánica de Protección de Datos en la Diputación Provincial de Jaén.**

Adaptación de esta Corporación a la Ley Orgánica 13/1999:

- Detección de Ficheros, correcciones oportunas y publicación de los mismos para darlos de alta en la Agencia de Protección de Datos.
- Circular informativa a todos/as empleados/as.
- Recomendaciones oportunas a las áreas y organismos autónomos.
- Preparando Inspección y Reglamento de Seguridad.

*"que hace posible una administración próxima y accesible"*

### Jaén, Provincia Digital

La Diputación Provincial de Jaén, en su proceso de modernización, y en aras de convertirse en una Administración moderna, próxima y accesible, recoge en su eje de actuación, Jaén, Provincia Digital un conjunto de iniciativas con los siguientes objetivos principales:

**Diputación Digital:** Desplegar en la Diputación un conjunto de servicios telemáticos de manera que se convierta en la "Administración sin papeles".

**Ayuntamiento Digital:** Desplegar en los distintos ayuntamientos de la provincia una plataforma de i-administración que permita la tramitación telemática de los procedimientos de los ayuntamientos.

**Ciudadanía Digital:** Dar acceso a un conjunto de colectivos de la provincia a las nuevas tecnologías de la información.

**Jaén,  
Provincia  
Digital**

2007:  
5.017.867 €

2008:  
5.957.528 €

2009:  
5.917.710 €

Total:  
16.893.105 €



## Diputación Digital

### ■ Modelo de Gestión Integral: Sistemas de Información

#### Diputación Digital

2008:

1.342.373 €

2009:

1.679.377€

Total:

3.021.750 €

A través del Modelo de Gestión Integral se persigue la **prestación telemática** del conjunto de servicios prestados por la Diputación Provincial. En cuanto a sistemas de información se ha definido y presentado el **Modelo de Relación con los ayuntamientos y ciudadanía**. Se realiza el análisis funcional del sistema de **CRM**.

Se ha definido y pilotado la solución técnica para reutilizar el negocio soportado en el Plan Director, se ha definido el **Modelo de Administración sin Papel** y se ha desarrollado el componente **Evolucion@**.

Este proyecto es el resultado de la unión de dos proyectos subvencionados por la Junta de Andalucía "Integración de las aplicaciones de backoffice corporativas con las herramientas de administración electrónica adjudicado por **430.439,25 euros** y "Sistema de Gestión Integrado para la Diputación provincial de Jaén" por un importe de **459.180,75 euros**.

## Diputación Digital

### Diputación Digital

2008:

1.342.373 €

2009:

1.679.377€

Total:

3.021.750 €

### ■ Migración a software libre de los portales Web de la provincia de Jaén

Ha supuesto la actualización de los principales portales web de la Diputación de Jaén ( dipujaen.es, promojaen.es, jaen.es y portales municipales), en software y contenidos haciéndolas más interactivos, más orientados a servicios y más accesibles.

### ■ Nuevo módulo de gestión de multas

Los Ayuntamientos acogidos a este nuevo servicio pueden iniciar el alta de sanciones de tráfico. Actualmente tenemos 7 ayuntamientos totalmente instalados de un total de 40 que han firmado el convenio de cesión de gestión de multas.

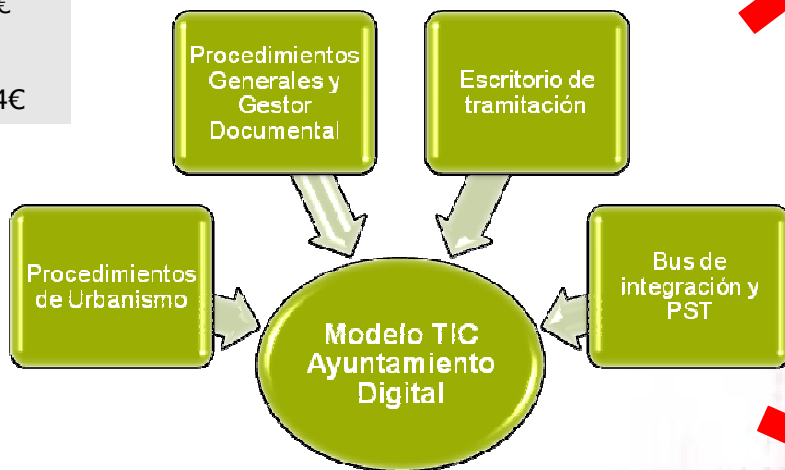
Se ha iniciado la gestión de multa con la herramienta de movilidad en 12 ayuntamientos.

## Modelo TIC de Ayuntamiento Digital

### Ayuntamiento Digital

2007:  
2.504.060 €  
2008:  
545.000 €  
2009:  
441.544€  
Total:  
3.490.604€

El Modelo TIC de Ayuntamiento Digital surge como elemento central de la estrategia de administración electrónica de las EE.LL.:



### Plataforma de i-Administración

- ✓ Plataforma tecnológica moderna, modular, flexible y con capacidad de crecimiento funcional y tecnológico.
- ✓ Arquitectura no intrusiva, asegura la integración y compatibilidad del modelo.
- ✓ Reutilización de componentes y funcionalidades existentes.
- ✓ Potenciar el trabajo de los funcionarios ofreciéndoles las herramientas, métodos e información necesarios

### Catálogo de trámites normalizados

- ✓ Normalización y simplificación de los procedimientos del Ayuntamiento.
- ✓ Permitir la explotación de determinados servicios a través de Internet.
- ✓ Mejorar el servicio de cara al ciudadano, facilitándole su relación con la Administración Local.

### Situación actual

- ✓ Implantación en el **Ayuntamiento de Villacarrillo**.
- ✓ Segundo Semestre 2009: **implantación en 30 ayuntamientos**.

## Ciudadanía Digital

### Ciudadanía Digital

2007:	2.513.807 €
2008:	3.919.155 €
2009:	3.348.552 €
Total:	9.781.514€

### Centros de Acceso Público a internet: Guadalinfo, Telecentros e Internet Rural

Se garantiza la disponibilidad de los Centro de Acceso Público a internet a los municipios y zonas rurales: mediante la constitución e incorporación de la Diputación de Jaén al Consorcio Fernando de los Ríos, que explotará los centros Guadalinfo hasta 2010; el acceso público bajo los programas Internet Rural y Telecentros se garantiza con la firma de una nueva addenda con RED.ES .

Guadalinfo (88 centros)



Telecentros e Internet rural (77 centros)



### Infraestructuras digitales

Inversión Redes	
2008:	151.000 €
2009:	448.238 €
Total:	599.238 €

Consolidación de la **Red Provincial de Comunicaciones, Heraclea**, que ha logrado una capilaridad de 113 conexiones de las cuales 77 son sedes de Ayuntamientos y 36 sedes de la Diputación.

La integración de la Red Provincial de Comunicaciones, Heraclea, con otras redes administrativas NEREA y SARA es una realidad, pues el acceso a la base de datos de Tráfico desde Diputación se realiza por dicha red.

## **OFICINA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

*Servicios que dan respuesta a las necesidades y expectativas de ayuntamientos y ciudadanía*



1º Estrategia de Modernización y Cambio de la Diputación Provincial de Jaén: Plan ETicQa 2007-2011. Marco general de actuación.

### **2º Plan de Calidad:**

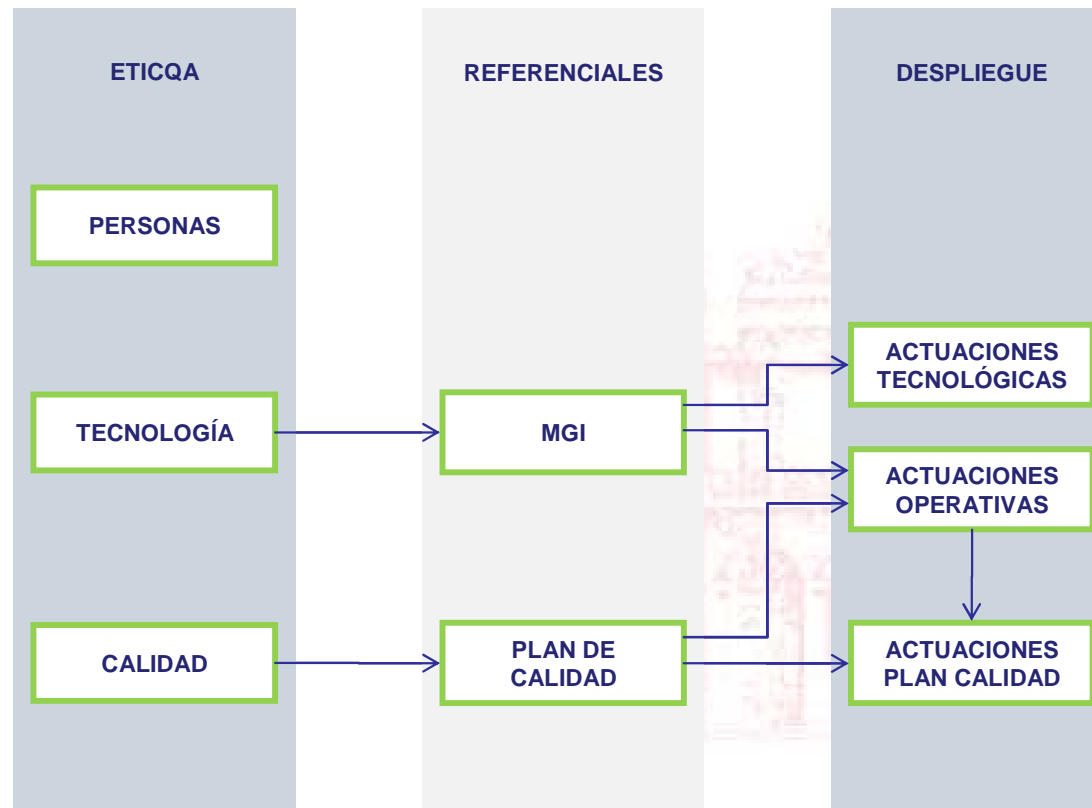
- 4 Objetivos Estratégicos y 9 Líneas de Actuación:
  1. Planificación y Evaluación
  2. Orientación al cliente
  3. Gestión por Procesos y Hechos
  4. Orientación a resultados
- 4 Itinerarios de Excelencia
- Cuestionario de Diagnóstico y Matriz de Priorización
- 4 Metodologías de trabajo

*Aprobado por Acuerdo Plenario el 30 de junio de 2009*

## 3º IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD EN LA DIPUTACIÓN DE JAÉN:

**Modelo de Gestión Integral:** Desarrollo transversal en toda la organización de metodologías y herramientas de gestión.

**Plan de Calidad** por Áreas, Organismos Autónomos y empresas.  
Diagnóstico de cada área y priorización de actuación en base a él.



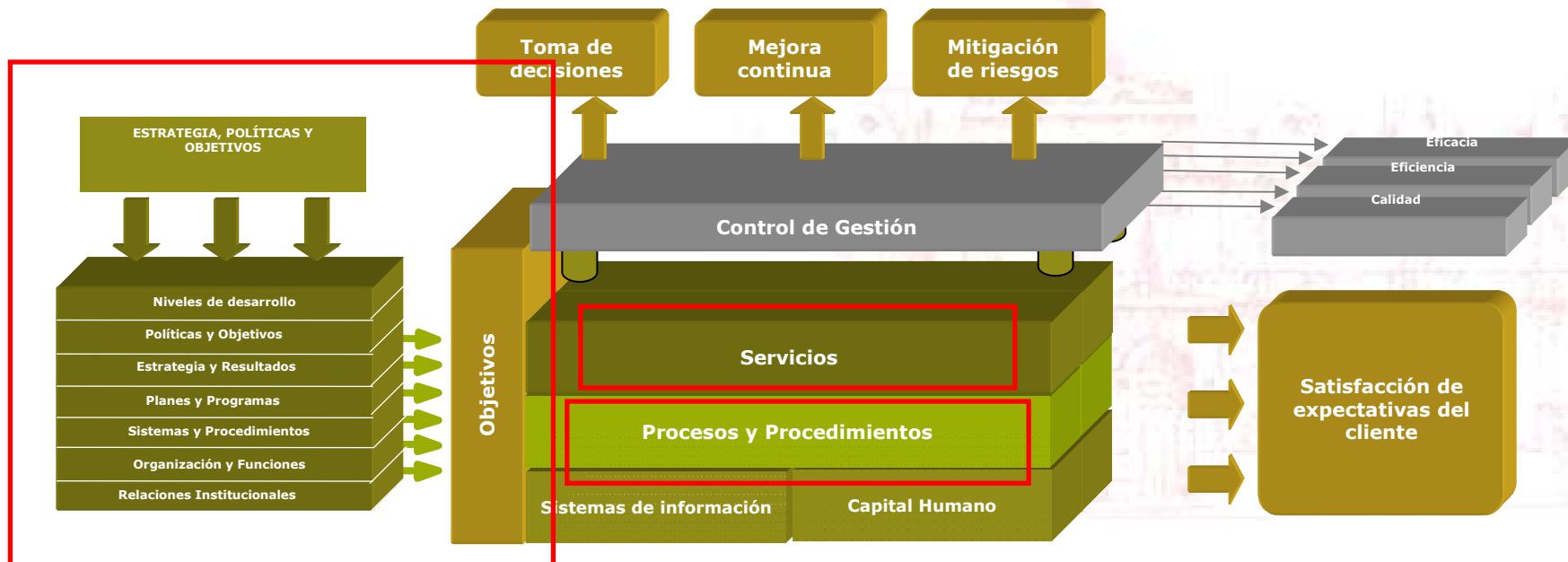




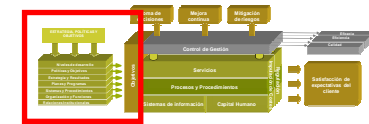
## MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL

Se desarrolla a través de un conjunto de componentes: **Planificación, Evaluación, Servicios y Procesos** comunes a toda la organización y capaces de proporcionar un modelo de gestión compartido, orientado a servicios, proporcionando una cultura de gestión y mejora de la eficacia y eficiencia de la operativa interna. Este Modelo de Gestión toma como referencia el modelo EFQM de Excelencia.

- **Metodologías y Herramientas de gestión** adaptadas a la realidad de la Diputación.



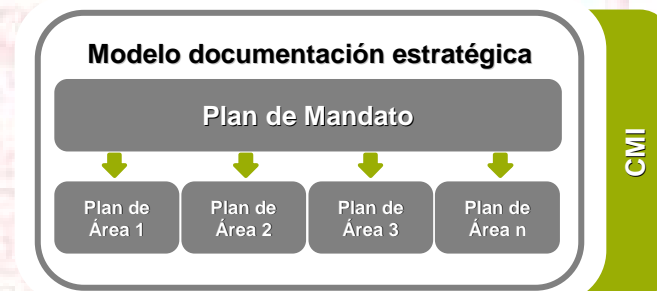
## Planificación y Evaluación



El Modelo de Documentación Estratégica establece el marco teórico que a partir de ahora servirá de guía en el proceso de definición o elaboración de los futuros documentos de carácter estratégico de la Diputación Provincial de Jaén.

Centrando el foco en la estrategia de la Organización, el Modelo planteado contempla dos tipos de documentos:

- **Plan de Mandato:** Se considera el núcleo de la estrategia de la Diputación. En él se define la Misión, Visión y Valores de la Organización, el análisis de su situación actual y los ejes y objetivos estratégicos bajo su perspectiva social que definirán su actividad para los próximos años. Es elaborado por el Equipo de Gobierno, encargado de definir las principales líneas que van a guiar la actividad de Diputación en el largo plazo.
- **Planes de Áreas:** En este documento las distintas Áreas definirán sus propios planes, su Misión, Visión y Valores del Área, un análisis de su situación actual y los objetivos junto a los planes de actuación que se planifiquen para su logro. Estos Planes de Área deben tener como referencia el Mapa Estratégico de la Diputación.





Se ha formulado el **Plan de Mandato** (Misión, Visión, Valores) y se ha definido el Mapa de Valor con todos los objetivos estratégicos que se irán redefiniendo al trabajar los Planes de Área

**Misión**  
 La Diputación Provincial de Jaén es un Gobierno local que coopera con los ayuntamientos con el fin de contribuir al bienestar social de la ciudadanía bajo un modelo de desarrollo provincial sostenible y equilibrado.

**Visión**  
 La Diputación Provincial de Jaén quiere ser una administración moderna, cercana y especializada que actúe como principal apoyo de los ayuntamientos, contribuyendo a prestar unos servicios de calidad acordes a los intereses de la provincia.

**Valores**

Igualdad	Innovación
Calidad	Proximidad
Trabajo en equipo	Transversalidad
Eficiencia	Equilibrio territorial
Cooperación en red	Profesionalidad
Sostenibilidad	



Misión

La Diputación Provincial de Jaén es una entidad local que coopera con los ayuntamientos con el fin de lograr el bienestar social de la ciudadanía bajo un modelo de desarrollo provincial sostenible y equilibrado.

Sociedad

## Sostenibilidad

- 1 Contribuir al desarrollo sostenible de la provincia
- 5 Promover el ahorro energético y el uso racional de la energía.
- 6 Potenciar la explotación de los recursos energéticos renovables

## Igualdad de oportunidades

- 2 Fomentar la equidad, bienestar y vertebración en la provincia.
- 7 Mejorar el estado y el acceso a la red viaria
- 8 Potenciar el desarrollo de la sociedad de la información
- 9 Garantizar los servicios municipales mínimos
- 10 Incrementar la apuesta por las políticas sociales
- 11 Promoción y difusión de la cultura y el deporte

## Reforzar ayuntamientos

- 3 Fortalecer a los gobiernos locales de la provincia
- 12 Favorecer el saneamiento financiero de las hacienda locales

## Desarrollo Local

- 4 Fomentar el desarrollo local y empleo en la provincia
- 13 Impulsar el desarrollo de los sectores productivos clave
- 14 Contribuir a la diversificación productiva

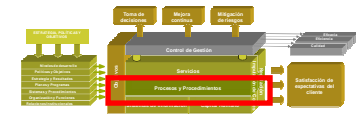
Procesos

- 15 Impulsar el desarrollo de programas de sostenibilidad
- 16 Potenciar el desarrollo de infraestructuras clave en la provincia
- 17 Asegurar la calidad de los servicios prestados a través de las sociedades participadas
- 18 Extender y mejorar la gestión de la red de centros
- 19 Incrementar y mejorar la cooperación tributaria con los ayuntamientos
- 20 Fortalecer la asistencia técnica especializada de calidad a los municipios
- 20 Mejorar la calidad de la Formación a los ayuntamientos
- 21 Reforzar y mejorar la cooperación tecnológica con los ayuntamientos
- 22 Identificación y desarrollo de servicios e iniciativas de promoción de la provincia

Recursos

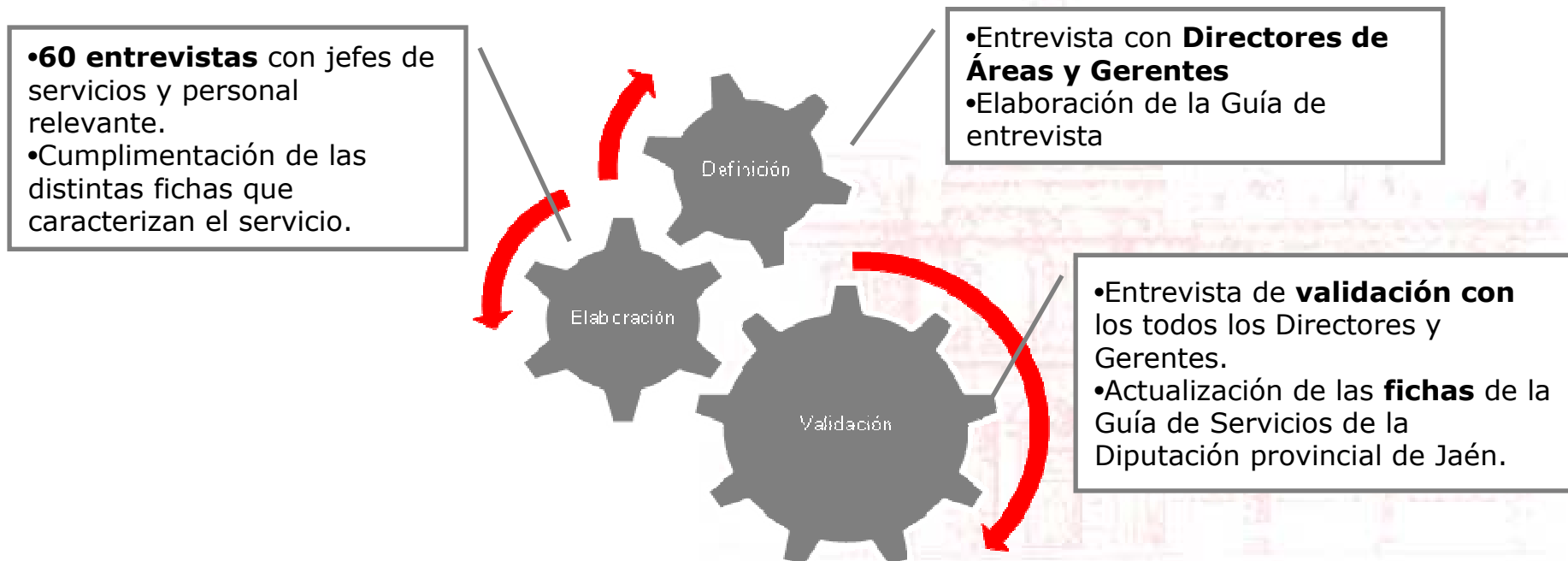
- 23 Aumentar los recursos aplicados
- 24 Aumentar el control del gasto
- 25 Mejorar la calidad en la prestación de los servicios
- 26 Desarrollo de nuevos servicios de alto valor añadido
- 27 Innovar en Organización, Procesos y Tecnologías
- 28 Eficacia y contención del Gasto Corriente
- 29 Aumentar las fuentes de financiación no ordinarias
- 30 Incrementar las competencias de las personas para el desempeño de sus actividades
- 31 Fomentar la motivación del personal de la Diputación
- 32 Implementar la gestión de la innovación

Organización, Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías



## Orientación a servicios

Uno de los principales objetivos del Modelo de Gestión es potenciar en la Diputación una clara orientación a servicios. Para ello, se ha identificado y elaborado la "Guía de Servicios de la Diputación". Así, una vez identificados y caracterizado los distintos servicios prestados, se procederá a su despliegue en los distintos sistemas de información que darán soporte a la tramitación telemática.



## Resumen de servicios identificados

	Puestos RPT	Servicios Administr.	Internos	Externos	Mixtos	Guía Servicios
Organización, RRHH y NNTT	190	8	8	4	8	20
Igualdad y Bienestar Social	467	1	-	17	-	17
Turismo, Sostenibilidad, y D. Local	39	4	-	10	-	10
Economía y Hacienda	96	2	4	-	1	5
Presidencia	17	1	1	-	-	1
Cultura y Deportes	42	2	-	8	-	8
I.E.G	14	1	-	4	-	4
Infraestructuras	105	5	-	4	5	9
Servicios Municipales	24	2	-	6	-	6
O.A. Gestión y Recaudación	135	3	-	6	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.129</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>59*</b>	<b>14</b>	<b>86</b>

\* De los 59 servicios externos identificados 12 corresponden a servicios de financiación

## Procesos



Para garantizar la adecuada prestación de los servicios a través de la plataforma de i-administración, es necesario **identificar, describir y caracterizar los procesos sobre los que se despliega dichos servicios.**

Actualmente, la Diputación provincial de Jaén trabaja en la identificación y descripción de los procesos y procedimientos relacionados con:

- La globalidad de los **servicios de financiación** de la Organización, en los que intervienen todas las Áreas.
- Servicio de **teleasistencia** del Área de Igualdad y Bienestar Social.

e-Model 09

A medida que se vayan desplegando servicios de manera telemática (plataforma i-administración) se irán analizando y describiendo nuevos procesos.

Así mismo, y con independencia de la prestación de servicios a través de medios telemáticos, la Diputación de Jaén ha desarrollado iniciativas para la definición de la procedimientos de determinadas Áreas, como es el caso del Área de Organización, Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías.

Es importante asegurarse la optimización del proceso antes de ser desplegado en los sistemas de información debido al coste que supondría cualquier modificación



## IMPLANTACIÓN PLAN DE CALIDAD POR ÁREAS

**AIM:** Realizado el diagnóstico y la priorización de servicios utilizando las herramientas a tal efecto diseñadas en el plan.

*Implantación:* Han comenzado los trabajos para análisis de flujos de trabajo mediante la técnica de Diagrama de Flujo de Valor (VSM). Se han identificado actividades en la tramitación del expediente que impactan en el tiempo invertido y que no aportan valor. Se ha completado el trabajo de campo en Arquitectura, Programación y Control y Administración. Los resultados se presentan a los responsables del área, el día 24 de junio.

**Bienestar Social e Igualdad:** Realizado el diagnóstico y la priorización de servicios utilizando las herramientas a tal efecto diseñadas en el plan y propuesta de actuaciones a realizar en el último cuatrimestre 2009.

### **Organización Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías:**

*Implantación: II Carta de Compromisos:*

5 equipos de mejora trabajan en la reingeniería de 172 procesos.

Puesta en explotación el cuadro de indicadores de procesos.

6 grupos focales de clientes del área, para identificar sus necesidades y expectativas





**UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA, DIGITAL Y  
ACCESIBLE, QUE PRESTA SERVICIOS DE CALIDAD A  
LOS AYUNTAMIENTOS Y CIUDADANÍA DE ESTA  
PROVINCIA.**