

MEMORIA 2015



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación



MEMORIA 2015

ÍNDICE

Presentación Sr. Presidente	5
Presentación Sra. Diputada-Delegada	7
Análisis de Gestión Sr. Gerente	9
QUÉ HACEMOS	
1. Organización política y administrativa	13
1.A. Organización política	13
1.B. Organización administrativa	15
1.C. Personal directivo y responsables	18
MISIÓN DEL ORGANISMO	
2. Plan Estratégico. Planificación estratégica y cuadro de mando	21
2.A. Perspectiva financiera	21
2.A.1. Gestión financiera	21
2.A.2. Evolución del importe puesto al cobro	24
2.A.3. Distribución del cargo por conceptos	25
2.A.4. Anticipos municipios	26
VISIÓN DEL ORGANISMO	
2.B. Perspectiva clientes	29
2.B.1. Competencias asumidas	29
2.B.2. Oficina de Atención al Ciudadano	34
2.B.3. Oficina Virtual	35
2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos	36
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
2.B.5. Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales	39
2.B.6. Actividad de la atención telefónica	41

2.B.7. Actividad de la gestión de esperas	42
VALORES DEL ORGANISMO	
2.C. Perspectiva procesos internos	44
2.C.1. Administración	44
2.C.2. Asistencia jurídica	45
2.C.3. Inspección	48
2.C.4. Gestión catastral	49
2.C.5. Sanciones de tráfico	53
2.C.6. Recaudación voluntaria	54
2.C.7. Recaudación ejecutiva	64
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ORGANISMO	
2.D. Perspectiva aprendizaje	69
2.D.1. Autoevaluaciones EFQM	69
2.D.2. Grupos de mejora	70
2.D.3. Empleados	73
MAPA ESTRATÉGICO DEL ORGANISMO	
2.E. Proyectos y actuaciones	77
2.E.1. Proyectos y actuaciones 2015	77
2.E.2. Previsión de proyectos, programas y acciones para el año 2016	77
2.F. Hitos hacia la excelencia	79

PRESENTACIÓN
Sra. Diputada-Delegada

Pilar Parra Ruiz, Vicepresidenta Primera.

Diputada-Delegada del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén

"El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un ejemplo perfecto del interés que tiene para los Ayuntamientos la existencia de las Diputaciones"

Aunque es evidente que el pago de impuestos es una actividad que deja satisfechos a muy pocos, esta visión cortoplacista ha de transformarse en una convicción, porque al fin y al cabo este sistema es el que hemos acordado entre todos para que cada persona contribuya a hacer mejores nuestros pueblos y ciudades.

Si a esta filosofía se suma que el Organismo que se encarga de gestionar este cobro de tributos por delegación de los Ayuntamientos, lo hace cada día con más eficacia y eficiencia, esta tarea acabaría siendo no tanto una obligación ciudadana como una aportación consciente para que todo funcione mejor.

El impecable trabajo de un equipo de profesionales y una búsqueda constante de la mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos/as hacen que este servicio sea en la actualidad el más valorado por los Ayuntamientos. Este es sin duda, el mayor reconocimiento aunque también lo atestiguan, múltiples premios nacionales e institucionales y la certificación de calidad que ha alcanzado por sus buenas prácticas.

Pero si habitualmente el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación realiza una función esencial para que la mayoría de los ayuntamientos jiennenses ingresen en sus arcas los recursos necesarios para seguir desarrollando actividades y ofreciendo servicios necesarios para todos los vecinos/as, en estos tiempos difíciles para todas las administraciones, en especial las locales, este Organismo Autónomo de la Diputación se ha convertido en un ejemplo –diría que de cooperación y solidaridad- después de

que por cuarta ocasión en estos años tocados por la crisis, haya devuelto a los 92 ayuntamientos a los que gestiona sus impuestos, 2 millones de euros del premio de cobranza. Una cantidad importante que repartida proporcionalmente entre todos los consistorios aliviará tanto su tesorería y les permitirá afrontar con algo más de suficiencia los pagos a proveedores y también mantener y mejorar sus infraestructuras y servicios públicos.

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación cumple así un doble objetivo gestionar de forma optima la recaudación de impuestos y colaborar económicamente con las Entidades Locales. Es más, este servicio es un perfecto ejemplo de intermunicipalidad, de la necesidad e intereses que tiene la implantación de economías de escala, una línea de acción muy propia de las Diputaciones Provinciales (ciclo integral del agua, residuos sólidos urbanos, nuevas tecnologías...) y que se basa en que lo que uno solo no puede conseguir, sí se logra sumando el esfuerzo de muchos. Las Diputaciones son pues, una parte del gobierno local, necesarias para que esta exista.

Un servicio público que alcanza ratios de gestión que difícilmente lograra un ayuntamiento en solitario, especialmente si es de pequeña entidad; pero no solo de cifras estamos hablando, hablamos también de calidad, de confianza y de atención óptima a la ciudadanía. Por todo lo anterior, animo a todos los empleados/as públicos a que sigan en la línea de la mejora continua, superando todos los retos que se nos presentan y siendo audaces e imaginativos para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.





ANÁLISIS DE GESTIÓN

Sr. Gerente

Rafael Illana González

Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

La memoria que presentamos refleja las actuaciones de gestión del Organismo durante 2015, en su faceta más cuantitativa, pero amén de ello, refleja en sus valoraciones otras muchas actuaciones tendentes a aquélla al igual que una calidad en el trabajo desarrollado constatable a otros de los propios instrumentos de que dispone el Organismo así como de las propias Auditorías Internas y Externas.

El dilatado periodo de crisis a la que está sometida nuestra sociedad hace más aún complejo el poder compatibilizar nuestra función pública, en el núcleo competencial de la Gestión, Recaudación e Inspección de impuestos, con la capacidad económica de los ciudadanos, pero ello también nos ofrece la posibilidad de que por medio de la innovación, mejora de nuestros servicios y compromiso, poder conseguir que aquélla sea más accesible y eficiente.

A esto último quiero hacer referencia en este análisis, cual es el compromiso de las funcionarios públicos con una organización como la nuestra. Es esencial y más aún en escenarios de austeridad, y mejor aprovechamiento de los recursos públicos.

El compromiso no admite excusas solo resultados. A la gente comprometida se les abre oportunidades brillantes, a las normales oportunidades normales y a los no comprometidos ninguna. El compromiso no es, como muchas veces se argumenta, patrimonio alejado de la administración pública, está en ella y como en cualquier organización, se manifiesta de muy distinto grado, fácilmente reconocible.

Una administración excelente debería avanzar en el reconocimiento y aplicación de este grado.

En la gestión ordinaria nos surgen continuamente problemas, uno tras otro, pero no tenerlos si que realmente es en sí un problema, porque es indicativo de inactividad, y eso es aún peor. Los problemas nunca desaparecen pero las soluciones tampoco. Es una cuestión de enfoque.

En la misma solución está el mismo sistema organizativo del organismo en la que el trabajo en equipo es esencial.

Ya lo dice un proverbio: "Si quieres ir rápido, ve sólo, si quieres llegar lejos, ve con otros". Para que una organización alcance los objetivos no es suficiente el talento de uno, ni la inteligencia de otros, ni la capacidad de trabajo de aquel. Los éxitos están basados en el equipo. Ningún ermitaño ha sido referente en nada en la vida.

Nuestro trabajo en el organismo tiene también un componente de perseverancia, afrontando muchos retos a pesar de la dificultad que encontramos. Los objetivos nunca se alcanzan sin una alta dosis de perseverancia.

Hay muchos excelentes proyectos y personas con talento que no han llegado a buen fin por falta de perseverancia y pocos proyectos y personas que con menos excelencia ni talento y mucha perseverancia no hayan conseguido lo que se han propuesto.

Como Administración Pública tenemos ante nosotros retos maravillosos desde la óptica de hacerla más abierta, operativa,

eficaz y accesible al ciudadano elevando los indicadores de productividad laboral y eficiencia en términos de aprovechamiento de los recursos públicos que gestionamos.

Los nuevos tiempos a los que las administraciones públicas nos enfrentamos suponen un acicate en nuestra función: Accesibilidad y Administración Electrónica. Como la distinta normativa al efecto dispone: Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, entre otras.

El acceso a los servicios públicos ha de encontrarse al alcance de todos los ciudadanos independientemente de su distinta capacidad. Como se deduce, también, tanto del espíritu de la Ley de Reglamento Jurídico de las Administraciones Públicas como de alguno de sus preceptos, por ejemplo al referirse al derecho de acceso a la información pública, archivos y registros de la administración.

En un organismo como el nuestro tan dependiente de los procesos informáticos es imprescindible, para una gestión eficaz, que estos vayan paralelos a la Gestión, que se tomen como nuevas oportunidades de mejora, sin que el mandato de las leyes no sea el único acicate por el que hayan de desarrollarse, sino también y más importante, si cabe, fruto de la iniciativa, adaptación al mercado y aplicación a la mejora.

Se está produciendo un cambio muy importante en la forma de relacionarnos con los ciudadanos, de tal forma que éste abandona su papel de receptor de servicios y pasa a ser un actor más que participa con las administraciones públicas en la definición y gestión de los servicios públicos. Por ello la tecnología debe ser un medio fundamental de estos cambios organizativos, basados en la participación ciudadana y con un criterio único, cual es ofrecer los servicios que estén demandando.

En este devenir tecnológico, si éste tiene una importancia primordial en la administración pública, más preponderancia adquiere cuando hablamos de Servicios Tributarios, cuyo continuo escenario cambiante tanto legislativa como de servicios hace imprescindible la continua adaptación de los Servicios Tecnológicos a los Servicios Tributarios para que el cumplimiento y gestión de las obligaciones tributarias vengan revestidas de credibilidad y accesibilidad para los ciudadanos y de eficiencia, en orden de generar los recursos necesarios para la asignación de políticas públicas.

Toda divergencia entre conceptos (Servicios Tecnológicos y Tributarios) concluirán en ineficaces Sistemas de Gestión y en ineficacias de estas políticas que finalmente recaen sobre los ciudadanos.

En ese camino estamos y aunque somos conscientes del camino que nos queda por recorrer, nos prestamos a ello con compromiso y perseverancia.

- Esta memoria destaca las principales cifras de gestión del organismo, entre ellas:
 - El importe total recaudado, durante el primer periodo de voluntaria, ha sido de 90.067.329,94€ (incluidos fraccionados), resultando un porcentaje de cobro total del 88,01%, destacando por conceptos: en IBU, el 88,60%, el 84,87% en IVTM y en BICE 99,49%.
 - Durante el segundo periodo de voluntaria, el importe total recaudado ha sido de 13.284.774,20€, siendo el porcentaje de cobro total del 89,01%, diferenciando por conceptos: en IBR, el 88,73%, en IAE el 90,04% y el 88,15% en Arbitrios.
 - En la recaudación ejecutiva, el porcentaje de gestión global ha sido del 58,71%.
 - La unidad de Inspección ha liquidado un total de 187.333,72€ de liquidaciones de IAE y 884.126,13€ de IINVTNU.
 - Se ha practicado 19.933 liquidaciones de Ingreso Directo por Conceptos Tributarios por un importe de 10.208.904,90€.

- Ha habido un total de 4.694 Entradas en infotribuaria@dipujaen.es
- Entre los proyectos a destacar:
 - Implantación del Servicio de Atención de Llamadas (Call Center).
 - Implantación Sistema de Gestión de Turnos de Atención y Gestión de Colas.
 - Plan Estratégico 2016-2020 (Diseño-Enfoque).
 - Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro) y la Diputación Provincial de Jaén de Colaboración en materia de Gestión Catastral.
 - Diseño de Nuevos Canales de Comunicación:
 - +Fácil +Rápido +Cómodo +Directo:
 - Whatsapp Tributos Diputación de Jaén +34616665353.
 - Servicio de desarrollo y puesta en marcha de una APP para dispositivos móviles, bien sean dispositivos ANDROID o IOS para el SPGR, para facilitar la consulta y pago de tributos a los ciudadanos.

Mis felicitaciones y agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal del organismo y a nuestros responsables políticos. Esta acción coordinada ha dado fruto a la gestión que presentamos.

“Al postrero muerde el perro”

(Nos alerta del peligro de llegar el último al mercado y a la innovación y sumirnos en la displicencia)
(Refranero popular)





Servicio a **650.000** jiennenses



93 Delegaciones de Ayuntamientos



95% Municipios del ámbito provincial



103.352.104,14€ R. VOLUNTARIA
39.547.567,23€ R. EJECUTIVA



135 EMPLEADOS PÚBLICOS



12 OFICINAS de atención al ciudadano



Nuevos Canales de Comunicación:
Consulta/Pago Tributos



***Fácil•Rápido•cómodo•Directo**

93 Convenios-Delegaciones
IBU-IBR



89 Convenios-Delegaciones VTM



62 Convenios-Delegaciones
IIVTNU



92 Convenios-Delegaciones



4 Convenios-Delegaciones
ICIO



62 Convenios-Delegaciones
ARBITRIOS



72 Convenios-Delegaciones
G. I. MULTAS



Convenio Colaboración AEAT y FEMP
Convenio entre la Secretaría de Estado de
Hacienda (D.G.C.) y la Diputación Prov Jaén



¿QUÉ HACEMOS?

1. ORGANIZACIÓN Política y Administrativa

1.A. Organización política



PRESIDENTE DEL ORGANISMO
D. Francisco Reyes Martínez



DIPUTADA DEL ORGANISMO
D.ª Pilar Parra Ruiz

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR

CONSEJEROS QUE OSTENTAN EL CARGO DE DIPUTADOS PROVINCIALES



D. Miguel Manuel
García Moreno
(IU LV-CA)



D. José Luis
Hidalgo García
(PSOE)



D.ª M.ª Ángeles
Leiva López
(PSOE)



D.ª Fancisca
Medina Teva
(PSOE)



D. Miguel Antonio
Moreno Lorente
(PP)



D. Juan
Morillo García
(PP)



D. Juan Diego
Requena Ruiz
(PP)



D. Ángel Vera
Sandoval
(PSOE)

CONSEJEROS REPRESENTANTES DE MUNICIPIOS (ALCALDES)



D. José Luis Agea Martínez
(Alcalde de Chilluevar PSOE)



D. Luis Mariano Camacho Núñez
(Alcalde de Bailén PP)



D. Francisco López Gay
(Alcalde de Villardompardo PP)



D. Manuel Lozano Garrido
(Alcalde de Marmolejo PSOE)



Mª Dolores Marín Torres
(Alcaldesa de Baeza PSOE)



D. Luis Moya Conde
1.º Teniente de Alcalde y Delegado de
Economía, Patrimonio y Gestión Usuario
(Delegación del Alcalde de Linares PSOE)



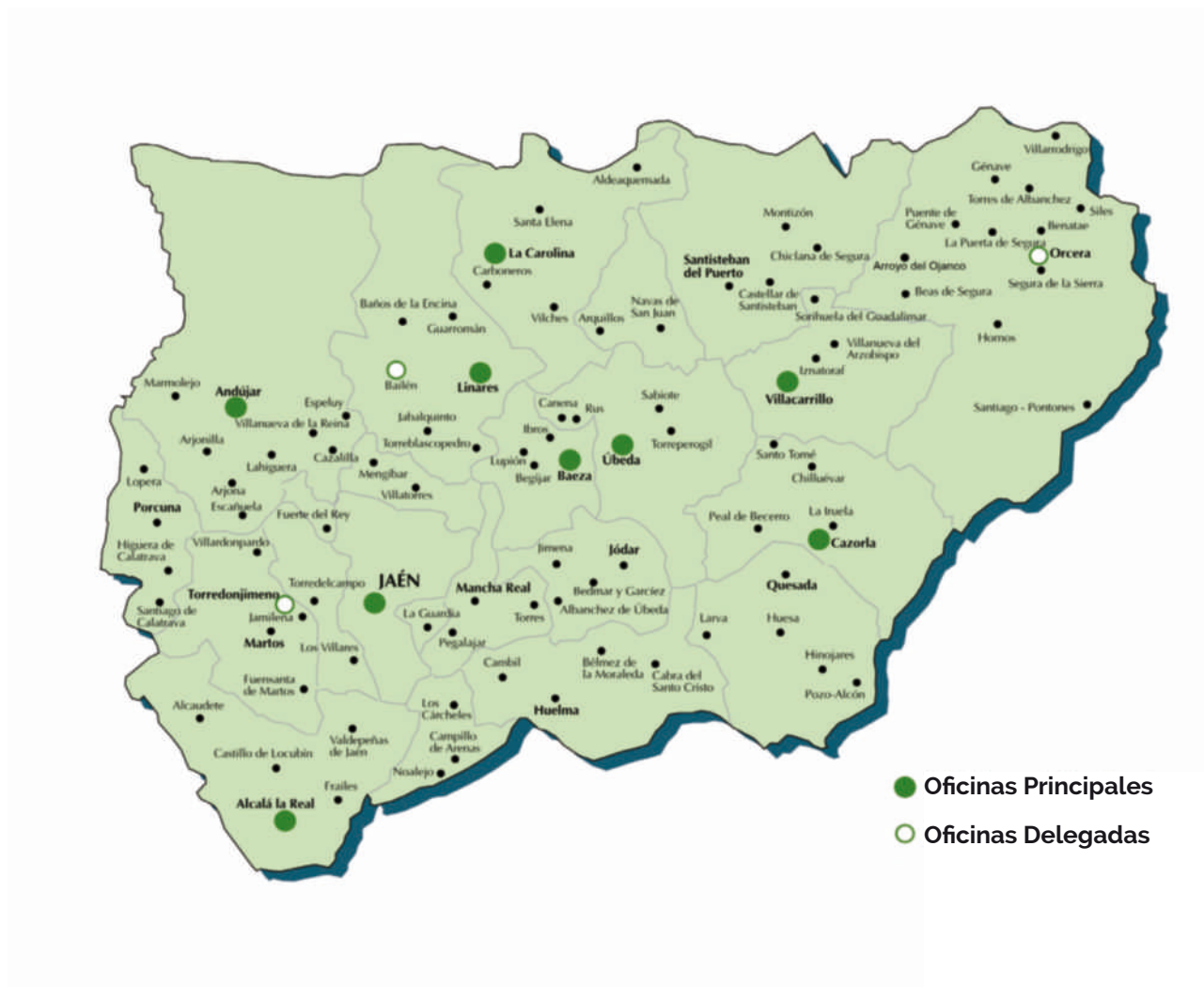
D. Pedro Luis Rodríguez Sánchez
4.º Teniente de Alcaldey Concejal de
Economía y Hacienda-Intervención
(Representante del Alcalde de Andujar PSOE)



Dª Esther Ulloa Navarrete
(Alcaldesa de Jimena PSOE)

1.B. Organización administrativa

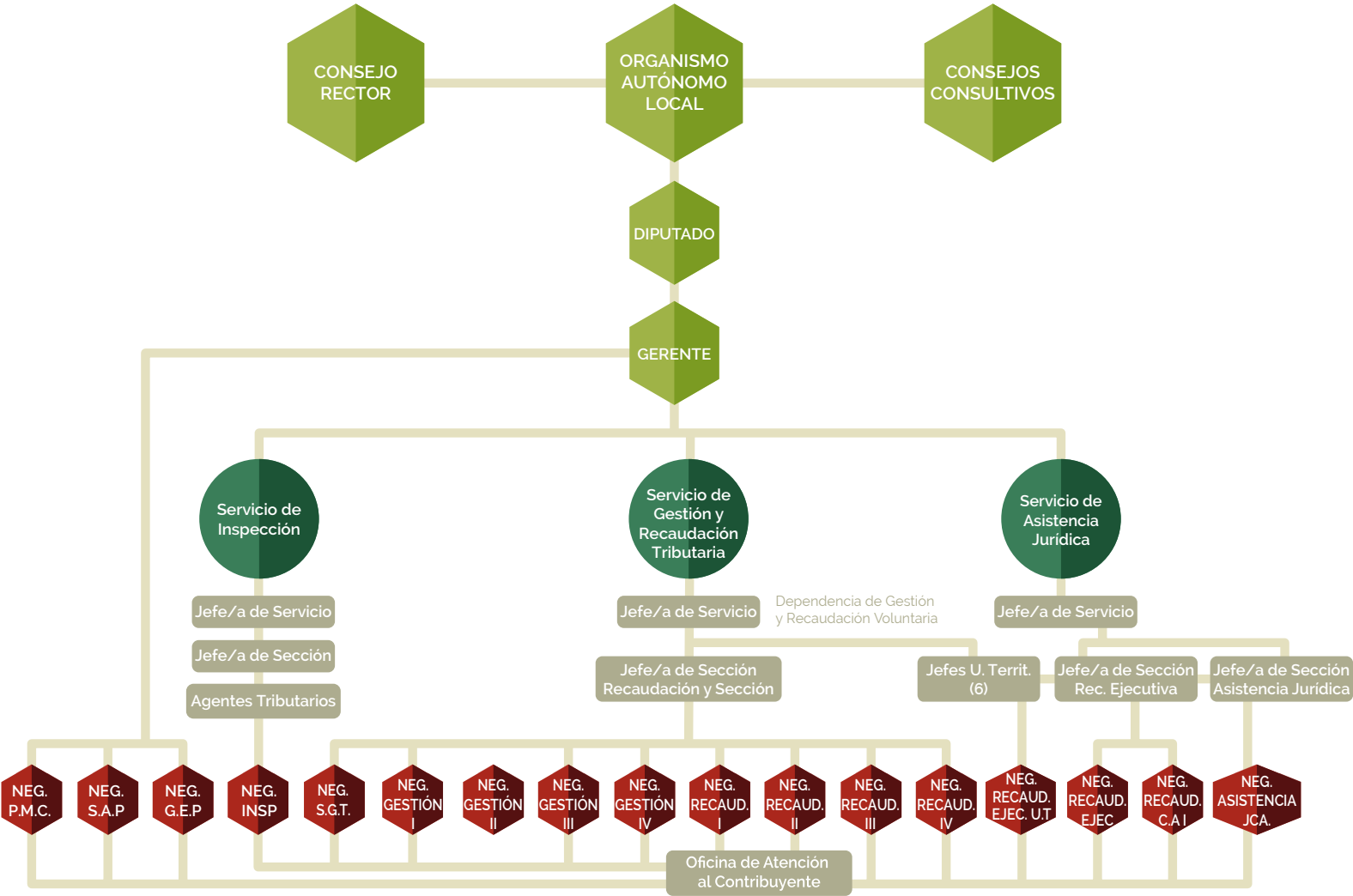
UNIDADES TERRITORIALES DE ADMINISTRACIÓN



1. ORGANIZACIÓN Política y Administrativa

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Nuestro Organigrama es Funcional, distintos a RRHH que será
Orgánico por depender de Órgano (Administrativo)



UBICACIÓN UNIDADES ADMINISTRATIVAS

OFICINAS PRINCIPALES

SERVICIOS CENTRALES (Gerencia, Gestión, Inspección, Recaudación, Asistencia Jurídica y Unidad de Recaudación Ejecutiva)	Casería Escalona Ctra. de Córdoba, s/n.º JAÉN Tlf. 953 24 80 00 / 953 24 80 82 Fax. 953 24 80 26 Correo electrónico: infotributaria@dipujaen.es
ALCALÁ LA REAL	Centro Comercial Abierto C/. Veracruz, 2, 2.ª Planta Tlf. 953 58 12 61 Fax. 953 58 12 08 Correo electrónico: utalcala@dipujaen.es
ANDÚJAR	C/. Pintor Luis Aldehuela, 8.º Tlf. 953 50 10 20 Fax. 953 50 12 02 Correo electrónico: utandujar@dipujaen.es
BAEZA	C/. Julio Burell, 37 Tlf. 953 74 00 67 Fax. 953 74 33 48 Correo electrónico: utbaeza@dipujaen.es
CAZORLA	Plaza Andalucía, 11 Bajo Tlf. 953 72 06 00 Fax. 953 72 09 05 Correo electrónico: utcazorla@dipujaen.es
LA CAROLINA	Avda. de la Ilustración, 18 Bajo Tlf. 953 66 01 02 Fax. 953 66 03 38 Correo electrónico: utlacarolina@dipujaen.es

LINARES	C/. Pintor Zurbarán, 8 Bajo Tlf. 953 65 33 42 Fax. 953 60 00 26 Correo electrónico: utlinares@dipujaen.es
ÚBEDA	C/. Picasso, 6 Bajo Tlf. 953 75 35 42 Fax. 953 79 00 11 Correo electrónico: utubeda@promojaen.es
VILLACARRILLO	C/. Núñez, 77 Tlf. 953 44 01 20 Fax. 953 44 12 25 Correo electrónico: utvillacarrillo@dipujaen.es

OFICINAS DELEGADAS

TORREDONJIMENO (Oficina dependiente de Alcalá la Real)	C/. San Pedro, 7 Tlf. 953 34 23 65 Fax. 953 34 23 84 Correo electrónico: uttjimeno@dipujaen.es
BAILÉN (Oficina dependiente de La Carolina)	Plaza de la Constitución, 1 (Ayuntamiento) Tlf. 953 67 85 40 Fax. 953 67 12 05
ORCERA (Oficina dependiente de Villacarrillo)	Plaza La Iglesia s/n.º Tlf. 953 48 22 01

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

TELÉFONO CITA PREVIA DE ÁMBITO PROVINCIAL

TELÉFONO CITA PREVIA DE ÁMBITO NACIONAL

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:

PAGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL:

SERVICIO APP PARA MÓVILES:

WHATSAPP TRIBUTOS DIPUTACIÓN DE JAÉN:

902 07 99 07

953 24 80 82

infotributaria@dipujaen.es

www.dipujaen.es/sgt

APP Mis Tributos Diputación de Jaén

+34616665353



1.C. Personal directivo y responsables

PERSONAL DIRECTIVO DEL ORGANISMO

Servicios Centrales

Gerente	Rafael Illana González
Jefe del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	Pedro Vilchez Jiménez
Jefa de Servicio de Asistencia Jurídica	Julia García Carazo
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica	Francisco Vacas Perea
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica	Ildefonso Lendínez Osuna
Jefe del Servicio de Inspección (Reserva de puesto Servicios Especiales)	Rafael Illana González
Jefe de Sección de Inspección	Antonio López Cantarero
Jefa de Sección de Recaudación y Gestión	M. ^a Carmen López Gutiérrez

Unidades Territoriales

Jefe de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Carlos Roldán Hernández
Jefe de la Unidad Territorial de Andújar	Manuel Agudo Gavilán
Jefe de la Unidad Territorial de Baeza	Miguel Ángel Morillo Molina
Jefa de la Unidad Territorial de La Carolina	M. ^a Isabel Casino Jara
Jefe de la Unidad Territorial de Linares	Antonio Pérez Perálvarez
Jefe de la Unidad Territorial de Cazorla, Úbeda y Villacarrillo	José Luis Navarro Muñoz

Jefaturas de Negociado

Jefa del Negociado de Secretaría, Administración y Personal	Ana Teresa Martínez de Diós
Jefa del Negociado de Gestión Económica y Presupuestaria	Ana Valderas Jordán
Secretaria de Dirección	Isabel Díaz Meléndrez
Coordinadora de Negociados de Planificación y Mejora Continua	M. ^a Luisa Arias Fernández
Jefa del Negociado de Asistencia Jurídica	Pilar Linares Mayoral
Jefa del Negociado de Inspección	Marina Vilches García
Coordinadora de Negociados del Servicio de Gestión Tributaria	Cristina Abad Alonso
Jefa de Negociado de Atención al Contribuyente	M. ^a Belén Padorno Muñoz
Jefe del Negociado de Gestión I	Antonio Pérez Labella
Jefe del Negociado de Gestión II	Manuel Frutos Checa
Jefa del Negociado de Gestión III	Inmaculada Barranco Carrillo
Jefa del Negociado de Gestión IV	M. ^a Dolores Martínez Bonoso
Jefe de Negociado de Recaudación I	Fernando Araque Molina
Jefa de Negociado de Recaudación II	M. ^a del Carmen Bailén González
Jefa del Negociado de Recaudación III	M. ^a del Carmen Ocaña Ocaña
Jefa del Negociado de Recaudación IV	M. ^a de la Capilla León Cuevas
Jefe del Negociado de Recaudación Ejecutiva	Cipriano Torres Medina
Jefe del Negociado de Recaudación Comunidad Autónoma	Francisco Salazar Martos
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Santiago Collado Montenegro
Coordinador Oficina Delegada en Torredonjimeno (dependiente de Alcalá la Real)	Antonio Aguilar Torres
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Andújar	Eduardo Medina Jurado
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Baeza	Josefa García Nájera
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Cazorla	Luis Manuel Trujillo Serrano
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de La Carolina	José Antonio Vacas del Campo
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Linares	Miguel Ángel Ruiz Rodríguez
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Úbeda	Eduardo García Ayala
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Villacarrillo	Luis Manjón Martínez

MISIÓN DEL ORGANISMO

2. PLAN ESTRATÉGICO

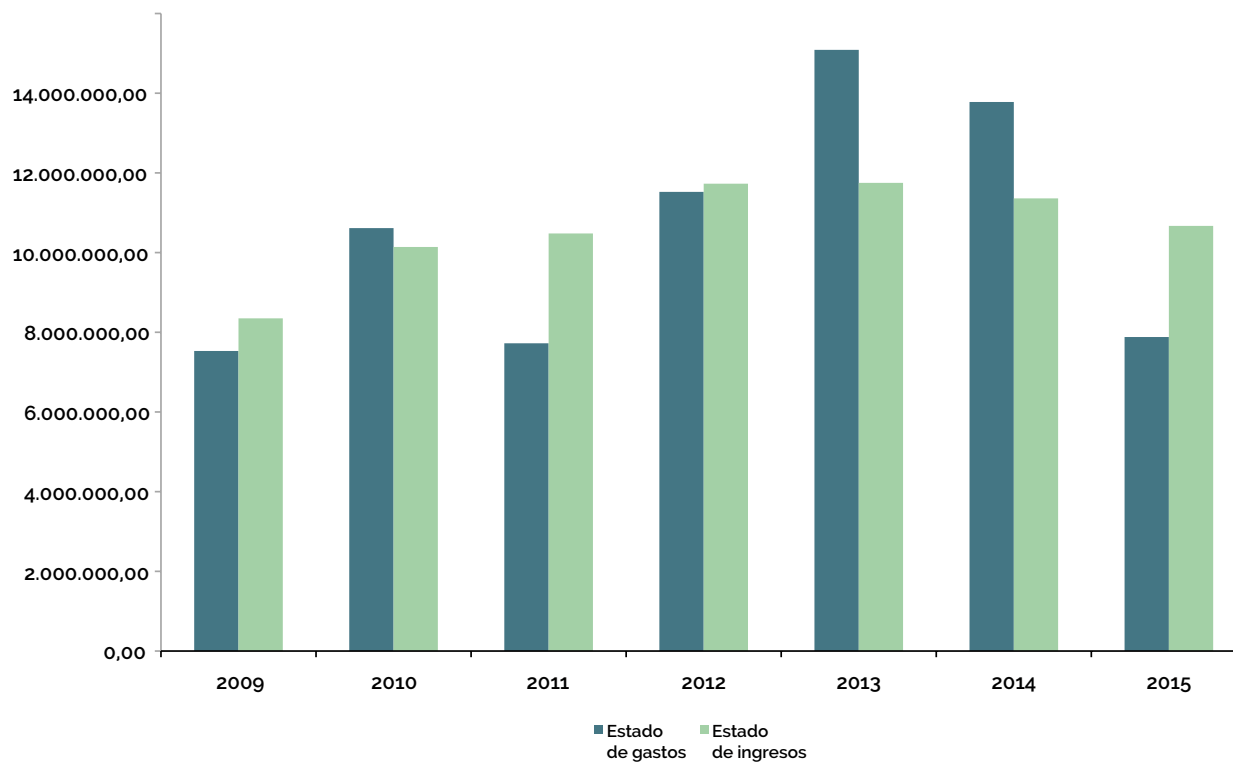
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A. Perspectiva Financiera

2.A.1. Gestión financiera

LIQUIDACIÓN ESTADO DE GASTOS E INGRESOS
Resumen por capítulos

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Estado de gastos	7.530.905,69	10.614.269,85	7.723.517,92	11.523.084,80	15.088.036,28	13.779.514,84	7.880.704,24
Estado de ingresos	8.349.553,05	10.140.909,04	10.479.992,85	11.729.259,23	11.749.626,51	11.360.243,94	10.669.858,28





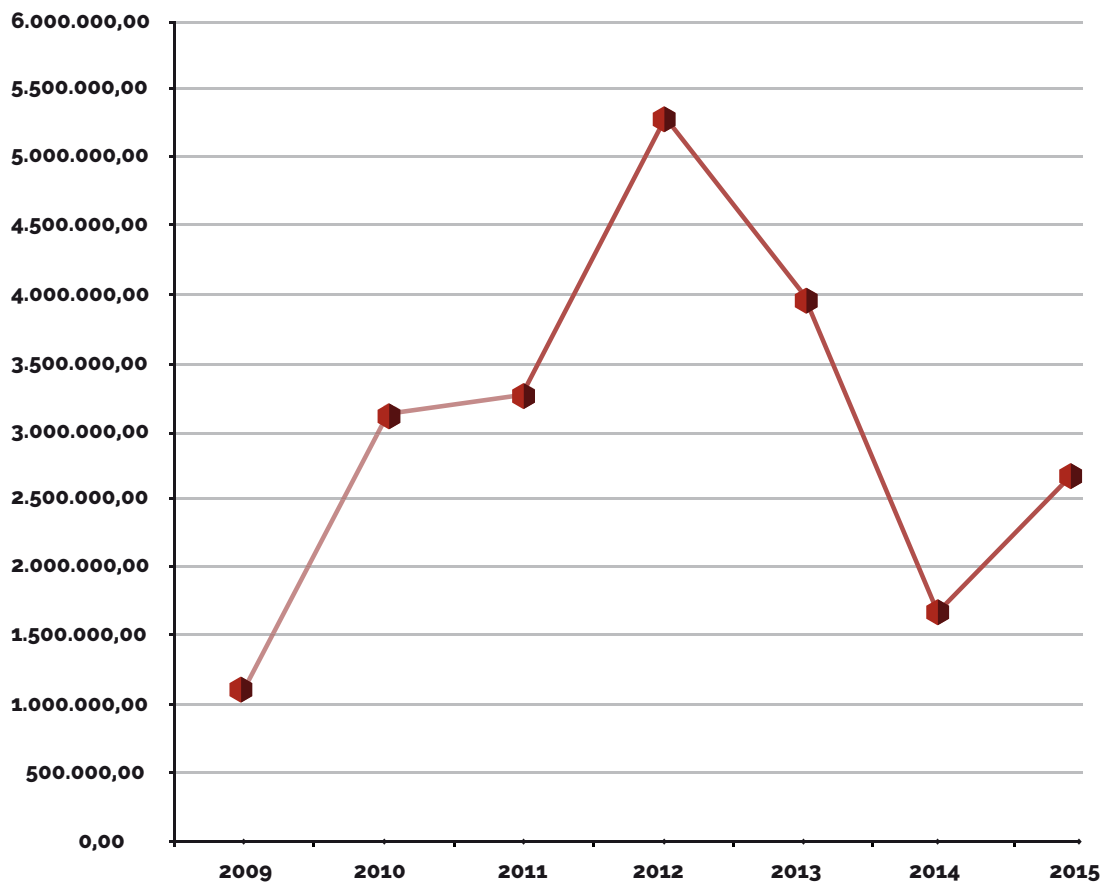
2.

PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

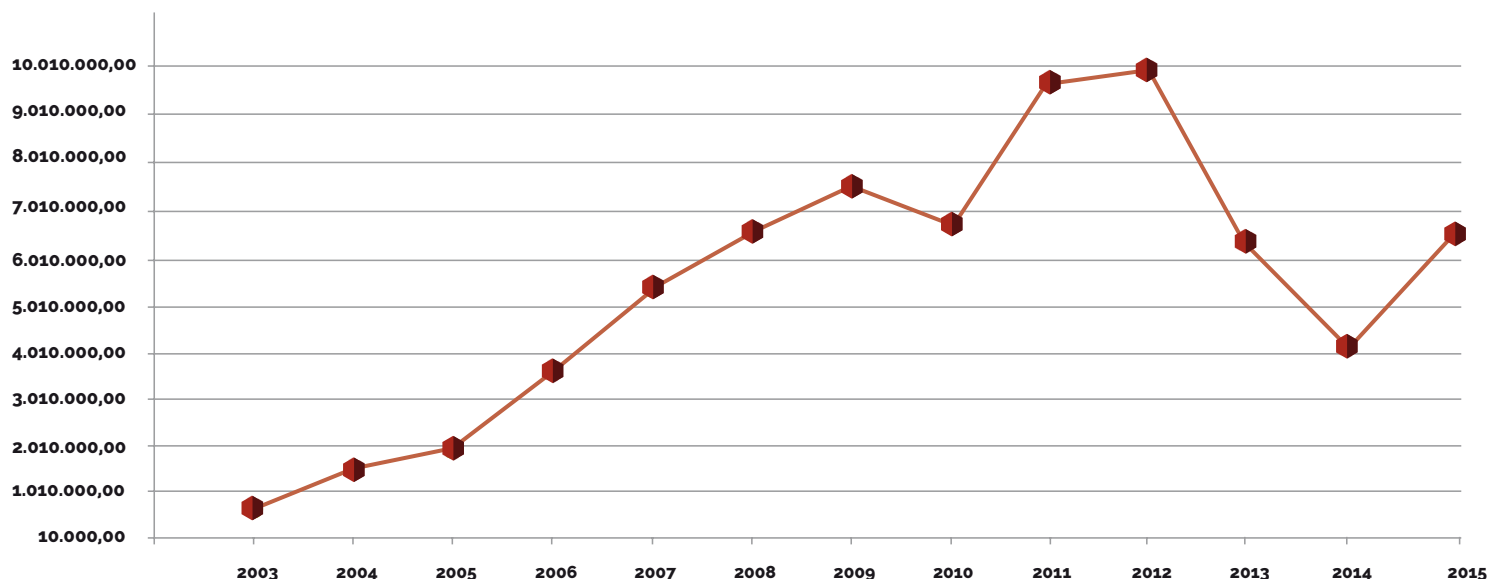
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	"Diferencia"
1.177.339,76	3.140.240,94	3.283.934,81	5.337.105,41	4.020.408,65	1.650.279,38	2.789.161,64	1.138.882,26



REMANENTE DE TESORERÍA

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
5.590.437,41	6.622.788,27	7.425.577,16	6.921.582,68	9.681.622,33	9.886.352,63	6.547.942,86	4.128.671,94	6.917.825,98



(*) En el ejercicio 2010, se han financiado 3.000.000,02 € con remanente de tesorería, en concepto de aportación a los ayuntamientos delegantes, mediante la devolución del 80% del premio de cobranza imputado en el ejercicio 2009.

En el ejercicio 2012 se han financiado 4.150.000 con remanente de tesorería, en cocepto de Transferencias realizadas a la Diputación Provincial de Jaén (1.500.000 Plan de Empleo Provincial y 2.650.000 Plan de Residuos Inertes).

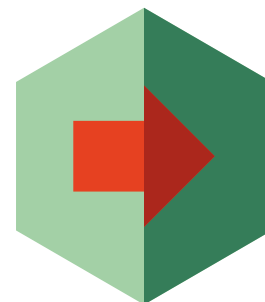
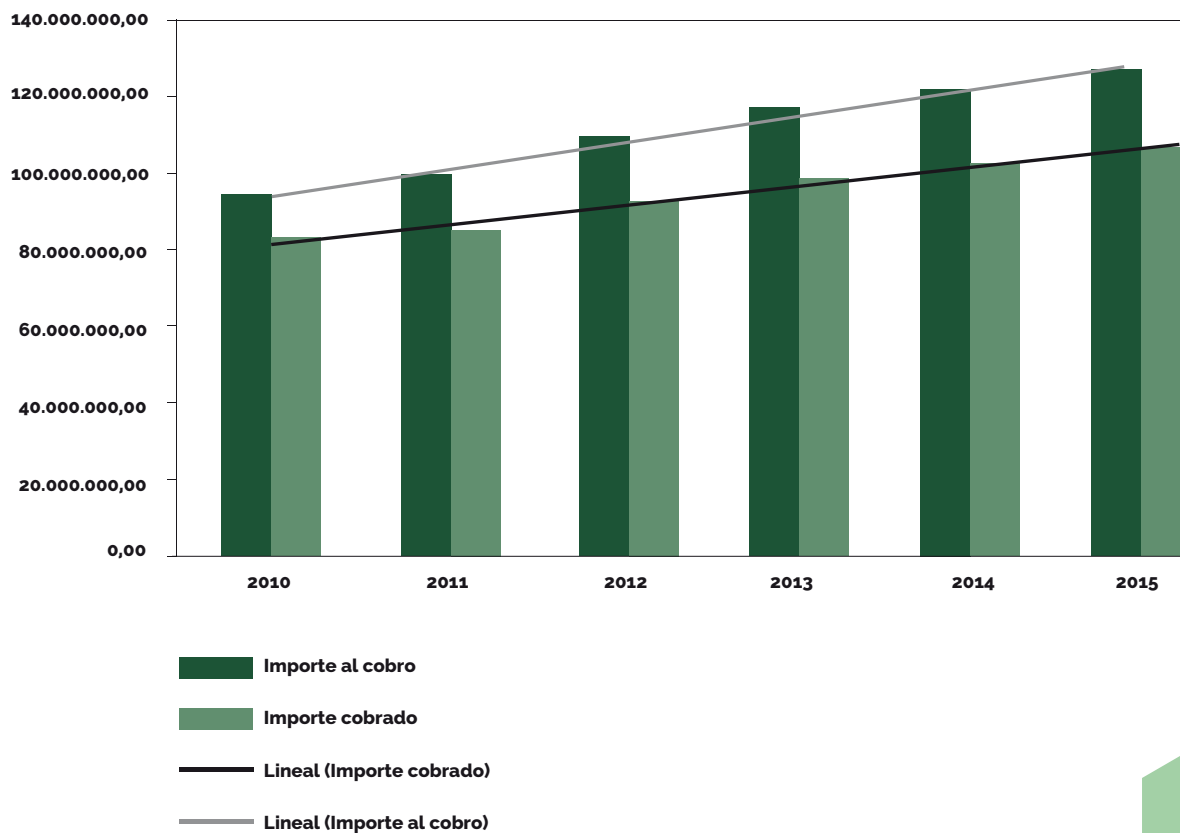
En el ejercicio 2013, se transfieren a Diputación 7.030.000 Plan de Empleo Provincial

"En el ejercicio 2014, se han financiado 2.000.000,00 € con remanente de tesorería en concepto de reintegro premio de cobranza y se transfieren a Diputación 3.870.222,19 € (Plan de Empleo Provincial y Red Viaria)".

"Con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2015, se han financiado 2.000.000,01 € en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2015 a los Ayuntamientos Delegantes. La asignación se realiza en función del importe del premio de cobranza y cobros realizados durante el año 2015."

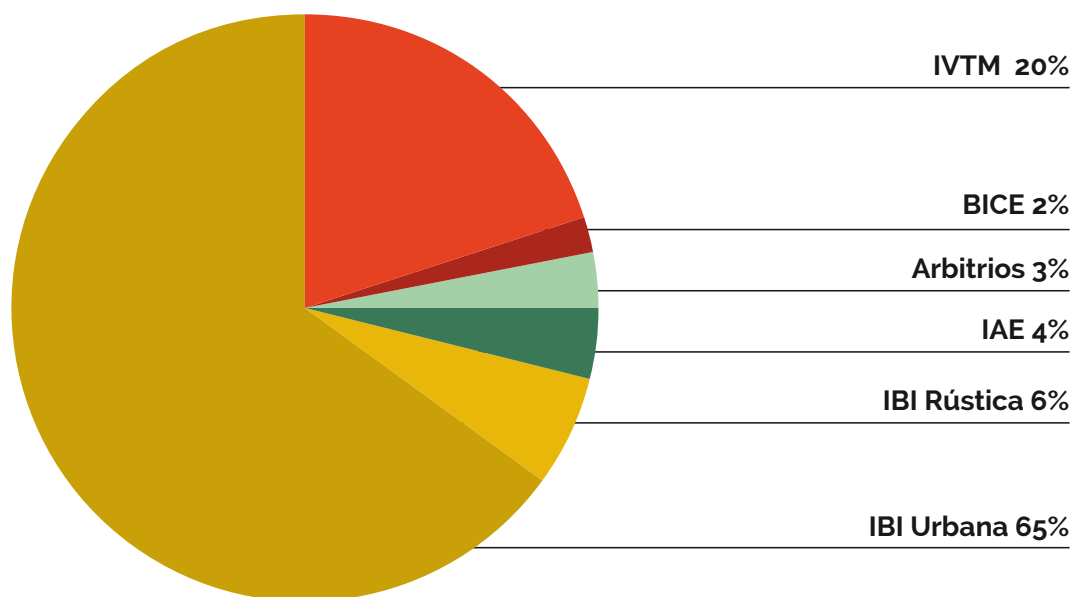
2.A.2. Evolución importe puesto al cobro

EVOLUCIÓN IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE COBRADO



2.A.3. Distribución del cargo por conceptos

DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR CONCEPTOS

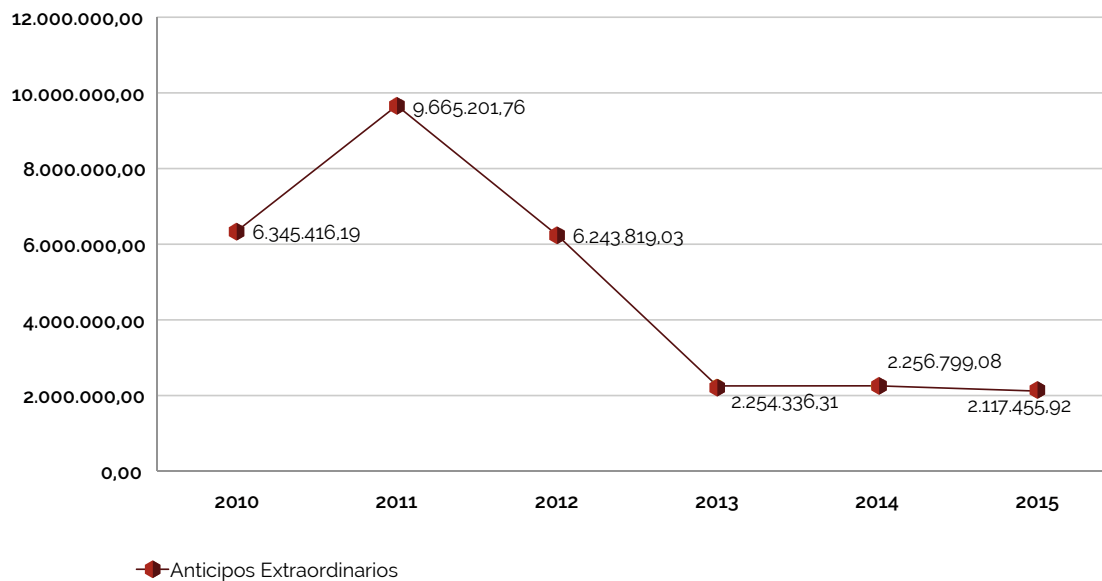


2.A.4. Anticipos municipales

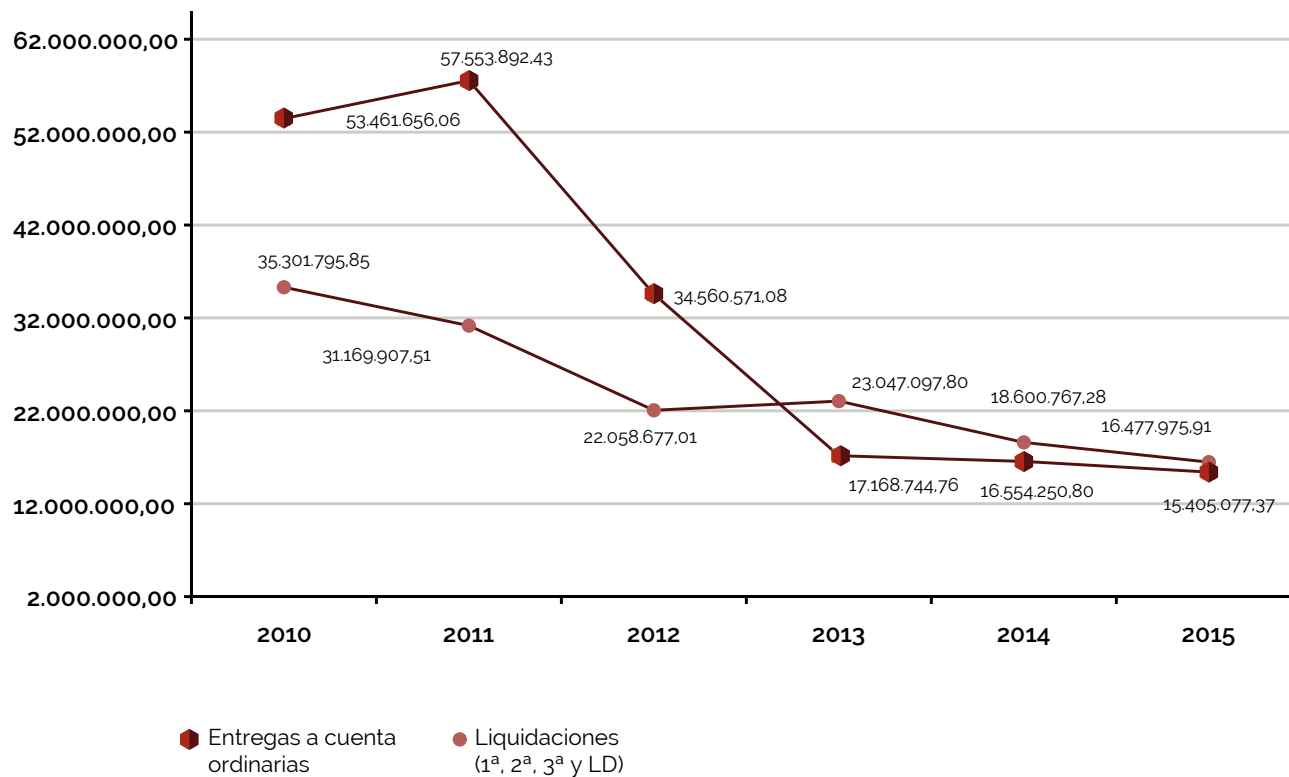
ANTICIPOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS A AYUNTAMIENTOS

Año	Entregas a cuenta ordinarias	Anticipos extraordinarios	Liquidaciones (Cuantía transferible)
2010	53.461.656,06	6.345.416,19	35.301.795,85
2011	57.553.892,43	9.665.201,76	31.169.907,51
2012	34.560.571,08	6.243.819,03	22.058.677,01
2013	17.168.744,76	2.254.336,31	23.047.097,80
2014	16.554.250,80	2.256.799,08	18.600.767,28
2015	15.405.077,37	2.117.455,92	16.477.975,91

Anticipos Extraordinarios



Entregas a Cuenta ordinarias y liquidaciones



A stylized tree graphic where the trunk and branches are formed by white lines. The canopy is filled with various colorful hexagonal icons representing different aspects of business and technology, such as communication, finance, and industry.

VISIÓN DEL ORGANISMO

2.B. Perspectiva Clientes

2.B.1. Competencias Asumidas

Ayuntamiento/Organismo	Gestión tributaria y recaudación voluntaria (Cobro periódico)					Recaudación ejecutiva y/o gestión integral de multas			Gestión tributaria y/o inspección		
	IBU	IBR	VTM	IAE	ARB	Certificaciones	Multas ejecutiva	Gestión integral multas	IAE	IIVTNU	ICIO
ALBANCHEZ DE MÁGINA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
ALCALÁ LA REAL	X	X	X	X		X	X		X		
ALCAUDETE	X	X	*	*		X					
ALDEAQUEMADA	X	X		X	X	X			X		
ANDÚJAR	X	X	X	X		X	Sin efecto	X	X	X	X
ARJONA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
ARJONILLA	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X		
ARQUILLOS	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
ARROYO DEL OJANCO	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	*	
BAEZA	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X		
BAILÉN	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	
BAÑOS DE LA ENCINA	X	X	X	X	*	X		X	X		
BEAS DE SEGURA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
BEDMAR Y GARCIEZ	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
BEGÍJAR	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
BENATAE	X	X	X	X		X	X		X	X	
CABRA DE SANTO CRISTO	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
CAMBIL	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
CAMPILLO DE ARENAS	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
CANENA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
CARBONEROS	X	X	X	X		X			X		
CÁRCHELES	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
CAROLINA, LA	X	X	X	X	X	X			X	X	
CASTELLAR	X	X	X	X	X	X	X		X		
CASTILLO DE LOCUBÍN	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	*	

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Ayuntamiento/Organismo	Gestión tributaria y recaudación voluntaria (Cobro periódico)					Recaudación ejecutiva y/o gestión integral de multas			Gestión tributaria y/o inspección		
	IBU	IBR	VTM	IAE	ARB	Certificaciones	Multas ejecutiva	Gestión integral multas	IAE	IIVTNU	ICIO
CAZALILLA	X	X	X	X	*	X	X		X		
CAZORLA	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
CHICLANA DE SEGURA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
CHILLUÉVAR	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
ESCAÑUELA	X	X	X	X	X	X	X		X		
ESPELUY	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
FRAILES	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	*	*
FUENSANTA DE MARTOS	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	X
FUERTE DEL REY	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
GÉNAVE	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
GUARDIA DE JAÉN, LA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
GUARROMAN	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
LAHIGUERA	X	X	X	X		X		X	X	X	
HIGUERA DE CALATRAVA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
HINOJARES	X	X	X	X	X	X			X		
HORNOS	X	X	X	X		X		X	X	X	
HUELMA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
HUESA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
IBROS	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
IRUELA, LA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
IZNATORAF	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
JABALQUINTO	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
JAMILENA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
JIMENA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
JÓDAR	X	X		X				X	X		
LARVA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
LINARES	X	X	X	X	*	X	X		X	X	
LOPERA	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	
LUPIÓN	X	X	X	X	X	X	X		X		
MANCHA REAL	X	X	X	X	X*	X	Sin efecto	X	X	X	

Ayuntamiento/Organismo	Gestión tributaria y recaudación voluntaria (Cobro periódico)					Recaudación ejecutiva y/o gestión integral de multas			Gestión tributaria y/o inspección		
	IBU	IBR	VTM	IAE	ARB	Certificaciones	Multas ejecutiva	Gestión integral multas	IAE	IIVTNU	ICIO
MARMOLEJO	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
MENGÍBAR	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
MONTIZÓN	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
NAVAS DE SAN JUAN	X	X	X	X	X	X	X		X		
NOALEJO	X	X	X	X		X			X		
ORCERA	X	X	X	X		X	Sin efecto	X	X	X	
PEAL DE BECERRO	X	X	X	X		X	Sin efecto	X	X	X	
PEGALAJAR	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
PORCUNA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
POZO ALCÓN	X	X	X	X		X			X	X	
PUENTE DE GÉNAVE	X	X	X	X	X *	X		X	X		
PUERTA DE SEGURA, LA	X	X		X		X		X	X	X	
QUESADA	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
RUS	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
SABIOTE	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	
SANTA ELENA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
SANTIAGO DE CALATRAVA	X	X	X	X		X		X	X	X	
SANTIAGO-PONTONES	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
SANTISTEBAN DEL PUERTO	X	X	X	X	X	X			X	X	
SANTO TOMÉ	X	X	X	X	X	X		X	X		
SEGURA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
SILES	X	X	X	X		X	Sin efecto	X	X	X	
SORIHUELA DE GUADALIMAR	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
TORREBLASCO PEDRO	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
TORRE DEL CAMPO	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X		
TORREDONJIMENO	X	X	X	X	*	X	X		X	X	
TORREPEROGIL	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
TORRES	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	
TORRES DE ALBANCHEZ	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
VALDEPEÑAS DE JAÉN	X	X	X	X	X	X	X		X		

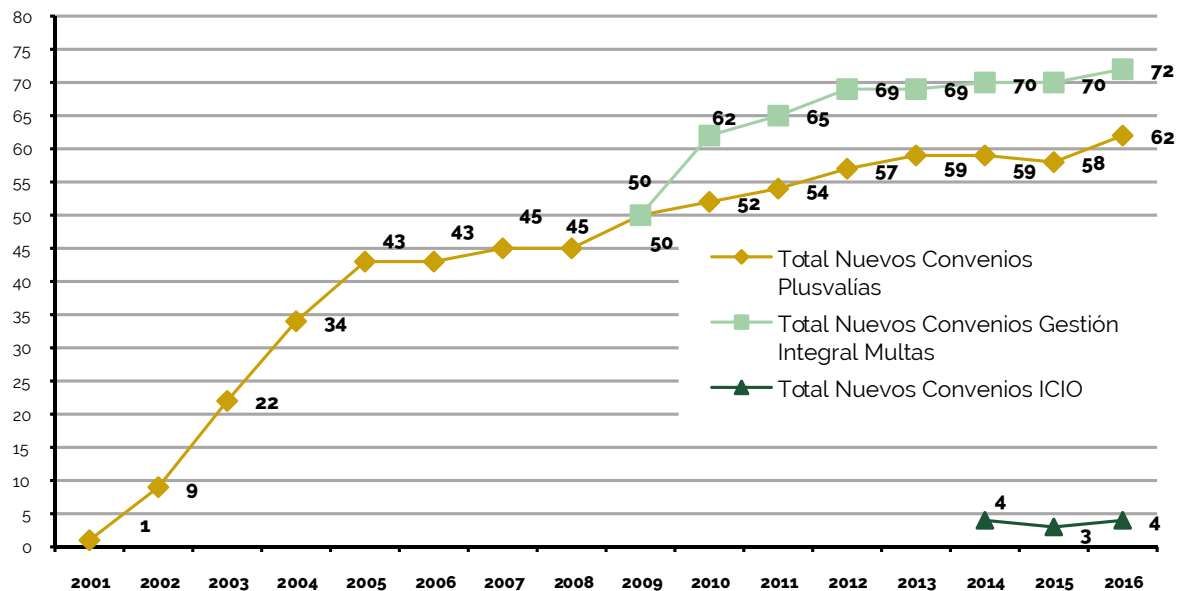
Ayuntamiento/Organismo	Gestión tributaria y recaudación voluntaria (Cobro periódico)					Recaudación ejecutiva y/o gestión integral de multas			Gestión tributaria y/o inspección		
	IBU	IBR	VTM	IAE	ARB	Certificaciones	Multas ejecutiva	Gestión integral multas	IAE	IIVTNU	ICIO
VILCHES	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
VILLACARRILLO	X	X	X	X	X	X	X		X		
VILLANUEVA DE LA REINA	X	X	X	X	X	X	X		X		
VVA. DEL ARZOBISPO	*	*	*	*		*		X	*		
VILLARDOMPARDO	X	X	X	X	X	X	Sin efecto	X	X	X	
VILLARES, LOS	X	X	X	X	*	X	Sin efecto	X	X	X	
VILLATORRES	X	X	X	X	X	X		X	X	X	
VILLARRODRIGO	X	X	X	X		X		X	X	X	
AREA DE IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL						X					
UNIVERSIDAD DE JAÉN						X					
JUNTA DE ANDALUCÍA						X					
CONTRATACIÓN						X					
ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA DE LA BOBADILLA						X					
ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA DE MURES						X					
CONSORCIO HACIENDA LA LAGUNA						X					
CONSORCIO AGUAS LA LOMA						X					

*Se ha señalado con un asterisco aquellos conceptos que ya no gestiona el SPGR pero de los que aún existen deudas en ejecutiva

MUNICIPIOS CON DELEGACIÓN

Conceptos	"Núm. Ayts con Delegación"
IBU (Urbana)	93
IBR (Rústica)	93
VTM (Vehículos)	89
IAE	92
ARB	62
Certificaciones Descubierta	92
IIVTNU (Plusvalías)	62
Gestión Integral Multas	72
Multas Ejecutiva	14
ICIO	4

NUEVOS CONVENIOS DELEGACIÓN

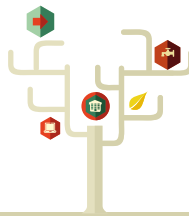


2.B.2. Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entradas en infotributaria@dipujaen.es	646	978	1.940	1.791	2.061	4.694
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es	161	317	1.095	792	889	1.934
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es	65	86	93	119	94	145
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es	420	575	752	880	1.098	2.615
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	13	0	21	13	10	10
Plazo medio de respuesta de reclamaciones (días) Asistencia Jurídica (Objetivo 12 días)	10	0	11	10	9	10
Liquidaciones On-Line (lbu-lvtm)	239	182	118	192	71	26
Autoliquidaciones de lvtm	174	195	180	318	453	475
Devoluciones On-Line	9	14	4	4	0	0
Alta de vehículos (Oficina Virtual)	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922
Cambio de direcciones fiscales (Oficina Virtual)	716	724	659	585	479	474
Ordenes de domiciliaciones bancarias (Oficina Virtual)	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254
Modificación o actualización de datos (Oficina Virtual)	140	165	251	161	344	305

2.B.3. Oficina Virtual

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Accesos de contribuyentes	8.095	10.241	13.416	13.810	16.577	15.429
Accesos de funcionarios	17.551	20.329	26.787	31.994	29.829	29.605
Accesos de entidades colaboradoras	1.807	1.521	1.402	1.970	1.955	2.123
Cambios de dirección fiscal	662	724	659	585	479	474
Modificación de datos personales	140	165	251	161	344	305
Número de domiciliaciones	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254
Pago a través de Red.es	346	634	606	598	454	544
Solicitud de cita previa	8	13	14	16	14	38
Autoliquidaciones de vehículos	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922



2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos

Se presenta una visión resumida de los compromisos contenidos en la Carta de Servicios del SPGR y el nivel de cumplimiento que, año tras año, consideramos muy alto. Algunos de ellos corresponden a desarrollo de servicios, mejoras de los mismos, o facilidades para nuestros clientes, otros se centran en niveles o características de los mismos, medidos a través de indicadores, y los podemos encontrar desglosados y por tendencias en los epígrafes 2.B.2. Oficina de Atención al Ciudadano y 2.B.3. Oficina Virtual.

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO				
2011	2012	2013	2014	2015
Diseño e implantación de un Referencial de Asistencia al Ciudadano y Municipios basado en los principios de Calidad y Eficacia, como base estratégica del Organismo en prestación de Servicios Públicos ofrecidos				
Renovación certificado REFERENCIAL DE CERTIFICACIÓN QUALICERT Sin desviaciones				
Seguimiento y evaluación mediante auditorías internas y externas del Referencial de Asistencia al Ciudadano y Municipios basado en principios de Calidad y Eficacia, como base estratégica del Organismo en la prestación de los Servicios Públicos ofrecidos				
14 auditorías internas sin desviaciones				
Evaluación de Cuadro de Mando Integral como instrumento que garantice un eficaz seguimiento, control y consecución de Objetivos, mediante los indicadores de resultados de gestión en los municipios				
Implantado y mantenido				
Línea telefónica directa de atención al ciudadano de 8 a 15 horas, de lunes a viernes, su existencia de se comunica al ciudadano a través de la publicidad del Organismo, de la Carta de Servicios, de la Memoria Anual y de toda la documentación emitida por la Oficina de Atención al Ciudadano				
Línea 902 07 99 07 953 24 80 82 Implantado y mantenido				
Atención al ciudadano personalizada y especializada por materias, con oficinas de atención al ciudadano ubicadas en las dependencias de los Servicios Centrales del Organismo y en las diferentes Unidades Territoriales que cubre todos los partidos judiciales de la provincia				
Implantado y mantenido				
Sistema de Cita Previa en nuestra Oficina de Atención al Ciudadano				
Cita Previa 902 07 99 07 953 24 80 82 Implantado y mantenido				
Sistema de atención rápida para trámites simplificados controlado por un sistema automático de "gestión de tiempos de espera" o "gestor de colas"				
Implantado y mantenido				
Adecuación del tiempo medio de espera a un máximo de 10 minutos				

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO				
2011	2012	2013	2014	2015
Siempre por debajo de 10 minutos				
Cuentas específicas de correo electrónico para atención al ciudadano atendidas por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano de Servicios Centrales				
Implantado y mantenido 10 direcciones de correo electrónico				
Proyecto de señalización interna y externa de las Unidades Operativas que permite la identificación de puntos de atención, dependencias y nombres y cargos de los profesionales del Organismo				
Implantado y mantenido				
Resolución de consultas tributarias y órdenes de domiciliaciones bancarias presentadas por correo electrónico tramitación de correcciones de errores físicos por correo electrónico en 24 horas				
978 correos: 307 órdenes domiciliaciones bancarias. 557 consultas dudas tributarias. 86 correcciones de cambio de domicilio de notificación. Plazo medio de consecución de 17 horas.	1.940 correos: 1095 órdenes domiciliaciones bancarias. 752 consultas dudas tributarias. 93 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 20 horas.	1.791 correos: 792 órdenes domiciliaciones bancarias. 880 consultas dudas tributarias. 119 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 19 horas.	2.061 correos: 889 órdenes domiciliaciones bancarias. 1.098 consultas dudas tributarias. 94 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 19 horas.	4.694 correos: 1.934 órdenes domiciliaciones bancarias. 1.940 consultas dudas tributarias. 145 correcciones de cambio de domicilio de notificación. 675 solicitudes y aportación de documentos. Plazo medio de consecución de 24 horas.
Resoluciones de aplazamientos y fraccionamientos de pago en el plazo de 2 meses				
185 expedientes en el plazo medio de resolución de 2 meses	226 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	456 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	512 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	998 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes
Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones con contestación a los interesados en el plazo medio de 12 días				
Ninguna	21 plazo medio de 11 días	13 plazo medio de 10 días.	10 reclamaciones en el plazo medio de 9 días	10 reclamaciones en plazo medio de 10 días
Emisión de Informes Jurídicos en el plazo de 15 días				
110 informes en plazo de resolución de 7 días	189 informes en plazo de resolución de 3 días	208 informes en plazo de resolución de 3 días	230 informes en plazo de resolución de 3 días	225 informes en plazo de resolución de 3 días
Resolución de expedientes de derivación de responsabilidad en el plazo de 2 meses				
68 expedientes en plazo de 15 días	145 expedientes en plazo de 9 días	53 expedientes en plazo de 9 días	27 informes en plazo de 10 días	93 informes en plazo de 3 días
Tramitación y resolución inmediata de las siguientes gestiones: pago de deudas, correcciones de datos físicos, anulación de valores, domiciliaciones bancarias, autoliquidación del IVTM,				
68 expedientes en plazo de 15 días				

OFICINA VIRTUAL ABIERTA



902 079 907
953 248 082



infotributaria@dipujaen.es



<https://ofsgt.dipujaen.es>



*34 616 665 353
Whatsapp Tributos

APP



Mis Tributos
Diputación
de Jaén

NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN

+fácil +rápido +cómodo +directo

A través de este medio podrá hacernos su consulta de forma rápida y económica y será atendido de igual forma.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el Servicio Provincial
de **Gestión y Recaudación** de la Diputación de Jaén



2.B.5. Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales

La modificación puntual de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales cuya gestión ha sido delegada en el Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, aprobada por Consejo de Administración y Pleno de la Corporación de fechas 20/02/2003 y 03/03/2003 respectivamente, y con entrada en vigor el 11/05/2003, modificación puntual por Consejo Rector y Pleno de la Corporación de fechas 21/10/2011 y 31/10/2011, y con entrada en vigor el 29/12/2011 y modificación por Consejo Rector y Pleno de fechas 25/04/2015 y 05/05/2015 respectivamente y con entrada en vigor el 20/06/2015.

La modificación llevada a cabo en la Ordenanza responde, principalmente a la adecuación del texto a la normativa legal vigente, a la modificación sustancial del artículo 70 del Capítulo IV dedicado a "aplazamientos y fraccionamientos" y a la flexibilización de los criterios a aplicar para declarar la insolvencia de los sujetos pasivos afectados por procedimientos de apremio. Dicha modificación afectó sustancialmente al art. 70 y siguientes del Capítulo IV "Aplazamientos y Fraccionamientos":

1. Facilidad: aplazamientos y fraccionamientos.
2. Garantía de cobros de deudas mediante domiciliación tributos de cobro periódico.
3. Se amplía el número de tramos establecidos, así como los plazos de pago:
 - Plazo máximo de aplazamiento de una deuda pasa 18 meses a 24 meses.
 - Plazo máximo de fraccionamientos de deudas 36 meses.
4. Desaparece la necesidad de aportar garantía para las solicitudes, con importe <6.000€.
5. Se elimina la liquidación de intereses de demora para un importe <6.000€.

6. Modificaciones en los criterios a aplicar para la declaración insolvencias, adaptando los ya existentes a la situación económica actual:

- Se establece una cantidad mínima de 9€ para realizar notificaciones de providencia de apremio.
- Resto de actuaciones ejecutivas en el expediente de apremio 30€.

7. Fraccionamientos en periodo voluntario del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana e Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica:

- Podrán fraccionarse hasta en 4 Plazos > 20€.

Requisito: Domiciliar el Impuesto que se fracciona y se deberá solicitar en el ejercicio anterior a aquel que deba entrar en vigor el fraccionamiento.

Aspectos Positivos a Resaltar:

Las ventajas son obvias para los Ciudadanos, Municipios y Organismo y entendemos una medida más que necesaria en las actuales circunstancias socio-económicas.

La finalidad del proyecto implantado es moderar el impacto negativo que la actual crisis económica está provocando sobre los ciudadanos, y en tanto se mantenga la persistencia de la misma, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 del Real Decreto Legislativo 2/2004 de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, los obligados tributarios por el concepto de Impuesto Sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana e Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, tendrán derecho al fraccionamiento del recibo anual sin intereses de demora, sin recargos y sin garantías.

RESULTADOS:

DOMICILIADOS

	2015 Recibos/Importe	2014 Recibos/Importe	2013 Recibos/Importe
IBU	169.709/29.629.820,64	165.262/31.114.957,26	163.804/29.794.00
VTM	90.281/6.411.096,85	90.369/6.460.031,28	85.265/6.896,25
TOTAL	259.990/36.040.917,49	255.631/37.574.988,54	249.069/36.690,25

FRACCIONAMIENTOS

	2015 Recibos/Importe	2014 Recibos/Importe	2013 Recibos/Importe
IBU	19.231/5.221.862,37	17.456/5.056.983,69	14.778/5.051.433,00
VTM	12.091/1.088.959,53	11.926/1.067.095,06	11.127/1.193.316,00
TOTAL	31. 322/6.310.821,90	29.382/6.124.078,75	25.905/6.244.749,00

2.B.6. Actividad de la Atención Telefónica

Concepto actividad	2015	
	Importe	%
Afección de bienes	6	0
Aplazamientos y fraccionamientos	1.100	3,5
Arbitrios	348	1,1
Beneficios fiscales	92	0,3
Cambio de domicilio fiscal	374	1,2
Cambio de titularidad	189	0,6
Compensación de deudas	8	0,0
Deudas	2.230	7,1
Devoluciones de ingresos	215	0,7
Domiciliación bancaria	1.147	3,7
Embargos	5.240	16,8
Emitidas	2.628	8,4
Envío de recibos/liquidaciones	1.687	5,4
Erronea	500	1,6
Expendientes de Asistencia Jurídica	3.254	10,4
Horarios, teléfonos, fax y direcciones	1.500	4,5
IAE	507	1,6
IBR	1.745	5,6
IBU	621	2,0
IIVTNU	763	2,4
Inspección de Plusvalías	1.066	3,4
IVTM	1.965	6,3
Medios de pago	1.198	3,8
Recibo/liquidación	286	0,9
Sanciones de Tráfico	544	1,7
Supensión de procedimiento	10	0,0
Trámites por Internet	146	0,5
Transferencias a ayuntamientos y UTR	1.892	6,1
Total anual	31.261	100

2.B.7. Actividad de La Gestión de Esperas

Unidad administrativa	2015					
	Número de tickets expedidos	Número de ciudadanos atendidos	% atendidos por tickets	Total tiempo de atención	Número de ciudadanos espera <10 minutos	% espera <10 minutos
URE	2.540	2.529	99,50	366:58:55	2.410	95,2
URECA	492	479	97,30	64:09:28	465	97,0
UT Alcalá la Real	7.260	7.151	98,40	865:32:52	6.317	88,3
UT Andújar	15.625	15.612	99,90	1837:15:00	10.087	64,6
UT Baeza	6.028	5.856	97,10	812:33:20	4.110	70,1
UT Cazorla	2.795	2.681	95,90	337:36:01	2.290	85,4
UT La Carolina	8.114	8.104	99,80	1182:08:00	6.874	84,8
UT Linares	14.917	14.864	99,60	1509:34:00	8.045	54,1
UT Úbeda	3.690	3.687	99,60	543:51:12	3.625	98,3
UT Villacarrillo	5.313	5.310	99,90	814:47:03	4.615	86,9
Totales	66.774	66.273	99,20	8334:25:51	48.838	73,6
Medias	6.677	6.627		833:26:35	4.884	
Max	15.625	15.612		1837:15:00	1.087	



- La consideración y el afecto personal como principio básico de la organización.
- La comunicación como motor del organismo.
- La concienciación de que la mejora continua del organismo es una labor que requiere la participación y la implicación de todos; todos generamos calidad.
- El respeto, la consideración y el trato cordial para con nuestros clientes.
- El compromiso de prestar un servicio público basado en los principios de eficacia, eficiencia y economía.

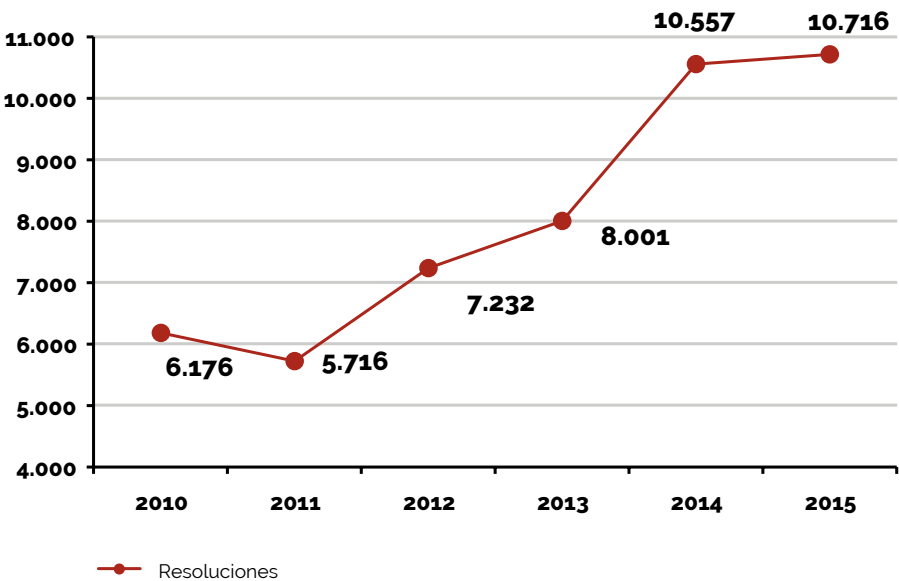
VALORES DEL ORGANISMO

2.C. Perspectiva procesos internos

2.C.1. Administración

EXPEDIENTES DE ADMINISTRACIÓN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Resoluciones	6.176	5.716	7.232	8.001	10.557	10.716
Apertura de expediente electrónico mediante registro-escaneo de documentos (Registro de entradas y salidas)	49.672	54.427	76.463	148.360	133.315	142.532
Sesiones del Consejo Rector	12	11	11	11	11	11
Acuerdos del Consejo Rector	130	106	129	123	111	99

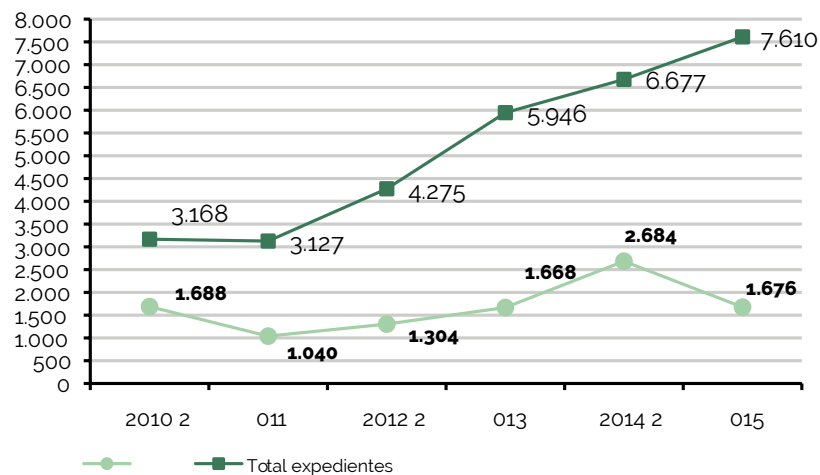
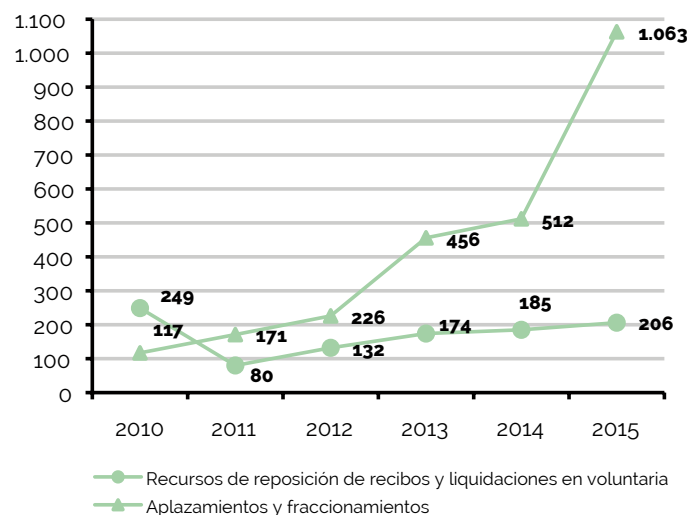
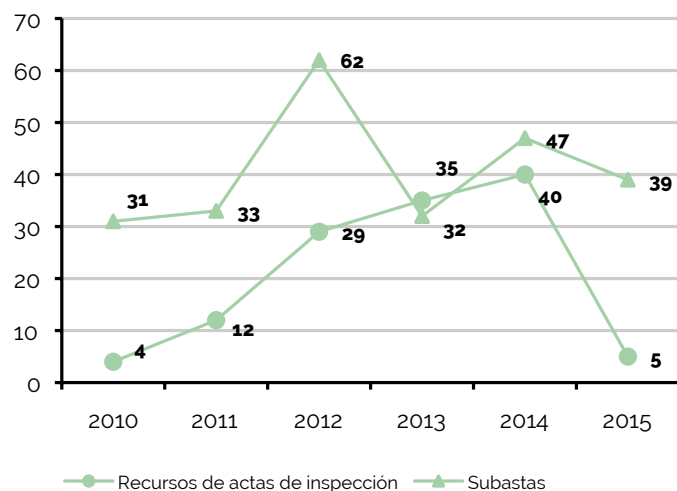


2.C.2. Asistencia jurídica

RESOLUCIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES

	Total resueltos 2010	Total resueltos 2011	Total resueltos 2012	Total resueltos 2013	Total resueltos 2014	2015/2014	
Devoluciones	1.688	1.040	1.304	1.668	2.684	1.676	-1.008
Exenciones y bonificaciones	219	308	603	506	884	3.299	2.415
Recursos de reposición de recibos y liquidaciones en voluntaria	249	80	132	174	185	206	21
Recursos de reposición de recibos y expedientes ejecutivos	510	344	513	1.077	400	209	-191
Aplazamientos y fraccionamientos	117	171	226	456	512	1.063	551
Recursos de actas de inspección	4	12	29	35	40	5	-35
Subastas	31	33	62	32	47	39	-8
Derivaciones de responsabilidad	33	51	83	53	27	94	67
Otras actuaciones	317	1.104	1.323	1.945	1.898	1.019	-879
Total expedientes	3.168	3.127	4.275	5.946	6.677	7.610	933

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando



RESUMEN SUBASTAS

Número de expedientes	67	
Tipo total de subastas	7.377.597,94 €	
	47	Unidades de urbana
	4	Vehículos
	16	Unidades de rústica
	67	Total
Total débitos	3.546.549,57 €	

INFORMES

Informes emitidos	450	
	53	Informes contencioso-administrativos
	164	Otros informes jurídicos
	5	Teara
	3	Defensor del Pueblo
	225	Total Informes emitidos

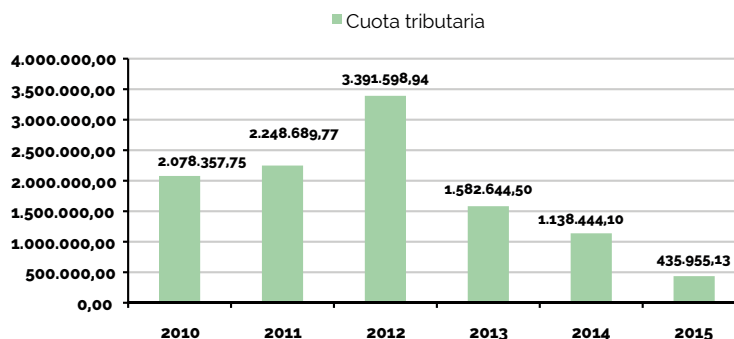
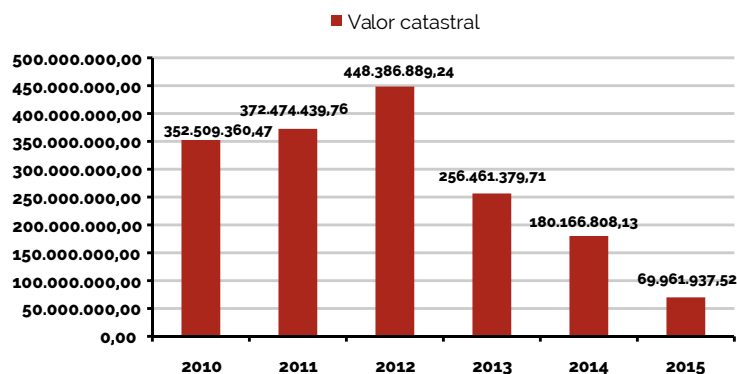
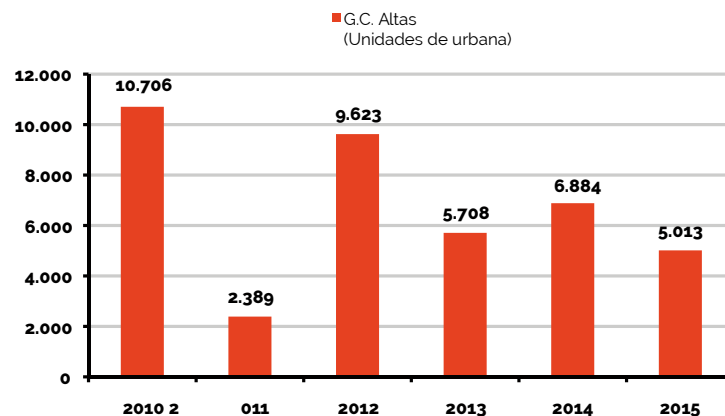
2.C.3. Inspección

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN		2010	2011	2012	2013	2014	2015
I.A.E.	Expedientes iniciados y finalizados	38	48	42	55	62	27
	Actas derivadas de expedientes	45	60	63	58	71	52
	Actas de conformidad	43	60	63	58	32	52
	Actas de disconformidad	2	0	0	0	39	0
	Deuda tributaria liquidada	518.025,75	290.192,42	696.851,36	435.989,37	413.590,16	187.333,72
	Intereses de demora liquidados	31.389,45	8.758,21	30.409,45	30.467,51	23.919,92	7.361,87
	Deuda tributaria ingresada	530.479,90	355.786,67	754.063,86	307.760,54	449.277,77	244.237,32
	Expedientes sancionadores	37	45	40	29	95	26
	Liquidaciones sanciones definitivas	131.420,85	47.512,05	144.506,26	71.130,10	118.094,09	25.934,41
	Liquidaciones sanción ingresada	95.191,33	39.999,88	161.266,59	74.036,71	61.294,47	14.037,51
	Alteraciones comunicadas	49	57	60	56	64	49
	Alteraciones de variación	30	43	44	9	21	20
	Alteraciones de inclusión	9	7	12	42	41	19
	Alteraciones de exclusión	10	7	4	5	2	10
I.I.V.T.N.U.	Expedientes de propuestas de sanción	1252	934	1083	1590	1753	1.888
	Emisión de requerimientos inicio actuaciones inspectoras	1766	1309	3.204	2.537	1.288	2.084
	Emisión de requerimientos continuación actuaciones inspectoras	535	238	523	512	366	333
	Emisión de actas de inspección	1.683	1.329	1.599	2.853	2.624	2.607
	Expedientes sancionadores	1.432	920	1.091	1.442	1.776	1.896
	Deuda tributaria liquidada en actas	651.404,31	388.935,59	1.177.924,85	785.658,66	777.829,77	884.126,13
	Intereses de demora liquidados	113.699,33	73.971,67	202.642,22	166.591,93	147.721,31	154.742,87
	Deuda tributaria ingresada (a 31/12/2014)	608.470,59	342.503,48	393.966,46	1.236.781,92	500.323,86	583.638,02
	Deuda propuesta de expedientes sancionadores	188.912,47	103.207,66	386.103,49	198.364,03	186.807,69	240.158,99
	Liquidaciones sanciones definitivas	205.128,96	110.179,47	375.993,51	187.612,89	192.081,83	219.025,06
	Liquidaciones sanciones ingresadas (a 31/12/2014)	190.959,14	109.169,02	346.486,32	143.345,65	122.811,40	128.874,04

2.C.4. Gestión catastral

ACTUACIONES CATASTRALES (Convenio con Gerencia Territorial del Catastro)

	G.C. Altas (Unidades de urbana)	Valor catastral	Cuota tributaria
2010	10.706	352.509.360,47	2.078.357,75
2011	9.623	372.474.439,76	2.248.689,77
2012	5.708	448.386.889,24	3.391.598,94
2013	6.884	256.461.379,71	1.582.644,50
2014	5.013	180.166.808,13	1.138.444,10
2015	2.389	69.961.937,52	435.955,13





2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

GESTIÓN CATASTRAL MUNICIPIOS EXPEDIENTES 902-903-904 TRAMITADOS

MUNICIPIO	EXPEDIENTES INCORPORADOS	FINCAS	CARGOS ALTAS	VALOR CATASTRAL	DEUDA TRIBUTARIA
ALBANCHEZ DE MÁGINA	5	5	7	201.107,03	1.407,75
ALCAUDETE	11	23	61	1.900.343,78	7.601,38
ALDEAQUEMADA	3	5	5	147.017,82	882,11
ANDÚJAR	8	18	66	4.526.014,89	27.110,83
ARJONA	6	7	10	449.791,66	1.934,10
ARJONILLA	7	8	20	848.011,52	4.494,46
ARQUILLOS	2	3	4	143.091,89	858,55
ARROYO DEL OJANCO	3	3	3	320.483,10	1.474,22
BAILÉN	11	11	62	2.226.921,99	14.878,07
BAÑOS DE LA ENCINA	4	21	23	455.226,36	2.276,13
BEAS DE SEGURA	7	18	31	412.554,30	2.475,33
BEDMAR Y GARCÍEZ	1	3	3	50.270,73	351,90
BEGÍJAR	3	9	10	131.781,14	737,97
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	1	3	3	6.082,66	30,41
BENATAE	41	49	51	1.486.147,08	7.579,35
CABRA DEL SANTO CRISTO	3	4	4	250.080,54	1.500,48
CAMBIL	2	2	2	156.194,00	905,93
CAMPILLO DE ARENAS	1	2	2	89.578,70	492,68
CANENA	5	7	8	259.956,49	1.299,78
CARBONEROS	1	1	1	7.731,14	60,30
CAROLINA, LA	34	35	178	5.000.150,88	41.501,25
CASTELLAR	6	13	19	536.068,74	3.591,66
CASTILLO DE LOCUBÍN	14	22	38	774.687,32	5.112,94
CAZALILLA	1	1	2	58.881,42	353,29
CAZORLA	14	25	62	1.068.597,52	8.548,78
CHICLANA DE SEGURA	4	5	7	111.499,00	668,99
CHILLUÉVAR	3	4	10	89.395,86	670,47
ESCAÑUELA	1	1	27	261.005,41	1.305,03
FRAILES	8	11	13	711.063,41	3.128,68

MUNICIPIO	EXPEDIENTES INCORPORADOS	FINCAS	CARGOS ALTAS	VALOR CATASTRAL	DEUDA TRIBUTARIA
FUENSANTA DE MARTOS	4	5	8	372.470,26	2.123,08
FUERTE DEL REY	2	2	2	45.486,65	250,18
GUARDIA DE JAÉN, LA	2	2	21	1.473.810,40	8.105,96
GUARROMÁN	1	2	2	156.881,28	972,66
HIGUERA DE CALATRAVA	1	2	2	87.343,63	524,06
HUELMA	6	6	8	377.386,93	1.547,29
IBROS	7	9	13	477.049,66	2.719,18
IRUELA, LA	3	3	15	652.174,15	3.260,87
IZNATORAF	1	1	1	43.659,04	261,95
JABALQUINTO	4	6	6	242.531,57	1.721,97
JAMILENA	1	1	15	483.219,09	2.899,31
JÓDAR	7	10	83	2.910.848,92	21.249,20
LAHIGUERA	4	12	21	760.177,45	3.800,89
LINARES	31	35	684	10.756.711,62	88.011,41
LOPERA	2	6	6	226.189,93	1.470,23
LUPIÓN	5	9	9	246.071,59	1.476,43
MANCHA REAL	6	6	31	1.067.520,42	5.999,46
MARMOLEJO	32	44	49	1.883.245,02	10.433,18
MENGÍBAR	4	4	6	210.542,43	1.347,47
MONTIZÓN	3	3	3	186.570,64	1.063,45
NAVAS DE SAN JUAN	5	7	7	453.902,49	2.723,41
NOALEJO	4	9	22	375.845,27	1.879,23
ORCERA	5	12	13	328.251,26	1.674,08
PEAL DE BECERRO	11	23	64	1.572.300,98	7.704,27
PORCUNA	9	17	20	1.286.588,53	6.111,30
POZO ALCÓN	26	29	29	1.601.008,15	8.165,14
PUENTE DE GÉNAVE	11	17	33	1.390.978,58	6.259,40
PUERTA DE SEGURA, LA	10	22	26	464.447,91	2.415,13
QUESADA	11	13	28	790.411,47	5.690,96
RUS	7	8	28	784.846,37	4.473,62
SABIOTE	3	3	5	236.133,38	1.771,00
SANTA ELENA	3	4	5	212.838,90	1.191,90
SANTIAGO-PONTONES	1	1	13	507.841,72	5.078,42

2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

MUNICIPIO	EXPEDIENTES INCORPORADOS	FINCAS	CARGOS ALTAS	VALOR CATASTRAL	DEUDA TRIBUTARIA
SANTISTEBAN DEL PUERTO	2	4	4	159.978,69	1.039,86
SANTO TOMÉ	3	3	3	211.728,11	1.350,83
SEGURA DE LA SIERRA	6	10	10	276.145,81	1.297,89
SILES	1	4	7	222.660,46	1.196,80
SORIHUELA DEL GUADALIMAR	3	10	10	136.229,57	681,15
TORREBLASCO PEDRO	3	9	9	165.695,93	1.110,16
TORRE DEL CAMPO	14	21	113	4.959.583,50	25.789,83
TORREDONJIMENO	16	20	35	1.716.682,56	10.300,10
TORREPEROGIL	3	5	23	775.492,70	4.652,96
TORRES	1	1	1	17.543,53	103,51
TORRES DE ALBANCHEZ	3	3	8	192.619,41	963,10
VALDEPEÑAS DE JAÉN	8	9	14	497.559,31	2.736,58
VILCHES	5	5	31	530.548,32	3.660,78
VILLACARRILLO	22	31	41	2.246.923,46	10.470,66
VILLANUEVA DE LA REINA	10	19	19	709.638,23	4.470,72
VILLARDOMPARDO	1	1	1	20.597,99	102,99
VILLARES, LOS	8	13	20	1.204.756,13	4.819,02
VILLARRODRIGO	1	1	1	27.051,15	108,20
VILLATORRES	10	16	29	545.480,59	3.491,08
TOTALES	562	837	2.389	69.961.937,52	435.955,13

EXPEDIENTES 901 TRAMITADOS

EXPEDIENTES 901	EXPEDIENTES INCORPORADOS	FINCAS	CARGOS ALTAS
TOTALES	2.835	2.979	3.424

2.C.5. Sanciones de Tráfico

ACTUACIONES EN MATERIA DE SANCIONES DE TRÁFICO

		2011	2012	2013	2014	2015
		Totales	Totales	Totales	Totales	Totales
S.M.I.	Primera notificación	33.911	20.647	14.932	11.608	4.906
	Primera notificación con fotografía	7.752	5.438	5.784	5.204	3.147
	Notificación de resoluciones sancionadoras sin alegaciones	3.151	390	351	266	109
	Notificación de alegaciones desestimadas	2.445	981	643	518	187
	Notificación de alegaciones estimadas	1.011	1.068	688	643	146
	Notificación de recursos de reposición desestimados	339	198	152	126	16
	Notificación de recursos de reposición estimados	279	119	43	35	3

CARGOS E INGRESOS SANCIONES DE TRÁFICO

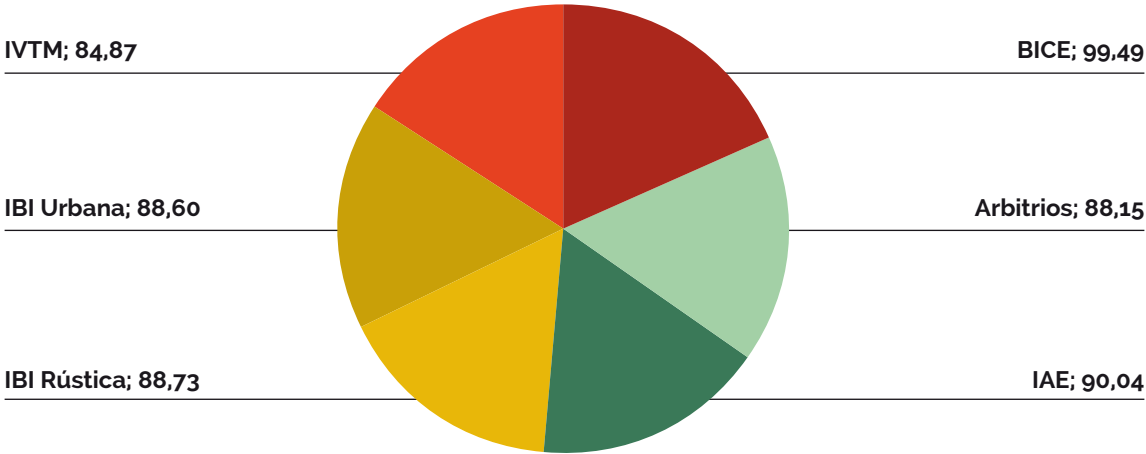
		2011	2012	2013	2014	2015
		Totales	Totales	Totales	Totales	Totales
S.M.I.	Cargos brutos	1.609.930,41	5.143.397,50	4.052.273,81	4.081.352,00	1.227.026,00
	Minoración	131.661,35	1.928.865,62	1.592.825,71	1.425.085,14	456.971,00
	Cargos líquidos	1.478.269,06	3.214.531,88	2.459.448,10	2.656.266,86	770.055,00
	Cobros voluntaria	592.411,06	1.408.804,84	1.186.739,78	991.881,36	364.403,00

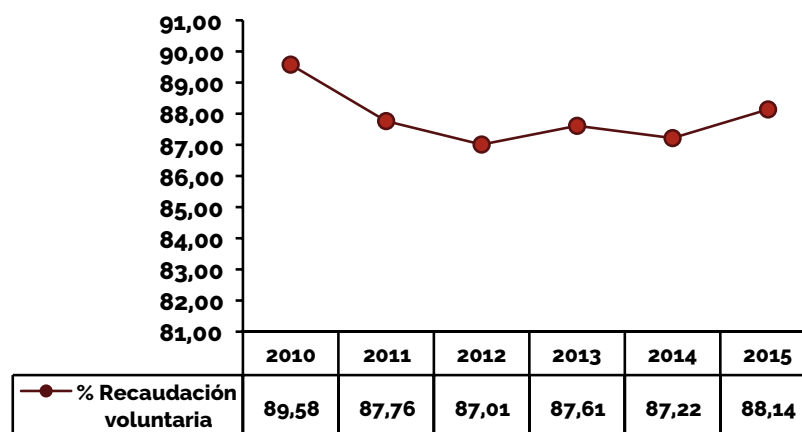
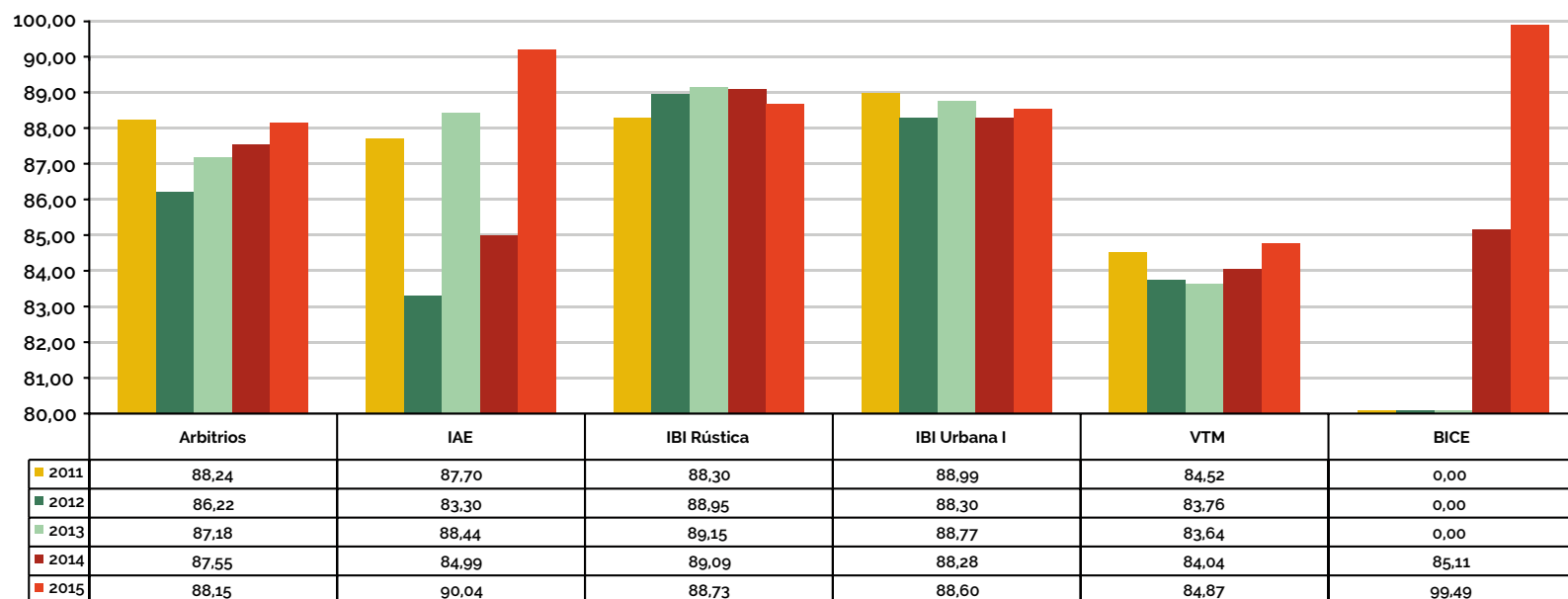
2.C.6. Recaudación voluntaria

EVOLUCIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR IMPUESTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015		
	%	%	%	%	%	Cárgo Líquido	Recaudación	%
Arbitrios	88,00	88,24	86,22	87,18	87,55	3.432.846,76	3.025.908,91	88,15
IAE	88,67	87,70	83,30	88,44	84,99	4.673.844,74	4.208.553,43	90,04
IBI Rústica	89,30	88,30	88,95	89,15	89,09	6.819.108,77	6.050.311,86	88,73
IBI Urbana	90,74	88,99	88,30	88,77	88,28	75.996.469,80	67.335.682,58	88,60
IVTM	87,26	84,52	83,76	83,64	84,04	23.765.183,44	20.170.074,76	84,87
BICE					85,11	2.574.789,01	2.561.572,60	99,49
TOTAL	89,58	87,76	87,01	87,61	87,22	117.262.242,52	103.352.104,14	88,14

DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS

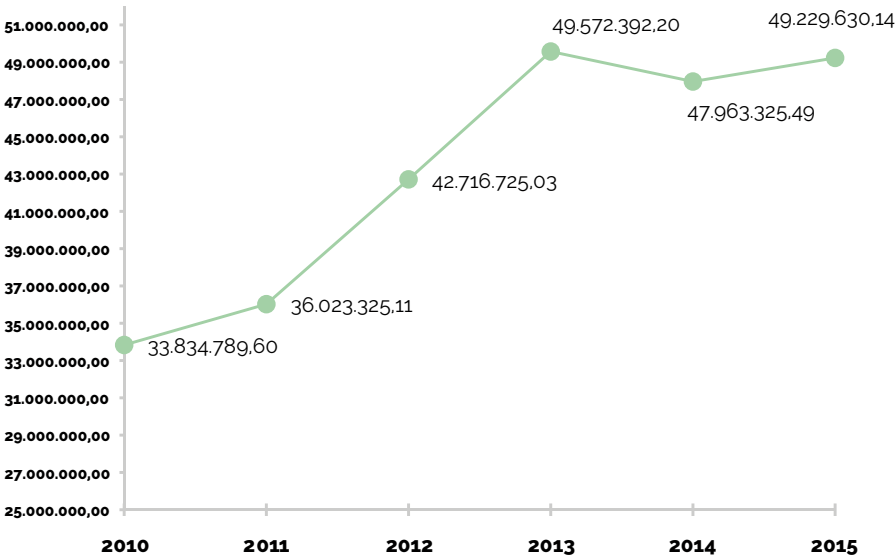


% RECAUDACIÓN VOLUNTARIA**DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS**

NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
							Diferencia	(+ -) %
Total cobrado por domiciliación	33.834.789,60	36.023.325,11	42.716.725,03	49.572.392,20	47.963.325,49	49.229.630,14	1.266.304,65	2,64
N.º recibos domiciliados	318.395	333.335	363.443	371.490	373.531	395.186	21.655,00	5,80
% Sobre el total de recibos	38,69	39,86	49,58	43,64	44,18	46,56	2,39	5,40
% Sobre el total de cobro	39,75	42,32	46,76	49,13	47,54	47,63	0,10	0,21

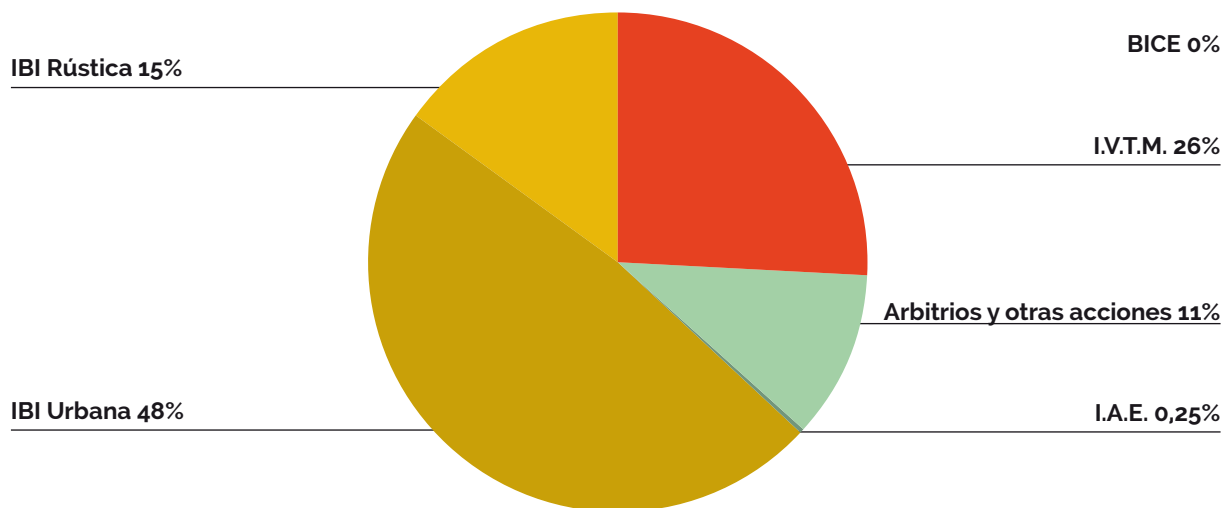
EVOLUCIÓN TOTAL COBRADO POR DOMICILIACIÓN



DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Arbitrios y otras exacciones	42.342	43.692	48.445	48.463	43.466	43.626
I.A.E.	1.008	889	851	878	897	981
IBI Urbana	151.793	158.975	171.578	178.582	182.478	188.940
IBI Rústica	44.321	46.574	48.155	49.175	50.403	59.267
I.V.T.M.	78.931	83.205	94.414	94.392	96.287	102.372
BICE					173	181
Total	318.395	333.335	333.335	371.490	373.531	395.186

PORCENTAJE NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS POR CONCEPTOS AÑO 2015



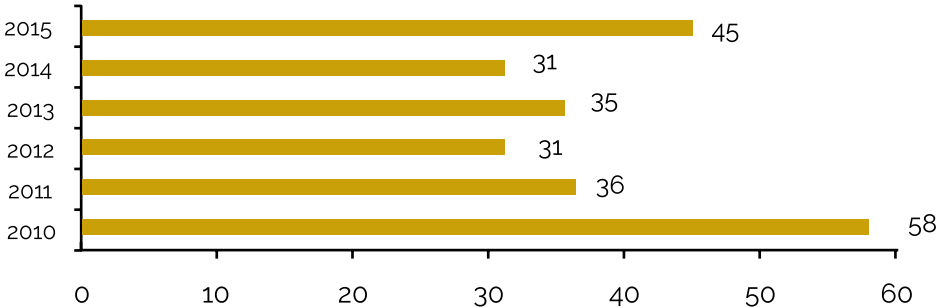
RESULTADOS GLOBALES VOLUNTARIA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
							Diferencia	(+ -) %
Importe al cobro	93.198.739,53	96.998.090,43	104.996.297,87	111.548.652,10	115.689.046,95	122.310.166,70	6.621.119,75	5,72%
Nº recibos al cobro	822.882	836.346	851.437	851.247	845.571	848.723	3.152,00	0,37%
Deuda media recibos	113,26	115,98	123,16	131,04	136,82	144,11	7,29	5,33%
Importe cobrado	83.483.865,06	85.128.646,72	91.355.075,78	97.729.391,12	100.900.248,63	103.352.104,14	2.451.855,51	2,43%
Nº recibos cobrados	737.106	734.004	741.059	745.790	737.480	724.570	-12.909,70	-1,75%
% Importe al cobro	89,58%	87,76%	87,01%	87,61%	87,22%	84,50%	-0,03	-3,11%
% Recibos cobrados	89,58%	87,76%	87,01%	87,61%	87,22%	85,37%	-0,02	-2,12%

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE AYUNTAMIENTOS
SEGÚN SU PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Mayor del 90 %	58	36	31	35	31	45
Entre el 80 % y 90%	32	54	60	56	59	46
Entre el 70 % y el 80 %	0	2	1	1	1	1
Menor del 70%	2	0	0	0	1	0
Número de Ayuntamientos	92	92	92	92	92	92

AYUNTAMIENTOS CON PORCENTAJE DE COBRO
VOLUNTARIO MAYOR DEL 90%



EVOLUCIÓN DE LIQUIDACIONES DE INGRESO DIRECTO PRACTICADAS POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS

	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2015/2014	
	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Diferencia	(+ -) %
IBI Urbana	13925	5895816,18	17233	8412589,82	10797	9066093,48	23982	14205246,27	15411	8726829,97	8691	5332935,74	-3393894,23	-38,89%
IBI Rústica	79	29.073,31	73	24430,28	164	2026840,18	252	1179998,27	245	85069,30	97	21373,72	-63695,58	-74,87%
I.A.E.	818	656734,68	343	189490,37	869	681492,34	523	598986,72	518	366369,91	461	469118,66	102748,75	28,05%
I.V.T.M.	2981	171186,67	2084	123149,63	2339	143845,04	1986	100152,97	1675	87986,36	1681	77400,79	-10585,57	-12,03%
I.I.V.T.N.U	4675	1791191,68	5482	2377975,48	5152	2056144,53	5348	2656283,35	6528	2851164,41	9003	4308075,99	1456911,58	51,10%
BICE									13	48557,34			-48557,34	-100,00%
Total	22.478	8.544.002,52	25.215	11.127.635,58	19.321	13.974.415,57	32.091	18.740.667,58	24.390	12.165.977,29	19.933	10.208.904,90	-1.957.072	-16,09%

RESULTADOS VOLUNTARIA

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2104	% ANUALIZADO
ALBANCHEZ DE MÁGINA	209.094,44	185.443,46	88,69%	47.141,62	111,23%
ALCALÁ LA REAL	5.787.364,06	5.328.093,37	92,06%	470.328,72	100,19%
ALCAUDETE	1.684.515,84	1.485.121,28	88,16%	141.842,57	96,58%
ALDEAQUEMADA	135.412,48	123.698,74	91,35%	11.892,34	100,13%
ANDÚJAR	9.465.846,71	8.165.162,32	86,26%	1.012.918,50	96,96%
ARJONA	1.160.608,92	1.050.954,39	90,55%	102.249,80	99,36%
ARJONILLA	904.786,78	832.792,34	92,04%	56.931,49	98,34%
ARQUILLOS	429.294,54	362.509,16	84,44%	30.263,41	91,49%
ARROYO DEL OJANCO	475.335,95	420.861,06	88,54%	36.865,57	96,30%
BAEZA	4.957.051,77	4.470.541,66	90,19%	875.213,76	107,84%
BAILÉN	4.249.163,30	3.495.108,36	82,25%	709.748,14	98,96%
BAÑOS DE LA ENCINA	592.761,87	540.345,03	91,16%	56.030,42	100,61%

2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2104	% ANUALIZADO
BEAS DE SEGURA	1.200.265,79	1.052.637,66	87,70%	120.748,57	97,76%
BEDMAR Y GARCÍEZ	782.724,62	688.540,43	87,97%	56.800,14	95,22%
BEGÍJAR	688.036,92	631.292,15	91,75%	54.811,18	99,72%
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	339.296,85	299.457,61	88,26%	25.784,72	95,86%
BENATAE	119.567,71	106.472,86	89,05%	9.891,20	97,32%
CABRA DEL SANTO CRISTO	533.847,24	456.071,17	85,43%	46.978,34	94,23%
CAMBIL	727.022,92	659.557,11	90,72%	51.531,36	97,81%
CAMPILLO DE ARENAS	517.874,88	468.783,95	90,52%	76.410,41	105,28%
CANENA	390.718,20	362.214,42	92,70%	26.495,49	99,49%
CARBONEROS	181.904,42	166.935,42	91,77%	13.373,51	99,12%
CÁRCHELES, LOS	234.419,90	211.295,59	90,14%	16.594,14	97,21%
CAROLINA, LA	4.132.309,37	3.594.646,77	86,99%	531.021,78	99,84%
CASTELLAR	1.162.775,58	1.042.948,73	89,69%	110.349,04	99,18%
CASTILLO DE LOCUBÍN	1.137.652,28	1.040.225,13	91,44%	90.003,23	99,35%
CAZALILLA	202.219,44	163.683,51	80,94%	26.094,95	93,85%
CAZORLA	2.168.336,34	1.908.699,80	88,03%	181.342,74	96,39%
CHICLANA DE SEGURA	403.166,21	381.456,34	94,62%	19.809,35	99,53%
CHILLUEVAR	493.904,52	443.991,42	89,89%	45.558,79	99,12%
ESCAÑUELA	140.280,38	132.346,01	94,34%	5.658,65	98,38%
ESPELUY	195.856,10	181.496,67	92,67%	9.373,82	97,45%
FRAILES	381.673,74	358.278,29	93,87%	41.364,96	104,71%
FUENSANTA DE MARTOS	644.202,80	583.339,27	90,55%	62.583,89	100,27%
FUERTE DEL REY	347.463,43	315.585,96	90,83%	42.596,72	103,09%

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2104	% ANUALIZADO
GÉNAVE	128.729,08	117.748,58	91,47%	5.887,62	96,04%
GUARDIA DE JAÉN, LA	1.508.167,08	1.266.134,70	83,95%	200.238,93	97,23%
GUARROMÁN	784.407,72	627.485,69	79,99%	127.674,79	96,27%
HIGUERA DE CALATRAVA	170.346,89	147.111,33	86,36%	24.245,61	100,59%
HINOJARES	74.619,86	65.832,63	88,22%	10.603,98	102,43%
HORNOS DE SEGURA	231.891,39	219.614,65	94,71%	8.813,50	98,51%
HUELMA	1.635.056,18	1.498.326,86	91,64%	110.305,20	98,38%
IBROS	786.171,09	709.598,94	90,26%	45.986,87	96,11%
IRUELA, LA	626.974,00	540.271,70	86,17%	84.925,41	99,72%
IZNATORAF	277.109,38	261.569,72	94,39%	14.848,26	99,75%
JABALQUINTO	583.074,47	501.366,57	85,99%	60.542,08	96,37%
JAMILENA	1.057.752,55	930.481,29	87,97%	93.623,24	96,82%
JIMENA	340.023,97	289.918,87	85,26%	30.462,18	94,22%
JÓDAR	1.479.716,59	1.285.034,78	86,84%	217.527,98	101,54%
LAHIGUERA	305.768,72	289.905,00	94,81%	12.231,88	98,81%
LARVA	78.210,79	73.355,57	93,79%	3.576,34	98,36%
LINARES	16.824.973,81	14.314.259,80	85,08%	2.824.124,13	101,86%
LOPERA	890.751,50	790.144,24	88,71%	85.928,08	98,35%
LUPIÓN	191.178,48	176.448,73	92,30%	8.722,95	96,86%
MANCHA REAL	2.968.740,96	2.575.555,73	86,76%	299.701,51	96,85%
MARMOLEJO	2.172.928,71	1.931.833,67	88,90%	212.430,96	98,68%
MENGÍBAR	2.465.012,55	2.039.134,52	82,72%	334.299,77	96,28%
MONTIZÓN	342.022,42	315.436,43	92,23%	21.806,01	98,60%

2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

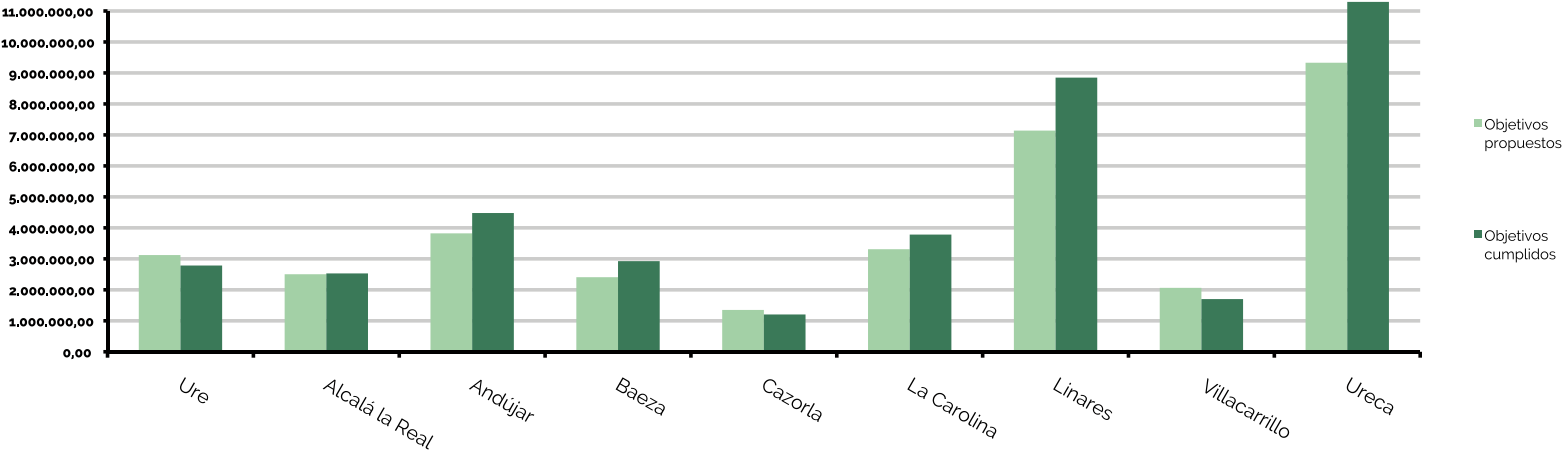
MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2104	% ANUALIZADO
NAVAS DE SAN JUAN	1.226.512,45	1.049.710,40	85,58%	119.453,92	95,32%
NOALEJO	319.413,45	297.810,10	93,24%	43.943,48	106,99%
ORCERA	526.724,82	481.053,33	91,33%	31.502,84	97,31%
PEAL DE BECERRO	1.186.761,24	1.066.460,51	89,86%	110.247,19	99,15%
PEGALAJAR	495.991,93	428.516,31	86,40%	44.129,43	95,29%
PORCUNA	2.180.437,06	2.003.517,49	91,89%	159.445,03	99,20%
POZO ALCÓN	934.166,23	835.497,33	89,44%	122.447,49	102,55%
PUENTE DE GÉNAVE	402.461,57	356.624,44	88,61%	53.258,87	101,84%
PUERTA DE SEGURA, LA	421.891,10	383.549,85	90,91%	48.361,81	102,38%
QUESADA	1.353.583,21	1.214.605,31	89,73%	170.693,60	102,34%
RUS	875.640,64	795.540,55	90,85%	66.720,47	98,47%
SABIOTE	1.076.761,52	977.996,56	90,83%	76.320,69	97,92%
SANTA ELENA	291.402,51	239.224,00	82,09%	48.001,94	98,57%
SANTIAGO DE CALATRAVA	154.481,28	143.860,74	93,13%	12.201,86	101,02%
SANTIAGO-PONTONES	812.079,26	746.493,27	91,92%	54.039,36	98,58%
SANTISTEBAN DEL PUERTO	1.239.216,63	1.091.640,33	88,09%	123.537,32	98,06%
SANTO TOMÉ	785.178,34	703.584,02	89,61%	54.902,66	96,60%

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2104	% ANUALIZADO
SEGURA DE LA SIERRA	553.831,04	491.593,36	88,76%	61.976,01	99,95%
SILES	473.696,16	425.411,50	89,81%	246.639,01	141,87%
SORIHUELA DEL GUADALIMAR	300.675,02	256.151,33	85,19%	22.452,31	92,66%
TORREBLASCO PEDRO	569.743,33	498.965,58	87,58%	57.254,91	97,63%
TORRE DEL CAMPO	3.384.077,61	3.066.096,84	90,60%	610.600,73	108,65%
TORREDONJIMENO	3.571.835,64	3.219.231,22	90,13%	418.329,71	101,84%
TORREPEROGIL	1.773.744,68	1.568.567,15	88,43%	192.847,40	99,30%
TORRES	406.802,05	361.550,95	88,88%	42.953,82	99,44%
TORRES DE ALBANCHEZ	172.484,36	159.984,11	92,75%	8.485,21	97,67%
VALDEPEÑAS DE JAÉN	738.771,71	690.050,42	93,41%	41.680,09	99,05%
VILCHES	1.897.357,65	1.714.229,25	90,35%	107.928,96	96,04%
VILLACARRILLO	2.576.397,30	2.329.520,93	90,42%	168.754,26	96,97%
VILLANUEVA DE LA REINA	971.502,38	864.597,33	89,00%	93.887,97	98,66%
VILLARDOMPARDO	182.929,27	165.609,81	90,53%	16.363,99	99,48%
VILLARES, LOS	1.348.641,26	1.182.969,88	87,72%	178.466,50	100,95%
VILLARRODRIGO	63.258,61	57.112,86	90,28%	4.679,39	97,68%
VILLATORRES	893.406,72	807.619,64	90,40%	80.684,14	99,43%

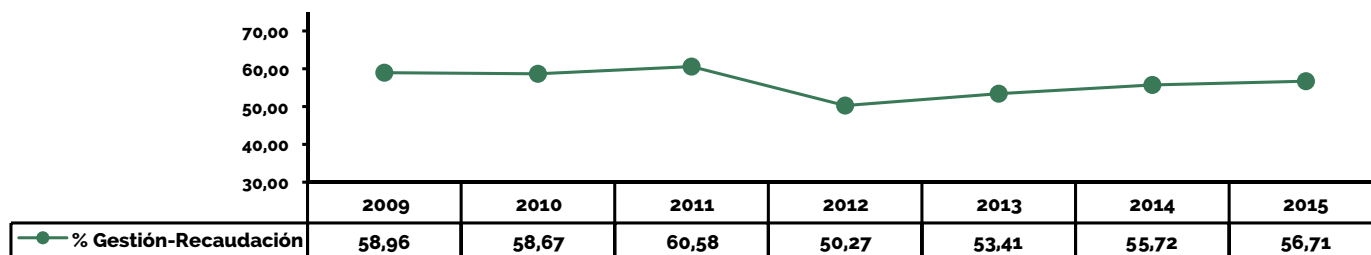
2.C.7. Recaudación ejecutiva

ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS RECAUDACIÓN EJECUTIVA

	Objetivos de Recaudación	Objetivos de Gestión	Objetivos propuestos	Recaudación	% Recaudación	Gestión	% Gestión	Objetivos cumplidos	% C.O.
Ure	1801034,30	1320758,48	3121792,78	1926578,29	106,97%	857338,27	64,91%	2783916,56	89,18%
Alcalá la Real	1443591,32	1058633,64	2502224,96	1694600,20	117,39%	834831,55	78,86%	2529431,75	101,09%
Andújar	2205360,63	1617264,46	3822625,10	2484332,00	112,65%	1994562,53	123,33%	4478894,53	117,17%
Baeza	1388468,00	1018209,87	2406677,87	1888520,48	136,01%	1037008,34	101,85%	2925528,82	121,56%
Cazorla	779262,59	571459,23	1350721,82	784298,20	100,65%	419968,71	73,49%	1204266,91	89,16%
La Carolina	1909865,65	1400568,14	3310433,79	2357092,79	123,42%	1425280,83	101,76%	3782373,62	114,26%
Linares	4118752,88	3020418,78	7139171,65	2915455,82	70,78%	5933909,52	196,46%	8849365,34	123,96%
Villacarrillo	1190401,67	872961,22	2063362,89	1178145,63	98,97%	522417,57	59,84%	1700563,20	82,42%
Ureca	5273165,49	4056281,14	9329446,63	5360168,31	101,65%	5933058,19	146,27%	11293226,50	121,05%
Total	20.109.902,51	14.936.554,96	35.046.457,48	20.589.191,72	102,38%	18.958.375,51	126,93%	39.547.567,23	112,84%



EVOLUCIÓN PORCENTAJE GLOBAL DE GESTIÓN-RECAUDACIÓN EJECUTIVA



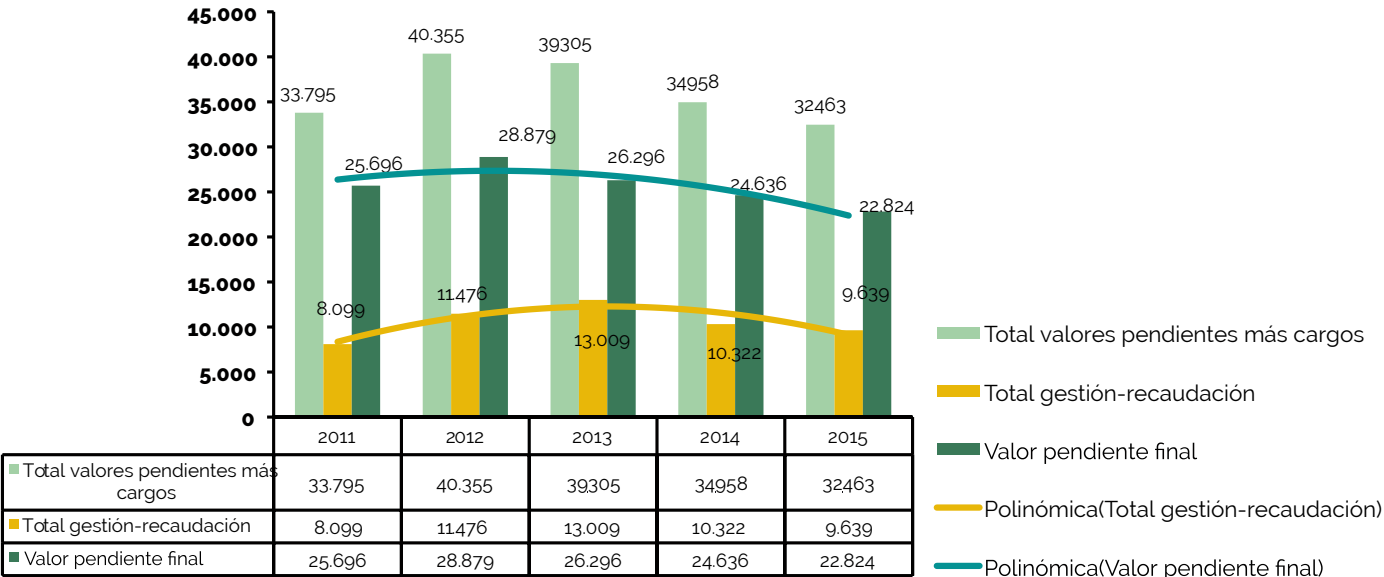
PORCENTAJES DE GESTIÓN-RECAUDACIÓN EJECUTIVA POR UNIDADES TERRITORIALES

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
	%,	%	%	%,	%	%,	Diferencia	(+ -) %
Unidad de Recaudación Ejecutiva (Ure)	97,01	81,00	47,75	39,07	62,22	46,37	- 15,85	-25,47%
Alcalá la Real	59,88	57,30	47,67	51,57	69,00	52,57	- 16,43	-23,81%
Andújar	67,52	60,47	50,02	61,73	59,26	60,93	1,67	2,82%
Baeza	63,12	48,52	59,07	57,85	68,54	63,21	- 5,33	-7,78%
Cazorla	46,04	44,74	57,81	46,96	52,04	46,36	- 5,68	-10,91%
La Carolina	48,48	51,02	56,88	55,76	58,30	59,41	1,11	1,90%
Linares	54,74	56,49	40,80	36,00	41,17	64,46	23,29	56,57%
Villacarrillo	52,74	62,20	47,52	64,04	53,98	42,86	- 11,12	-20,60%
Ureca	59,02	65,42	52,69	65,08	55,98	55,68	- 0,30	-0,54%
Total	58,67	60,58	50,27	53,41	55,72	56,71	0,99	1,78%

GESTIÓN Y RECAUDACIÓN VALORES JUNTA DE ANDALUCÍA

	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
						Diferencia	(+ -) %
Valor pendiente inicial	21.272.467,37	25.695.846,92	28.878.657,07	26.296.431,42	24.635.233,98	-1.661.197,44	-6,32%
Cargos	12.522.088,29	14.658.788,51	10.426.476,62	8.661.176,78	7.827.982,59	-833.194,19	-9,62%
Total	33.794.555,66	40.354.635,43	39.305.133,69	34.957.608,20	32.463.216,57	-2.494.391,63	-7,14%
Recaudación	4.289.813,94	4.479.976,42	5.624.245,94	4.531.522,74	3.761.820,81	-769.701,93	-16,99%
Gestión	3.808.894,80	6.996.001,94	7.384.456,33	5.790.851,48	5.877.414,57	86.563,09	1,49%
% Gestión	23,96	28,44	33,10	29,53	29,69	0,16	0,56%
Total gestión-recaudación	8.098.708,74	11.475.978,36	13.008.702,27	10.322.374,22	9.639.235,38	-683.138,84	-6,62%
Valor pendiente final	25.695.846,92	28.878.657,07	26.296.431,42	24.635.233,98	22.823.981,19	-1.811.252,79	-7,35%

EVOLUCIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN-RECAUDACIÓN VALORES JUNTA DE ANDALUCÍA



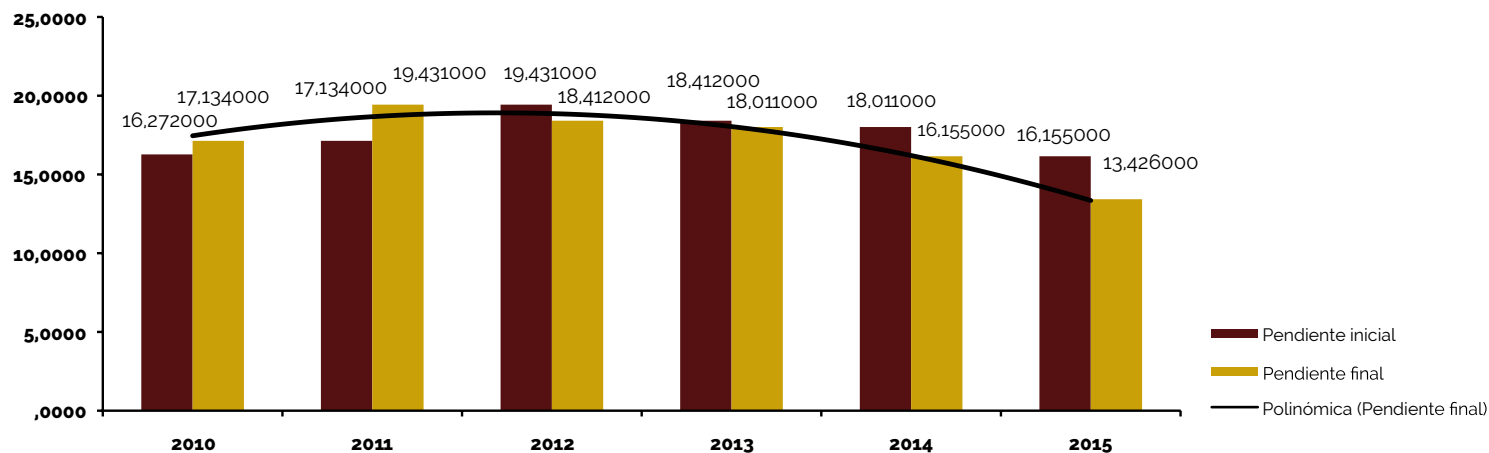
Importe en millones de euros

GESTIÓN EJECUTIVA/EVOLUCIÓN PENDIENTE DE COBRO CERTIFICACIONES AYUNTAMIENTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2015/2014	
							Diferencia	(+ -) %
Pendiente inicial	16,272	17,134	19,431	18,412	18,011	16,155	-1,86	-10,30%
Cargos	6,271	7,933	5,811	4,604	4,125	3,751	-0,37	-9,07%
Recaudación Ejecutiva / Gestión	3,440	2,790	2,676	3,044	2,445	1,956	-0,49	-20,00%
% Gestión	58,67	60,58	50,27	53,41	55,72	56,71	0,99	1,78%
Pendiente final	17,134	19,431	18,412	18,011	16,155	13,426	-2,73	-16,89%

Importe en millones de euros

EVOLUCIÓN PAPEL PENDIENTE INICIAL Y PAPEL PENDIENTE FINAL



1. Fomento de las actuaciones de recaudación ejecutiva e inspección como vía para aumentar la capacidad económica de los municipios.
2. Fomento del enfoque de la gestión encaminada a la atención y satisfacción de clientes.
3. Enfoque orientado a resultados de la gestión tributaria:
 - a) Mejora de los resultados globales de recaudación voluntaria.
 - b) Mejora, adecuación y aumento de todos los padrones contributivos.
4. Promover niveles de excelencia en la organización mediante la implantación de proyectos de calidad y mejora continua.
5. Maximizar los resultados de la gestión financiero-presupuestaria.
6. Aumento y diversificación de las competencias del organismo.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ORGANISMO

2.D. Perspectiva aprendizaje

2.D.1. Autoevaluaciones EFQM

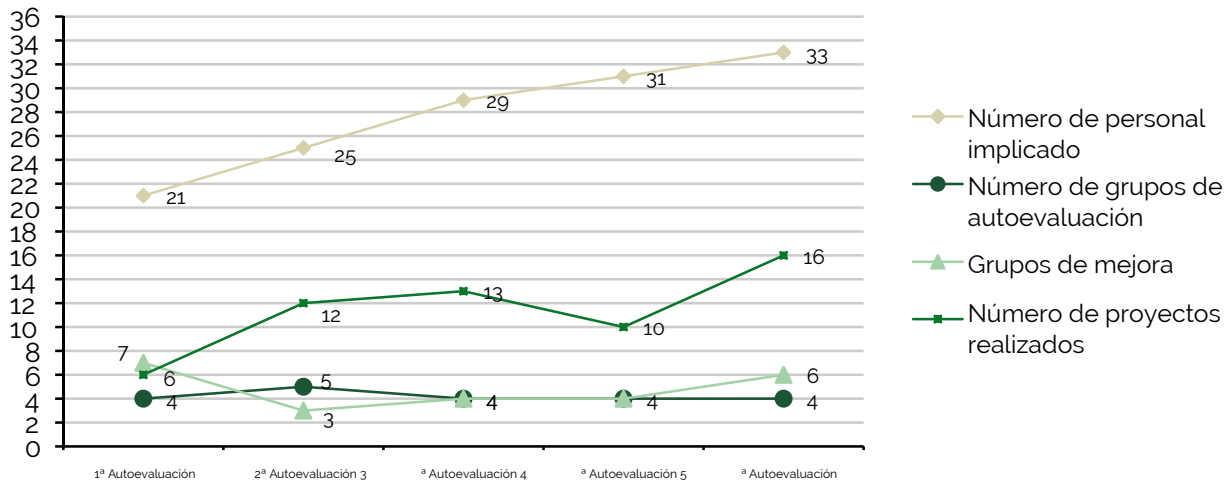
AUTOEVALUACIONES EFQM

En 2014 el Organismo ha realizado la 5.^a Autoevaluación de EFQM, al objeto de realizar un análisis DAFO del Organismo y establecer puntos fuertes y áreas de mejora relevantes atendiendo a la situación actual del mercado y del organismo y nuevo Plan Estratégico 2015-2018 superando la puntuación obtenida en la Autoevaluación anterior

y estableciendo la prelación de nuevas Áreas de Mejora y Puntos Fuertes determinantes en la Mejora Continua para la consecución de la satisfacción de nuestros clientes, la renovación de la Certificación de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro) en 2015, y la puesta en marcha de Proyectos de Mejora llevados a cabo por la Grupos de Mejora.

	Tem poralidad	Número de personal implicado	Número de grupos de autoevaluación	Ejes por grupos de autoevaluación	Puntos EFQM de la organización	Grupos de mejora	Número de proyectos realizados
1 ^a Autoevaluación	2004-2005	21	4	*Eje estrategia *Eje recursos *Eje gestión de las personas *Eje gestión de los procesos	Entre 300-400	7	6
2 ^a Autoevaluación	2006-2007	25	5	*Eje estrategia *Eje procesos y mejora *Eje orientación al cliente *Eje gestión de las personas *Eje gestión de los recursos	Entre 400-500	3	12
3 ^a Autoevaluación	2009-2010	29	4	*Eje liderazgo-personas *Eje liderazgo-política y estrategia-resultados clave *Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios *Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	4	13
4 ^a Autoevaluación	2012	31	4	*Eje liderazgo-personas *Eje liderazgo-estrategia-resultados clave *Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios *Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	4	10
5 ^a Autoevaluación	2014	33	4	*Eje liderazgo-personas *Eje liderazgo-estrategia-resultados clave *Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios *Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	6	16

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando



2.D.2. Grupos de mejora

ACTUACIONES GRUPOS DE MEJORA

GRUPO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA

COMPONETES	UNIDAD ADMINISTRATIVA
* Illana González Rafael	Gerencia/Gerente
* García Carazo Julia	Servicio de Asistencia Jurídica/ Responsable de Calidad
* Arias Fernández M ^a Luisa	Gerencia/Planificación de la Calidad
* Díaz Meléndrez Isabel	Gerencia/Planificación de la Calidad

Naturaleza

El Grupo "Planificación de la Calidad y Excelencia" surge como consecuencia de un área de mejora de la 3ª Autoevaluación de EFQM, y su definición y enfoque se realizó por un grupo de mejora encargado de estudiar y analizar el eje Liderazgo – Política y estrategia – Resultados clave.

Se hace imprescindible la creación de un grupo de "Planificación de Calidad y Excelencia", con carácter permanente, dirigido por la Responsable de Calidad, y formado por varias personas de la organización, conocedoras de los procesos y servicios del organismo.

Este grupo, apoyado por otros grupos de mejora, se encarga de la mejora de la calidad, mejorando aptitudes y actitudes, simplificando procesos, rediseñando, eliminando aquellos que no añadan valor, aprendiendo de la comparación con las mejores prácticas de gestión de otras organizaciones o de otras secciones de la misma (benchmarking externo e interno).

Funciones, actuaciones y proyectos. Ejercicios 2014-2015

- * Actualización y/o adecuación de la documentación del Sistema de la Gestión de la Calidad.
- * Realización Auditorías Internas UT Baeza y UT Úbeda.
- * Diseño y maquetación del Blogs para el personal del Organismo, interactivo, fácil, ágil y participativo, cuyo contenido consta de:
 - Boletín Informativo de los Empleados SPGR.
 - Foro Interno del Organismo.
 - Quejas y Sugerencias.
 - Redes Sociales (RRSS).
- * Proyectos: Plan de Acción Smart City Andalucía 2014-2020.
- * Proyecto: Programa de Responsabilidad Social SPGR (DT. AM.05.03).
- * Informe-Balance legislatura 2011-2014 del Portal de Transparencia de la Diputación Provincial de Jaén.
- * Seguimiento/actualización de Convenios suscritos con Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés.
- * Realización Memorias de las actuaciones del Organismo durante el ejercicio anterior.
- * Enfoque, diseño y coordinación de los "Proyectos llevados a cabo por los Grupos de Mejora 2014-2015":
 - Áreas de Mejora 5ª Autoevaluación.
 - Revisión y Perfeccionamiento de los Informes emitidos por las Evaluaciones Externas.
- * Enfoque del Proyecto "Ahora más Cerca". Es un Proyecto cuyas actuaciones están encaminadas a una eficaz y eficiente prestación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes.

Dentro del marco de compromisos del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, está ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, como al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

Este Proyecto engloba las siguientes actuaciones:

- La adquisición de una solución integral para regular la atención al Ciudadano en las Oficinas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, aportando numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en gestión de los turnos de atención y gestión de colas, la categorización de las atenciones realizadas, la cita previa y la información y comunicación de los turnos a los Ciudadanos, tanto en los Servicios Centrales como en la Unidades Territoriales.
- La externalización del servicio de atención telefónica a los Contribuyentes, aportando estas numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en la rapidez en la atención y suministro de información a aquéllos, así como liberar de tareas de información telefónica rutinarias al personal de atención al contribuyente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, tanto en los Servicios Centrales como en las Unidades Territoriales.
- La realización de la nueva Carta de Servicios 4ª Edición del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en la que incorporar los procesos de mejora, y recomendaciones realizadas en las auditorías internas, externas y premios en los que el S.P.G.R. ha participado, así como los nuevos servicios y compromisos adquiridos. Con el objeto de que la Carta de Servicios es, de hecho, la aplicación de un programa de Calidad Total, en la que nos planteamos: ¿Qué hacer para mejorar y cambiar?. Queremos una doble Carta de Servicios más especializada por un lado en Contribuyentes/Ciudadanos y por otro en Ayuntamientos y otros Grupos de Interés.

Durante 2014 el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación llevó a cabo su 5.ª Autoevaluación según el Modelo de Excelencia EFQM

Como consecuencia de dicha Autoevaluación se determinaron áreas de mejora estableciendo entre las mismas un orden de prioridad o

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

relevancia, creándose cuatro Grupos de Mejora que posteriormente durante 2014 y 2015 han desarrollado los proyectos que a continuación se indican:

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 2

- * Análisis Sugerencias-Revisión-Perfeccionamiento Encuestas Personal 2012:
- * Modificación parcial de las Encuestas de Personal (a efectos de tendencias):
 - Incluir un nuevo Bloque de Evaluación General de Líderes.
- * Nuevas sugerencias y procedimientos para la obtención de datos sobre el impacto de los nuevos servicios.

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 3

- * Revisión-Perfeccionamiento Encuestas Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés 2011:
 - Ejecutándose como Área de Mejora dirigida a los Ayuntamientos, cuya medición ha estado por debajo de la media en estas Encuestas.
- * Nuevo Enfoque de la encuesta Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés 2014-2015:
 - Técnica dirigida al personal técnico del Ayuntamiento.
 - Política: dirigida al Presidente-Alcalde del Ayuntamiento.
- * Comparaciones con otras organizaciones de los resultados obtenidos de los cuestionarios.
- * Plan Comunicación Externa: Implantar la herramienta para evaluar la eficacia del plan de comunicación externa y su resultado con Ayuntamientos, otros G.I., Ciudadanos y resto de segmentación.

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 4

- * Convocatoria I Premios: "Reconocimiento e Implicación del Personal":
 - Realizadas las bases Convocatoria I Edición.

- Resolución por la que se aprueba la misma y dando cuenta al Consejo Rector 16/12/2014.

- * Participación del Organismo en Redes Sociales:
Redes de contactos: Facebook, Twitter, Linked-in etc.

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 5

- * Código de Conducta de los empleados públicos del SPGR.
- * Cuestionario de Evaluación de todas las actividades formativas (incluidas las que se imparten dentro del Plan de Formación para municipalistas).
- * Adopción de medidas internas sobre la eficacia de la Formación para alcanzar los objetivos fijados.

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 7

- * 4.ª Edición de la Carta de Servicios SPGR, como "Formula de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los Servicios". Cartas de Servicios Especializadas atendiendo a los Clientes a quienes van dirigidas:
 - Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
 - Carta de Servicios para Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés.

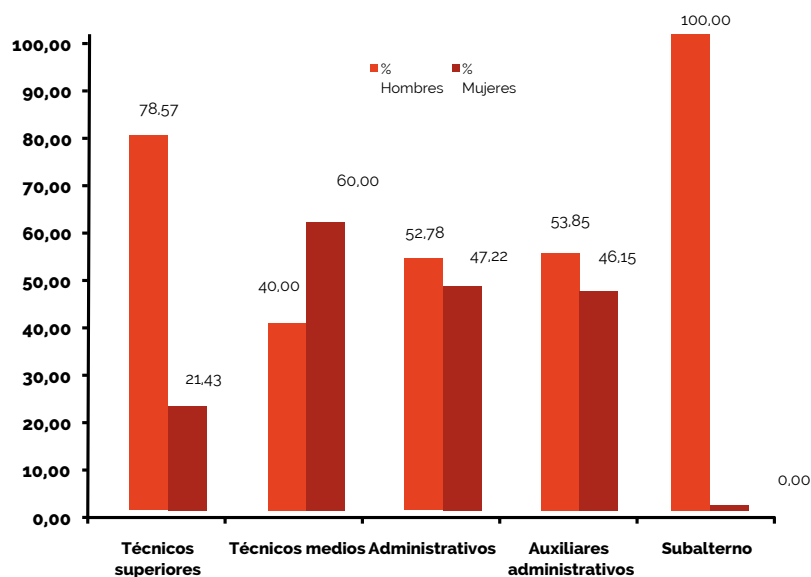


2.D.3. Empleados

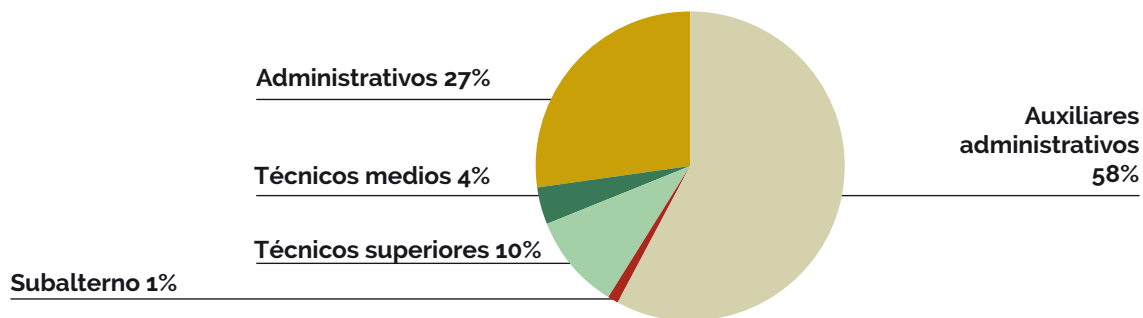
PERSONAL DEL ORGANISMO

	2014											2015										
	Hombres				Mujeres				Total	% Hombres	% Mujeres	Hombres				Mujeres				Total	% Hombres	% Mujeres
	F	L	D	Total	F	L	D	Total				F	L	D	Total	F	L	D	Total			
Técnicos superiores A1	9		1	10	3			3	13	76,92	23,08	10		1	11	3			3	14	78,57	21,43
Técnicos medios A2		1		1	0			0	1	100,00	0,00	2	0		2	3			3	5	40,00	60,00
Administrativos C1	8	16		24	7	2		9	33	72,73	27,27	9	10		19	11	6		17	36	52,78	47,22
Auxiliares administrativos C2	36	8		44	34	6		40	84	52,38	47,62	37	5		42	33	3		36	78	53,85	46,15
Subalterno E	1	1		2		2		2	4	50,00	50,00	1	1		2		0		0	2	100,00	0,00
Total	54	26	1	81	44	10	0	54	135	60,00	40,00	59	16	1	76	50	9	0	59	135	56,30	43,70

NIVELES PUESTO DE TRABAJO POR SEXO 2015



PORCENTAJES NIVELES PUESTO DE TRABAJO 2015



PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

Las Bases generales de participación de los empleados públicos de la Diputación Provincial de Jaén en procesos de formación han sido aprobadas por la Comisión de Formación de la Diputación Provincial de Jaén, en sesión celebrada el 17 de Julio de 2009, Resolución n.º 3484 de la Vicepresidenta de Turismo, Desarrollo Local, Sostenibilidad y Cultura, de 31 de Julio de 2009.

El Plan de Formación para Municipalistas de la Corporación 2009/2010 fue aprobado por Resolución Presidencial número 350 de 31/07/2009. Dicho Plan de Formación contenía las actividades formativas específicas para el Personal del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para el año 2010.

El Consejo Rector en sesión ordinaria número 7 de fecha 20 de junio de 2010 aprobó el Plan Anual de Formación del Organismo para el año 2010.

Con fecha 21 de octubre de 2011 el Consejo Rector aprobó el Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" prorrogándose las Actividades Formativas de carácter específico de 2010 para el año 2011.

Visto el Plan de Formación para Municipalistas 2012 de la Corporación Provincial aprobado por Resolución número 4033 de la Vicepresidenta de Hacienda, Recursos Humanos, Modernización y Gobierno Electrónico, de 1 de Junio de 2011.

Vista la petición de la Gerencia de fecha 11 de abril de 2012 sobre actividades formativas específicas para el personal del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para el año 2012.

Visto el acuerdo número 9 del Consejo Rector de fecha 19/06/2012 por el que se aprueba al Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el año 2012. Prorrogándose para el año 2013.

Vista la petición de la Gerencia realizada en mayo de 2014 sobre actividades formativas específicas para el personal del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para el año 2014 y sucesivos, se propone elevar al Consejo Rector la propuesta número 3 relativa a la aprobación del Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el ejercicio 2014 y sucesivos. Es aprobada por unanimidad por el Consejo Rector de fecha 17/07/2014.

Vista la petición de la Gerencia realizada en septiembre de 2015 sobre actividades formativas específicas para el personal adscrito al Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para el año 2016 y sucesivos, se propone elevar al Consejo Rector la propuesta número 4 relativa a la aprobación del Plan Anual de

Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el ejercicio 2016 y sucesivos. Es aprobada por unanimidad por el Consejo Rector de fecha 20/10/2015.

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN DEL SPGR 2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015

Denominación de la acción formativa	Materia	Fecha prevista	Destinatarios
XVII Jornadas de Formación del Personal del S.P.G.R.: Liderazgo y Dirección de Equipos de Trabajo	Calidad	2010	Todo el personal del organismo
Procedimiento sancionador en materia de tráfico Edición 1	Específica	2010-2011 (*)	Personal del Organismo adscrito a funciones relacionadas con la gestión de sanciones de tráfico
Procedimiento sancionador en materia de tráfico Edición 2	Específica	2010-2011 (*)	Personal del Organismo adscrito a funciones relacionadas con la gestión de sanciones de tráfico
Reglamento General de Inspección y Gestión Tributaria Edición 1	Específica	2010-2011 (*)	Personal del Organismo adscrito a funciones relacionadas con la gestión de sanciones de tráfico
Reglamento General de Inspección y Gestión Tributaria Edición 2	Específica	2010-2011 (*)	Personal del Organismo adscrito a funciones relacionadas con la gestión de sanciones de tráfico
XVIII Jornadas de Formación del Personal del S.P.G.R.: Inteligencia emocional	Calidad	2011	Todo el personal del Organismo
Impuesto sobre Construcciones y Obras (ICIO)	Específica	2012-2013	Todo el personal del Organismo
Taller compromiso e implicación clave de la calidad en la administración pública	Calidad	2012-2013	Todo el personal del Organismo
Curso Práctico de Tributos Locales	Específica	2012-2013	Todo el personal del Organismo
Aspectos prácticos de la gestión y recaudación de los tributos locales (nivel básico) 2 Ediciones	Específica	2014-2015	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes
Aspectos prácticos de la gestión y recaudación de los tributos locales (nivel avanzado) 2 Ediciones	Específica	2015	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes

(*) Prorrogado el Plan de formación para Municipalistas de la Corporación 2009/2010/2011 así como las actividades formativas específicas para el personal del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (Plan de Formación para Municipalistas 2009/10 de la Corporación Provincial, aprobado por Resolución Presidencial nº 350 de 31/07/2009).

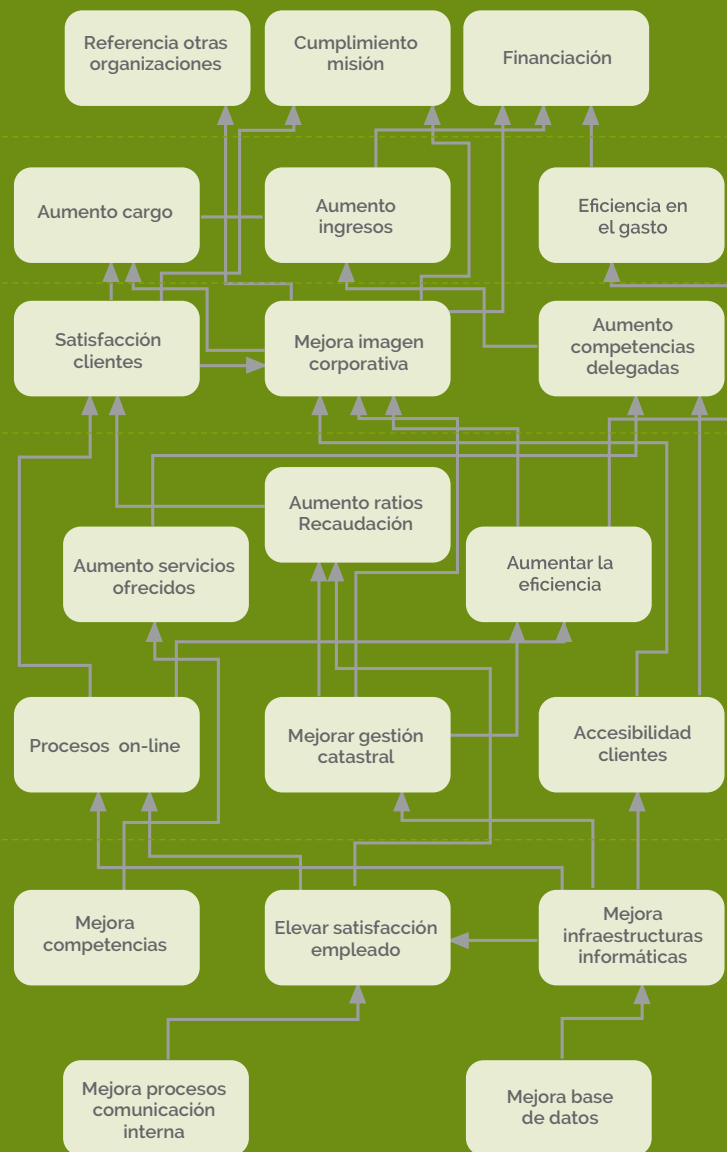
MISIÓN / VISIÓN

FINANCIERA

CLIENTES

PROCESOS

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



MAPA ESTRATÉGICO

2.E. Proyectos y actuaciones

2.E.1. Proyectos y Actuaciones 2015

- * Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios ejercicio 2015 (ver epígrafe 2.B.4.).
- * Actuaciones del Grupo Planificación de la Calidad y Proyectos de los Grupos de Mejora resultantes de las "Áreas de Mejora de la 5.ª Autoevaluación de EFQM" (ver epígrafe 2.D.2.).
- * Auditorías Internas (ver epígrafe 2.B.4.).
- * Autoevaluaciones de EFQM (ver epígrafe 2.D.1.).
- * Diseño del Plan Estratégico del SPGR 2016-2020.
- * Diseño e implantación del Proyecto "AHORA MÁS CERCA":
 - Diseño e implantación del Servicio de Gestión de los turnos de atención-gestión de colas en las oficinas de Atención al Ciudadano (ver epígrafe 2.B.7.).
 - Diseño e implantación del Servicio de centro de atención de llamadas Ciudadano (ver epígrafe 2.B.7.).
 - Diseño de las Cartas de Servicios Especializadas del SPGR (4.ª Edición): Ciudadanos y Ayuntamientos-Otros Grupos de Interés.
 - Diseño de nuevos Canales de Comunicación
 - +Fácil+Rápido+Cómodo+Directo:
 - Whatsapp Tributos.
 - Servicio APP para móviles "APP Mis Tributos Diputación de Jaén", para la consulta y pago de tributos, en la que el Organismo pone a disposición de los Ciudadanos de forma gratuita una aplicación. para dispositivos móviles (Smartphone y Tabletas), ofreciendo sin necesidad de certificado de usuario y de una forma fácil y ágil referente a la Gestión y Recaudación de sus Tributos Locales. La aplicación tiene funcionalidades de la Oficina Virtual de Organismo, más otras específicas de dispositivos móviles.
- * Actividades de Benchmarking Externo con otras Administraciones Excelentes pertenecientes al Foro de Administraciones Públicas organizado por el Club Excelencia en Gestión (C.E.G.) y la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL).
- * Participación activa en el Foro de Administraciones Públicas del C.E.G. y la Aeval.
- * Presentación Plan de Acción Smat City Junta de Andalucía 2014-2020.
- * Presentación Informe Tribunal de Cuentas de Andalucía.
- * Aprobación de la Nueva Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del S.P.G.R. (ver epígrafe 2.B.6.).
- * Convenio de colaboración entre la AEAT y la FEMP, en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria con las Entidades Locales.

2.E.2. Previsión de Proyectos, Programas y Acciones para el año 2016

- * Diseño e implantación de un nuevo modelo de Convenio Tipo de Delegación de Facultades de los Ayuntamientos de la Provincia de Jaén.
- * Formalización de nuevos convenios de delegación de facultades de Gestión, Recaudación e Inspección con los Ayuntamientos de la Provincia de Jaén.
- * Formalización de nuevos convenios de delegación de facultades recaudatorias entre las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén y la Diputación Provincial de Jaén en ejecución de los Acuerdos marco suscritos con la Diputación Provincial de Jaén y la Unión de Pequeños Agricultores y

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Ganaderos de Jaén (UPA-Jaén) y APROJAEN así como convenio de delegación de facultades.

* Finalización e implantación de los Proyectos llevados a cabo por los Grupos de Mejora resultantes de las "Áreas de Mejora de la 5.ª Autoevaluación de EFQM" y por el Grupo "Planificación de la Calidad".

* I Edición de los Premios de Reconocimiento a la Excelencia del Personal del Organismo.

* Implantación del Proyecto "AHORA MÁS CERCA" (Ver epígrafe 2.E.1.).

* Realización y presentación de la Memoria de Excelencia Europea 500+.

* Evaluación Externa con motivo de la renovación Sello de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro).

* Actividades Benchmarking Externo:

- Servicio de Recaudación de Badajoz con motivo del Encuentro para el Análisis de la Gestión en los Organismos Autónomos-Servicios de Recaudación de las Diputaciones Provinciales y Agencias Tributarias de las Comunidades Autónomas uniprovinciales para detectar las necesidades y plantear soluciones innovadoras impulsadas por el reto de la excelencia y nuestro compromiso de servicio público.

- Universidad Miguel Hernández de Orihuela (Alicante) con motivo de la investigación sobre la administración en la gestión tributaria local en España.

- Con otras Administraciones Públicas pertenecientes al Foro de Administraciones de Públicas del G.E.G.

* Participación en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión y la Aeval.

* Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro) y la Diputación Provincial de Jaén de Colaboración en materia de Gestión Catastral.

* Adecuación del Sistema de Señalización Externa e Interna de los Servicios Centrales y de las Unidades Territoriales del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

* Ejecución Plan Modernización de las Instalaciones y Adecuación del espacio de las Unidades Territoriales y Oficinas de la Casería Escalona del SPGR, con el objetivo de acercar nuestras instalaciones al Cliente-Ciudadano:

- La nueva ubicación de la Oficina del Registro Auxiliar del SPGR, con sede en los Servicios Centrales.
- Nuevo local de la Unidad Territorial de Villacarrillo.

2.F. Hitos hacia la “Excelencia”

Hito	Año
Jornadas de formación	1993-2009
Plan de Imagen Corporativa	1995
Gestión y dirección por objetivos	1995
Sistema de motivación e incentivo de productividad del organismo	1996
Reconocimiento "Premio Buenas Prácticas" concedido por la Fundación Pi i Sunyer	1998
Grupos de mejora	1999-2011
Sistema de Gestión de la Calidad	2000
Carta de Servicios (1ª Edición)	2002
Gestión por procesos ISO 9001:2000	2002
Análisis DAFO: Líneas y objetivos estratégicos	2003
Formulario de Misión, visión y valores	2003
Carta de Servicios (2ª Edición)	2004
1.ª Autoevaluación de EFQM	2004-2005
Cuadro de Mando Integral (CMI)	2004-2012
Referencial Qualicert	2005
Encuestas de satisfacción del personal	2006-2012
Encuestas de satisfacción de ciudadanos	2006-2012
Encuestas de satisfacción de clientes (municipios y otros grupos de interés)	2006-2012
2.ª Autoevaluación de EFQM	2006-2007
Elaboración de manuales de la calidad por grupos de mejora (manual de atención al ciudadano, manual de funcionamiento de los grupos de mejora, manual de acogida, manual de quejas y sugerencias de usuarios y clientes y manual de quejas y sugerencias de los empleados)	2006, 2007, 2010 y 2012
Plan estratégico	2007-2010
Presentación candidatura Mejores Prácticas de la Junta de Andalucía	2007
Presentación candidatura III Edición Premios Excelencia de los Servicios Públicos de Junta de Andalucía	2007

Presentación candidatura Premios Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas	2007
Certificación Level of Excellence	2008
Certificación Excelencia Europea 400+	2008
Mención Especial IV Edición Premios Excelencia de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía	2008
Carta de Servicios (3ª Edición)	2008-2009
Certificación Nivel Excelencia Aeval	2009
Certificación Nivel de Excelencia EFQM	2009
Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas	2009
3.ª Autoevaluación de EFQM	2009-2010
Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo	2010
Plan Estratégico	2011-2014
Presentación candidatura y obtención Premio Progreso la proyecto "Implantación de un cuadro de mando integral en el SPGR"	2011
Presentación candidatura y obtención Mención Especial del Premio Progreso al proyecto "Aplicación del modelo europeo de excelencia EFQM en el SPGR"	2011
Acuerdo de Adhesión al Convenio de la Femp en relación con la Asistencia e Información en los trámites relativos a la gestión del IIVTNU y del IBI entre la Diputación Provincial de Jaén y el Colegio Notarial de Andalucía	2012
4.ª Autoevaluación de EFQM	2012
Boletín informativo para los empleados del S.P.G.R.	2012
Foro Interno del Organismo	2012
Sistema de Reconocimiento e Implicación del Personal del S.P.G.R.	2012
Sistema de Evaluación y Seguimiento del Funcionamiento de los Grupos de Mejora	2012
Sistema de Comparaciones Resultados S.P.G.R. y Socios	2012
Convenio Básico bilateral con el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico por el que se formaliza la adhesión al Convenio específico de colaboración suscrito entre JCT y FEMP, en materia de Seguridad Vial	2012

Presentación candidatura y obtención mención especial VIII Edición del Premio Progreso a los proyectos "Buenas Prácticas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Camino hacia la Excelencia" y "Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Con toda Movilidad y Comodidad"	2012
Obtención renovación del Sello de Oro de Excelencia Europea 500+	2012
"Accesit Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas 2012"	2013
Presentación convocatoria Premio CEX (Centros Promotores de la Excelencia) 2013 (IAT)	2013
Mención Especial Premio Iberoamericano de la Calidad 2013	2013
5.ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases Plan Estratégico	2014-2015
Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	2014-2015-2016
Expediente Electrónico	2015
Implantación Servicio de Atención de Llamadas (Call Center)	2015
Implantación Sistema de Gestión de Turnos de Atención y Gestión de Colas	2015-2016
Plan Estratégico 2016-2020 (Revisión DAFO-Implantación Plan Estratégico)	2015-2016
Renovación Certificación Excelencia 500 + (Sello Oro)	2015-2016
"4.ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés)"	2015-2016
Reorganización Ejecutiva	2015-2016
Implantación Proyectos Responsabilidad Social	2015-2016
Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro) y la Diputación Provincial de Jaén de Colaboración en materia de Gestión Catastral	2015-2016
"Nuevos Canales de Comunicación: +Fácil +Rápido +Cómodo +Directo Whatsapp Tributos Diputación de Jaén +34616665353"	2015-2016
"Nuevos Canales de Comunicación: +Fácil +Rápido +Cómodo +Directo Servicio de desarrollo y puesta en marcha de una APP para dispositivos móviles, bien sean dispositivos ANDROID o IOS para el SPGR, para facilitar la consulta y pago de tributos a los ciudadanos"	2015-2016

MEMORIA 2015

