MEMORIA2017
AHORA + CERCA

Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación

DIPUTACIÓN
DE JAÉN

www.dipujaen.es

MEMORIA 2017

ÍNDICE

Presentación Sr. Presidente	5
Presentación Sra. Diputada-Delegada	7
Análisis de Gestión Sr. Gerente	9
QUÉ HACEMOS	
1. Organización política y administrativa	15
1.A. Organización política	15
1.B. Organización administrativa	17
1.C. Personal directivo y responsables	20
FINANCIERA	
2. Plan Estratégico. Planificación estratégica y cuadro de mando	23
2.A. Perspectiva financiera	23
2.A.1. Gestión financiera	23
2.A.2. Evolución del importe puesto al cobro	26
2.A.3. Distribución del cargo por conceptos	27
2.A.4. Anticipos municipios	28
CLIENTES	
2.B. Perspectiva clientes	31
2.B.1. Competencias asumidas	31
2.B.2. Oficina de Atención a la ciudadanía	36
2.B.3. Oficina Virtual	37
2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos	38
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
2.B.5 Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales	41
2.B.6. Actividad de la atención telefónica	43
2.B.7. Actividad de la gestión de esperas	44

PROCESOS

2.C. Perspectiva procesos internos 46

2.C.1. Administración 46

2.C.2. Asistencia jurídica 47

2.C.3. Inspección 50

2.C.4. Sanciones de tráfico 52

2.C.5. Recaudación voluntaria 53

2.C6. Recaudación ejecutiva 63

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

2.D. Perspectiva aprendizaje 68

2.D.1. Autoevaluaciones EFQM 68

2.D.2. Grupos de mejora 69

2.D.3. Empleados 74

MISIÓN/VISIÓN

2.E. Proyectos y actuaciones 78

2.E.1. Proyectos y actuaciones 2017 78

2.E.2. Previsión de proyectos, programas y acciones para el año 2017-2018 78

2.F. Hitos hacia la excelencia 80

PRESENTACIÓN
Sr. Presidente

Francisco Reyes Martínez
Presidente de la Diputación Provincial de Jaén

"El afán por la mejora continua es la clave del éxito del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación"

Alcanzar el éxito, ya se sabe, no es lo más difícil, el reto real es mantenerse. Traigo a colación esta idea para ponderar como merece la labor que año tras año, y durante más de tres décadas, lleva haciendo el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) de la Diputación, uno de los organismos más eficientes y que obtiene mejores resultados no solo de Andalucía, sino de toda España, en su ámbito.

Gestionar bien durante tanto tiempo es digno de alabanza y, por descontado, no puede ser fruto de la casualidad. Detrás de cada uno de los servicios que se presta desde este organismo autónomo de la Diputación hay un gran trabajo, una planificación, un estudio de la necesidad a cubrir, por eso su desarrollo suele ser exitoso.

Un éxito que, en este caso, no es una opción, sino una obligación, porque de la buena gestión del SPGR depende en gran medida que los ayuntamientos jiennenses, que masivamente confían el cobro de sus tributos municipales a la Diputación, cuenten con la suficiente liquidez para acometer actuaciones y mejorar sus servicios con el fin último de ofrecer una mayor calidad de vida a sus vecinos.

Un objetivo al que en los últimos años hemos querido hacer una contribución extra devolviendo parte del Premio de Cobranza que los consistorios abonan a la Administración provincial por gestionar la recaudación de sus impuestos, en lo que viene a ser una muestra más de que son el eje sobre el que gira nuestra acción política.

Llegar a conquistar las mayores cotas requiere de mucho esfuerzo, trabajo, planificación y, por supuesto, talento. Talento humano para gestionar, pero también para innovar, para incorporar nuevas herramientas tecnológicas que contribuyan a facilitar las innumerables tareas que se desarrollan en el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. "Sólo cabe progresar cuando se piensa en grande, sólo es posible avanzar cuando se mira lejos", decía el filósofo y pensador José Ortega y Gasset, y creo que el equipo directivo y los trabajadores de este organismo autónomo de la Diputación cumplen a la perfección esta máxima.

Cada año se superan los registros, cada ejercicio resulta al menos tan efectivo en cuanto a resultados como el anterior, y todo ello es fruto de su convicción en el hecho de que quien no mejora, se queda estancado. Ese afán por la mejora continua, por prestar sus servicios con más calidad, creo que es una virtud clave que debería extenderse no solo a cualquier ámbito de la administración, sino a la sociedad en general. En eso, sin duda, el personal del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un ejemplo, y esta memoria es el testimonio más patente de su magnífico trabajo.

Por todo ello, quiero felicitar a toda la plantilla de este organismo autónomo de la Diputación y confío en que esta disposición a mejorar cualitativa y cuantitativamente el SPGR no decaiga nunca. Todos los jiennenses nos seguiremos beneficiando de ello.

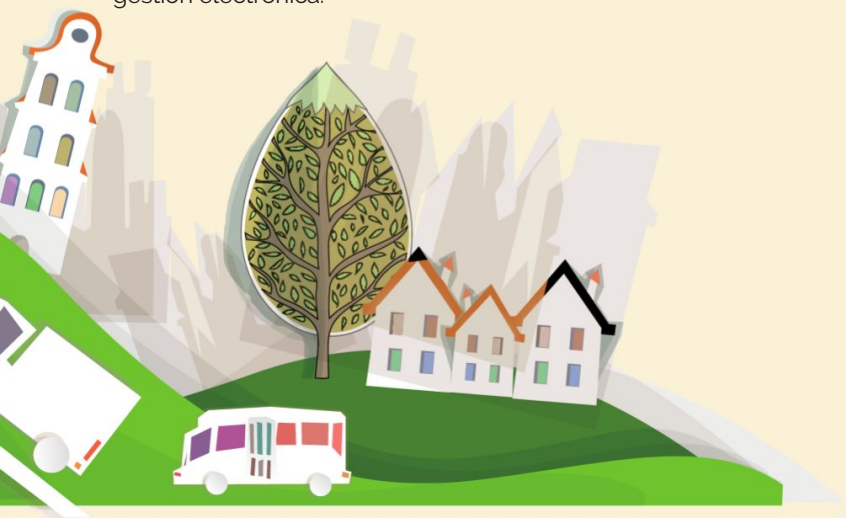
PRESENTACIÓN
Sra. Diputada-Delegada

Pilar Parra Ruiz, Vicepresidenta Primera.
Diputada-Delegada del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén

Nuestra misión ha sido un año más posibilitar la financiación y el sostenimiento de los servicios públicos en los municipios de la provincia que nos han delegado la recaudación de los ingresos de derecho público, -93 de 97 ayuntamientos- que se lleva a cabo de manera eficaz por un equipo de profesionales altamente cualificado.

Somos un referente a nivel nacional, y cada día trabajamos por dar un servicio público cercano, conocido y valorado por la ciudadanía, que contribuya al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Jaén.

En base a la estrategia del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, la actividad de este organismo ha estado encuadrada en la mejora de la atención a la ciudadanía, en el refuerzo de la relación con nuestros ayuntamientos y demás entidades delegantes, en conseguir una mejor percepción de la sociedad respecto al Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en mejorar en el trabajo en equipo, en los grupos de mejora, en el clima y rendimiento laboral y en consolidar alianzas, aprendizajes y excelencia organizativa, innovación y gestión electrónica.



Hoy estamos preparados para dar un salto cualitativo importante, uno de los más interesantes de los últimos años, se trata de gestionar nuestras competencias mediante un recurso aplicativo de Gestión y Recaudación.

El uso de esta nueva aplicación tecnológica redundará en el coste/beneficio, en la mejora permanente de la calidad del servicio a la ciudadanía, a los ayuntamientos y demás entidades delegantes.

Es la evaluación permanente de nuestro trabajo la que nos lleva a superar el riesgo y a explorar nuevas posibilidades para incrementar la productividad personal y de la organización y por tanto los resultados de la gestión.

En definitiva se trata de prestar la máxima atención al contribuyente sin renunciar a recaudar más y mejor para nuestros ayuntamientos.

ANÁLISIS DE GESTIÓN Sr. Gerente

Rafael Illana González
Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

Finalizada la Gestión del Organismo en 2017, es hora de exponer las líneas básicas de gestión a la vez que enfocar algunas líneas estratégicas de futuro para el Organismo.

Antes de exponer los resultados numéricos de gestión, me referiré a aquellas líneas estratégicas que el Organismo viene desarrollando desde hace años y que algunas de ellas se han programado para 2018 y siguientes.

No es necesario que en las leyes 39 y 40/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público respectivamente, la administración electrónica adquiera un papel más que relevante. Desde el Organismo siempre se ha apostado fuertemente por la innovación y la gestión electrónica. Conceptos tales como ahorro económico asociado al cambio tecnológico, administración sin papel, gestión por procesos, interactuación electrónica de la ciudadanía con nuestra administración, expediente electrónico, etc son más que familiares desde la óptica de que llevamos desarrollando proyectos y aplicando técnicas de gestión que lo avalan y que así ha sido valorado por algunos reconocimientos en calidad y mejora continua que al Organismo han concedido.

Llegados a este punto y como cuestión básica a la hora de abordar un cambio, hemos de preguntarnos ¿Está mi Organización preparada para adaptarnos a ese cambio?

Esta cuestión tiene su base en que durante 2017 hemos puesto los cimientos para acometer otro gran cambio, uno de los más importantes de los últimos años, cual es el gestionar nuestras competencias mediante un nuevo aplicativo de Gestión y Recaudación.

Todo cambio tan estratégico está influenciado por diversos factores:

- Culturales. De la propia Organización.
- Factores ligados a la actitud. Predisposición de la Organización a ese cambio.
- Factores ligados al conocimiento.
- Factores Generacionales. Vencer la resistencia a la innovación.
- Factores ligados a la Seguridad. Eliminar el miedo a la vulnerabilidad generada y explicitar el valor añadido creado con un nivel máximo de seguridad.

Es necesario poner en marcha mecanismos que tengan en cuenta estos factores y que la adaptación sea de la mayor calidad posible. Es básico la sensibilización e involucrar a quienes lideran la Organización, con el fin de que ellos se conviertan en los y las principales replicadoras y facilitadoras del cambio, desde la óptica que su trabajo y esfuerzo serán mas productivo en las competencias de Servicio Público que desarrollamos.

La decisión del cambio viene fundamentalmente apoyada en un análisis de conceptos tales como coste/beneficio, adaptación legislativa y mejora en la prestación del Servicio a ciudadanos, ciudadanas, ayuntamientos y órganos delegantes.

A todas luces el actual sistema informático no soporta comparación alguna bajo el prisma de los conceptos comentados. Simplemente el PD (Plan Director), que nació en el Organismo, ya no es instrumento que pueda mejorar los niveles de gestión, ni amplíe el índice de calidad de competencias, ni ofrezca los retos, no solo legislativos, sino de eficiencia, que necesitamos.

La Tecnología es uno de los factores de transformación y de mejora en cuanto a gestión del talento de la Organización.
Se convierte en un aliado a la hora de seleccionar, retener, desarrollar y formar el talento de forma ordenada y personalizada.

El uso de una buena solución tecnológica permitirá llegar mas allá en la relación de todo el personal que trabaja, aumentar el control de gestión, identificar las debilidades y fortalezas mas fácilmente con su implicación en la gestión de la toma de decisiones.

En un cambio tan trascendental como el que acometemos, un aspecto destacable es la búsqueda del aumento de la productividad personal y organizativa, que se refleje en un incremento de los resultados de gestión para las competencias públicas que desarrollamos.

Las Organizaciones podrán dar lo mejor de sí, cuando desarrollen una productividad laboral eficiente. El concepto de servicio y administración pública adquiere una dimensión mayor y esto es consustancial a contar con herramientas y tecnología que coadyuven a ello.

La cultura de la innovación y la mejora constante es una condición necesaria para un Servicio Público. Mantenerse en la zona de confort, es uno de los mayores retrocesos que muchas administraciones tienen, donde la "aversión al riesgo" hace de ellas administraciones poco dinámicas, sumidas en la supervivencia más que en el futuro.

• Otros muchos proyectos se han llevado a cabo durante 2017, como los referentes a:

- Sistema de Gestión y Direccionamiento de Clientes para Recaudación, en el que se han configurado agendas, adecuado a los servicios y necesidades del SPGR, y con acceso mediante nuestra Oficina Virtual de "Solicitud de Cita Previa".

- Adecuación del Sistema de Señalización Externa e Interna del Organismo a la Campaña de Visualización e Identidad Corporativa de Diputación.

- Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias de las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén en el Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

- Diseño e implantación de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación, en la Diputación Provincial de Jaén.

- Diseño e implantación de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades con la Diputación Provincial de Jaén, para la Instrucción y Resolución de los expedientes sancionadores y la gestión y Recaudación de Multas por Infracciones a la Ley sobre Tráfico y Seguridad Vial, y a las Ordenanzas Municipales de Circulación.

- Encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anómina, (SEGIPSA) para la realización de trabajos catastrales.

- Proyecto Estudio-Botánico de la Vegetación de la Casería Escalona Enfocado en el modelo europeo de Excelencia y Calidad E.F.Q.M., Criterio 8 "Resultados en la Sociedad", subcriterio 8.a) "Medidas de Percepción: Implicación en la comunidad donde realiza su función E Implicación de la organización en la educación, formación y nivel cultural de la comunidad.

- Nueva Aplicación Informática para la Gestión Tributaria, Recaudatoria y de Inspección del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén: El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral de "cliente-contribuyente" facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee una persona o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

Dichos proyectos figurarán en esta Memoria, pero he querido destacar por su apuesta de futuro que suponen para el propio Organismo, la Diputación y Ayuntamientos que confían en nuestra gestión.

- Respecto a los resultados de gestión entre ellos:

  - El importe total recaudado, durante el período de voluntaria, ha sido de 111.276.874,55 €, resultando un porcentaje de cobro total del 88,86%, destacando por conceptos: en BICE, el 99,57%, el 89,86% en IBU, 87,77%, en IBR, Arbitrios el 87,73%, 86,80% en IAE y 85,18% en IVTM.

  - En la recaudación ejecutiva, el porcentaje de gestión global ha sido del 50,96%.

  - La unidad de Inspección ha liquidado un total de 261.833,16€ de liquidaciones de IAE y 186.724,36€ de IINVTNU.

  - Se ha practicado 97.224 liquidaciones de Ingreso Directo por Conceptos Tributarios por un importe de 19.606.019,15€.

  - Ha habido un total de 5.758 Entradas en infotribuaria@dipujaen.es

- La recaudación por sanciones de tráfico ha ascendido a 530.620,03€.

- Practicadas 6.048 Autoliquidaciones de vehículos.

- Realizadas 7.496 órdenes de domiciliaciones bancarias a través de la Oficina Virtual del Organismo.

Mis felicitaciones y agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el personal del organismo y a quienes ostentan la responsabilidad política. Esta acción coordinada ha dado fruto a la gestión que presentamos.

"La Autocomplacencia es el cáncer del éxito"
(Es bueno estar satisfecho de logros, pero no hasta el extremo de no perseguir la mejora, que hará decrecer o eliminar el valor conseguido)
(Refranero popular)

¿QUÉ HACEMOS?

Servicio a **650.000** jiennenses

93 Delegaciones de Ayuntamientos

95% Municipios del ámbito provincial

111.276.274,55€ R. VOLUNTARIA
20.096.192,86€ R. EJECUTIVA

135 EMPLEADOS PÚBLICOS

12 OFICINAS de atención al ciudadano

Nuevos Canales de Comunicación:
Consulta/Pago Tributos
•Fácil•Rápido•cómodo•Directo

CITA PREVIA
https://ofsgt.dipujaen.es/E-Jaen

93 Convenios-Delegaciones IBU-IBR

89 Convenios-Delegaciones VTM

66 Convenios-Delegaciones IIVTNU

93 Convenios-Delegaciones IAE

4 Convenios-Delegaciones ICIO

65 Convenios-Delegaciones ARBITRIOS

74 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. Encomienda a la sociedad estatal Segipsa

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. Jesús Estrella Martínez (PP)

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

D. Luís Miguel López Barrero (PSOE)

D.ª M.ª Ángeles Leiva López (PSOE)

D.ª Fancisca Medina Teva (PSOE)

D. Juan Diego Requena Ruiz (PP)

D. Juan Ruiz Raez (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)

D. Rodrigo Checa Lorite
3º Teniente de Alcalde y delegado de Hacienda, Personal, Deportes y Seguridad Ciudadana
(Delegación de la Alcaldesa de Baeza PSOE)

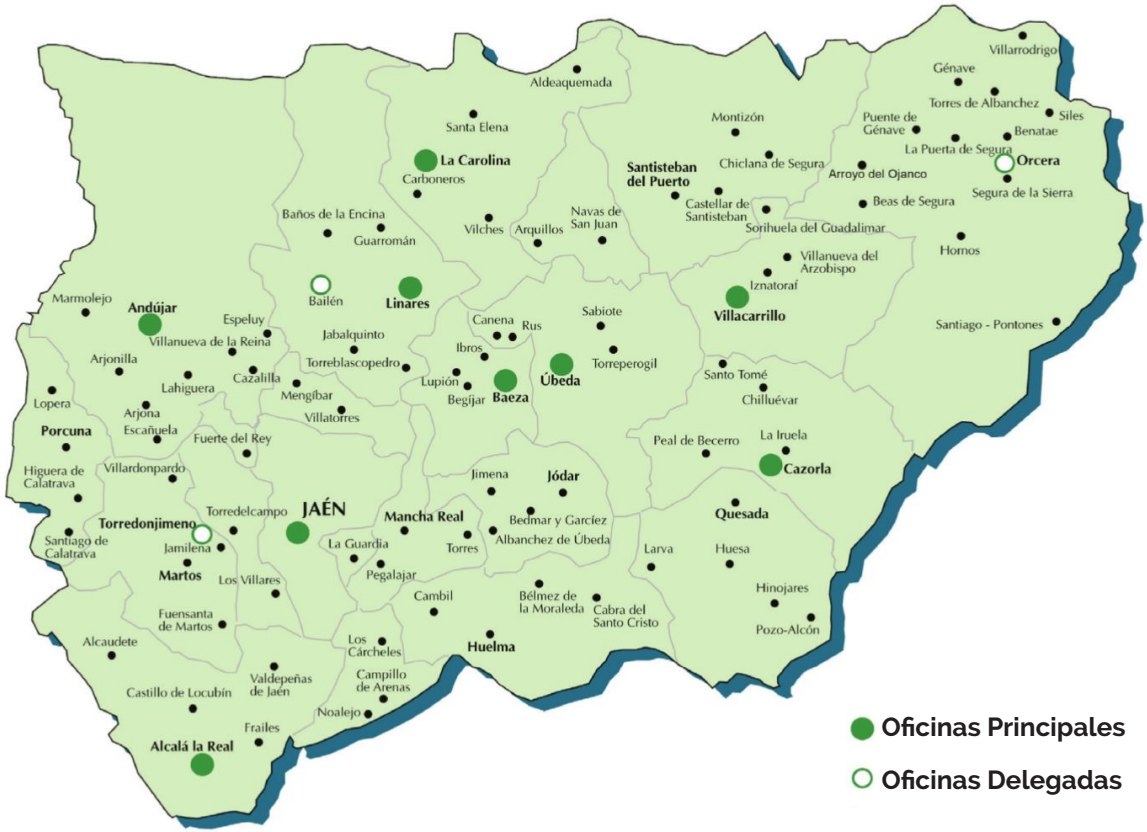
D. Luis Moya Conde
1.º Teniente de Alcalde y Delegado de Economía, Patrimonio y Gestión al Usuario
(Delegación del Alcalde de Linares PSOE)

D. Pedro Luis Rodríguez Sánchez
4º Teniente de Alcalde y Delegado del Área de Economía, Hacienda, Cuentas, Contratación y Compras y Festejos
(Representante del Alcalde de Andújar PSOE)

Dª Esther Ulloa Navarrete
(Alcaldesa de Jimena PSOE)

1.B. Organización administrativa

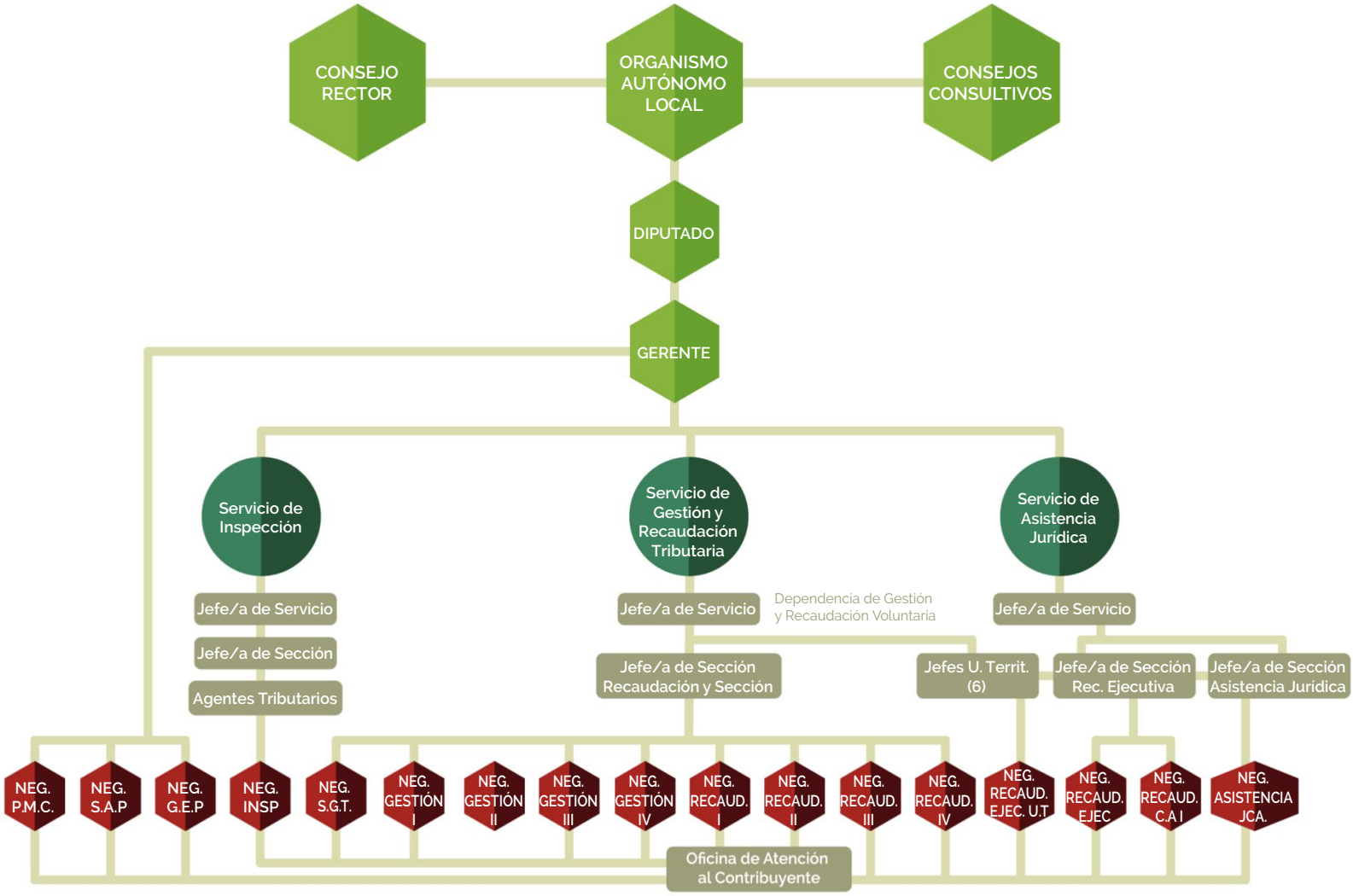
UNIDADES TERRITORIALES DE ADMINISTRACIÓN



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/. Méndez Núñez, 77 (Agencia Tributaria) 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	**902 07 99 07**
TELÉFONO CITA PREVIA DE ÁMBITO NACIONAL	**953 24 80 82**
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	**infotributaria@dipujaen.es**
PAGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL:	**www.dipujaen.es/sgt**
SERVICIO APP PARA MÓVILES:	**APP Mis Tributos Diputación de Jaén**
WHATSAPP TRIBUTOS DIPUTACIÓN DE JAÉN:	**+34616665353**
SOLICITUD CITA PREVIA, A TRAVES DE NUESTRA OFICINA VIRTUAL:	**https://ofsgt.dipujaen.es/E-Jaen/GestionTributaria/triCita.aspx**

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 Vílchez 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 Ejecutiva	Virtudes Cano Cabrera
Jefa de Sección de Recaudación y Gestión	Mª 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	Mª 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 del Negociado de Planificación y Mejora Continua	María 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	Mª 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	Mª Dolores Martínez Bonoso
Jefe de Negociado de Recaudación I	Fernando Araque Molina
Jefa de Negociado de Recaudación II	Mª del Carmen Bailén González
Jefa del Negociado de Recaudación III	Mª del Carmen Ocaña Ocaña
Jefa del Negociado de Recaudación IV	Mª 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
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 Ruíz 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

FINANCIERA

Pretendemos ser un Organismo que, impulsado por una decidida apuesta política, utilizando adecuadamente sus recursos y fomentando la realización personal y profesional de sus trabajadoras y trabajadores, de una respuesta ágil, eficaz e integral a la ciudadanía, consiguiendo que todos contribuyan al sostenimiento del gasto público y convirtiéndose en soporte básico de la economía de los municipios.

AUMENTO CARGO

AUMENTO INGRESOS

EFICIENCIA EN EL GASTO

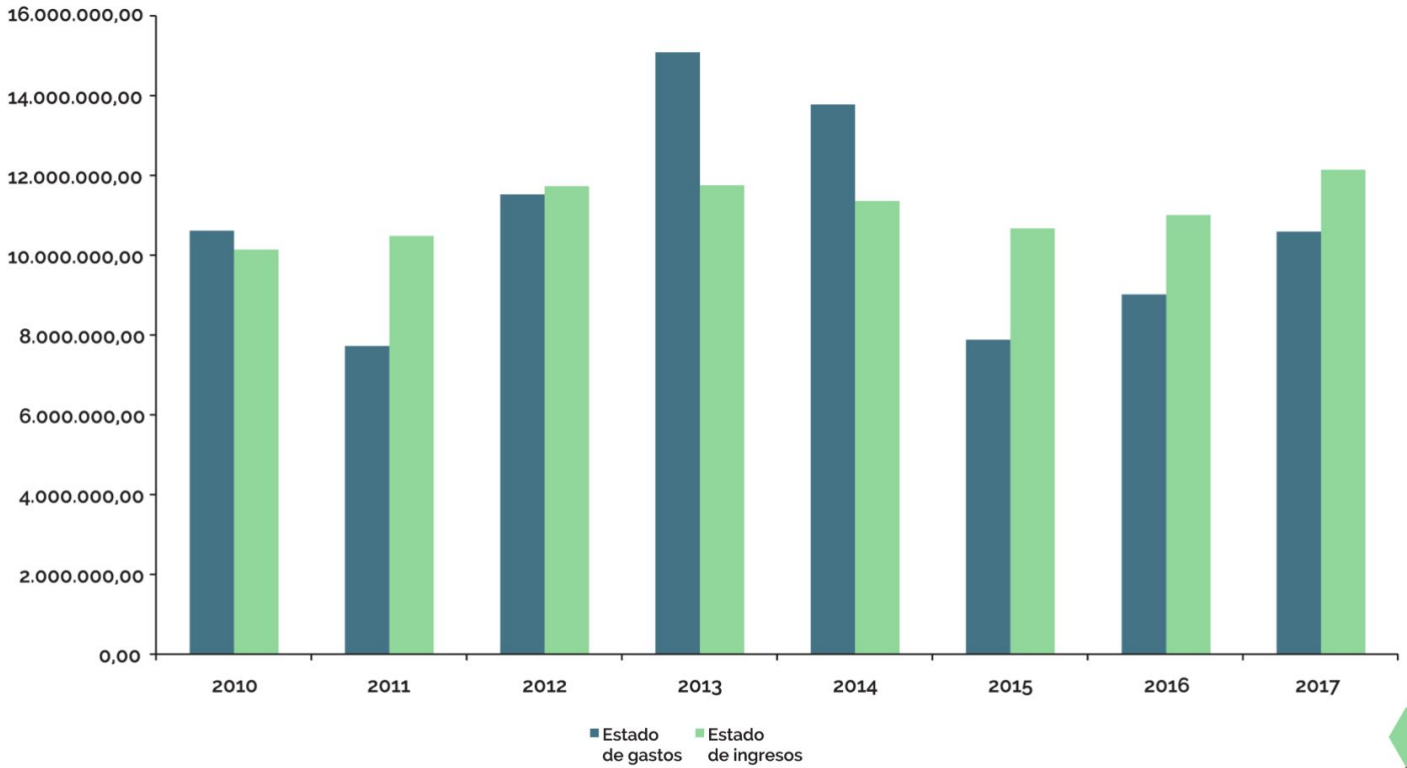
2. PLAN ESTRATÉGICO
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A. Perspectiva Financiera

2.A.1. Gestión financiera

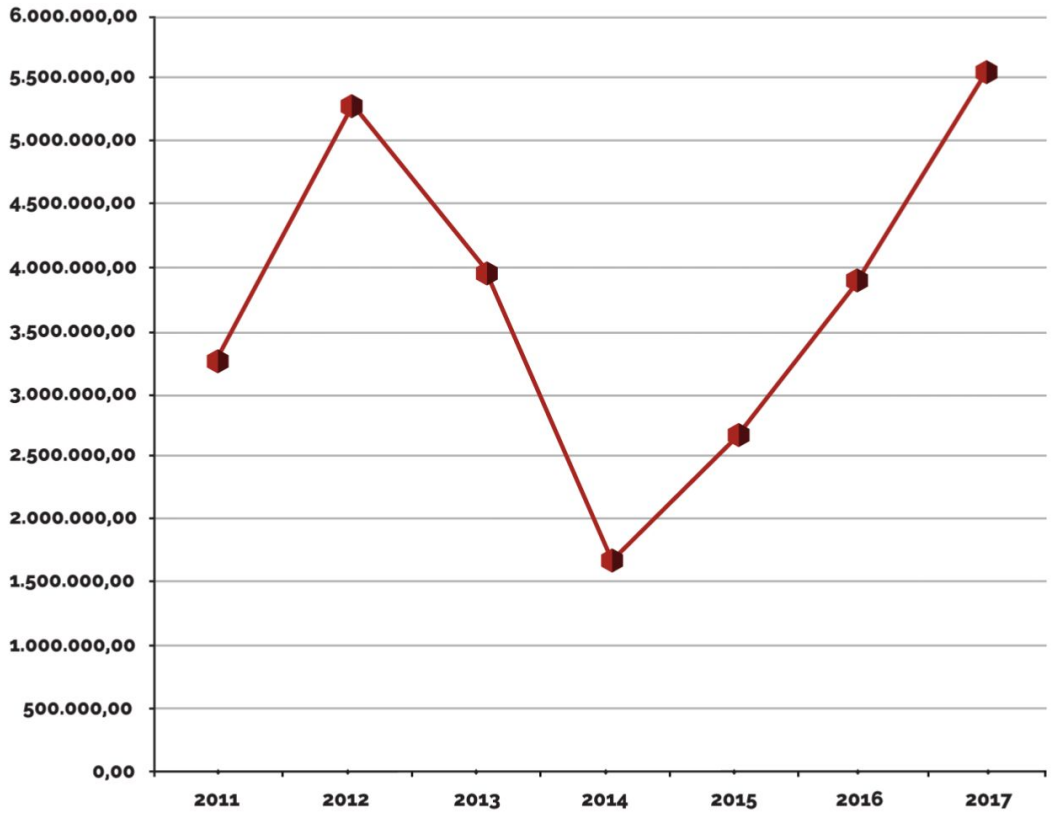
LIQUIDACIÓN ESTADO DE GASTOS E INGRESOS
Resumen por capítulos

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Estado de gastos	10.614.269,85	7.723.517,92	11.523.084,80	15.088.036,28	13.779.514,84	7.880.704,24	9.169.411,36	10.531.601,91
Estado de ingresos	10.140.909,04	10.479.992,85	11.729.259,23	11.749.626,51	11.360.243,94	10.669.858,28	10.970.137,86	12.061.151,41



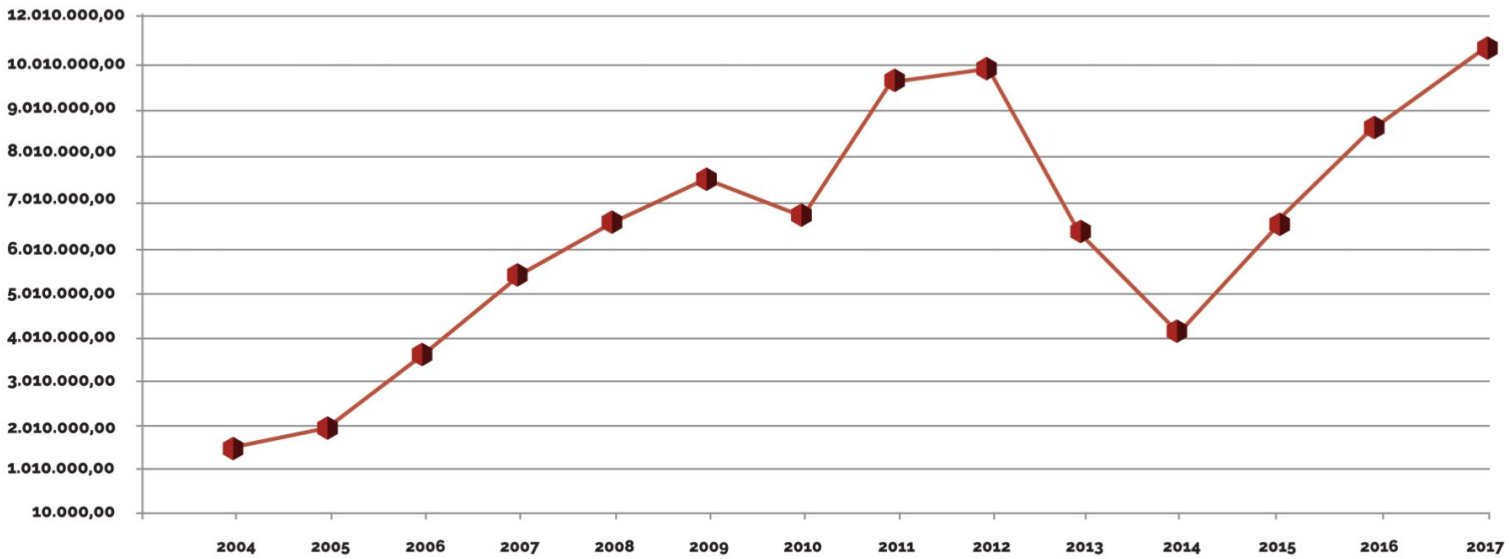
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Diferencia 2017/2016
3.283.934,81	5.337.105,41	4.020.408,65	1.650.279,38	2.789.161,64	3.927.545,50	5.584.170,41	1.656.624,91



REMANENTE DE TESORERÍA

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	8.718.552,48	10.248.102,63



(*) 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 Provinvicial 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).

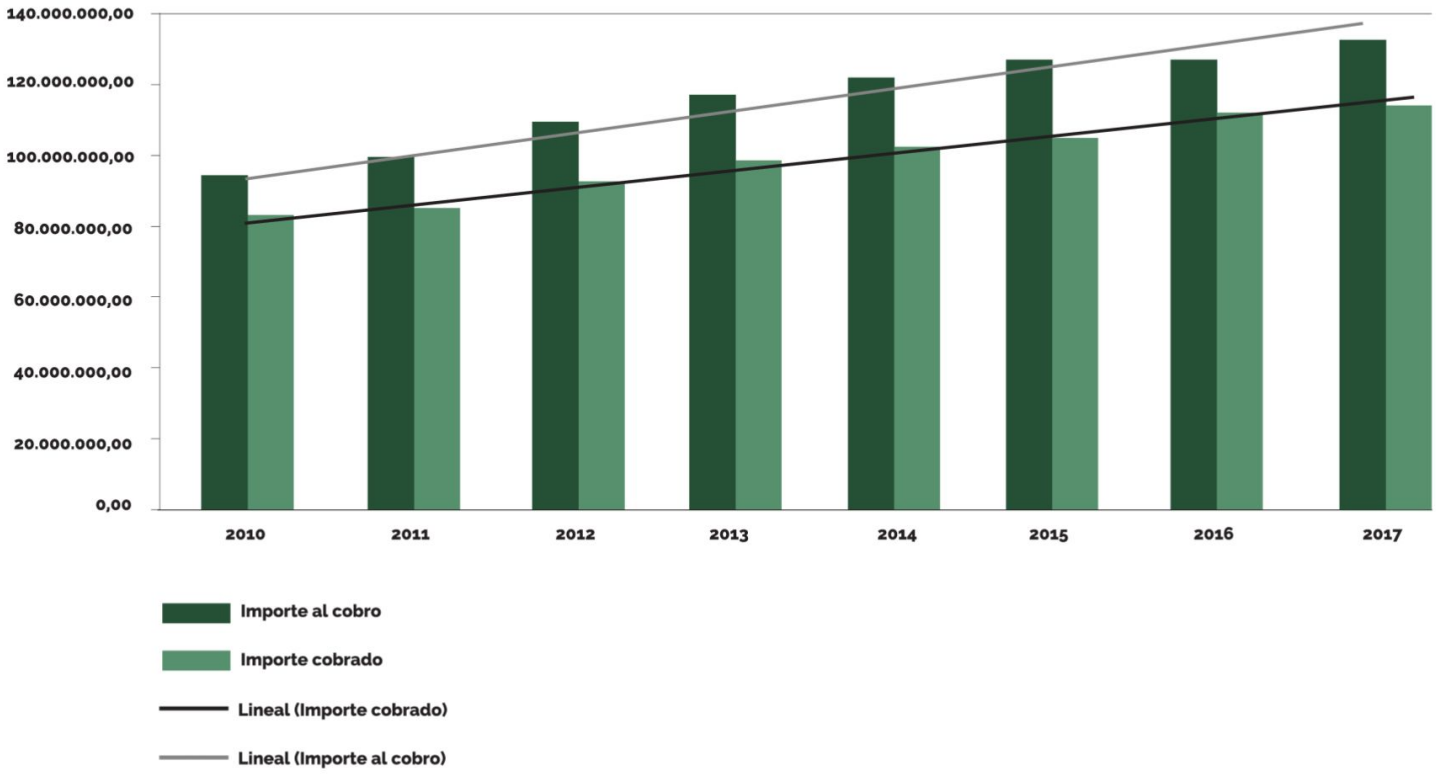
Con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2015, se han financiado 2.000.000,01 € en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2015 a los Ayuntamientos Delegantes. La asignación se realiza en función del importe del premio de cobranza y cobros realizados durante el año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

Con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2016, se han financiado 3.000.000,00 € en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2016 a los Ayuntamientos Delegantes. La asignación se realiza en función del importe del premio de cobranza y cobros realizados durante el año 2016.

Con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2017, se han financiado 3.000.000,00 € en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2017 a los Ayuntamientos Delegantes. La asignación se realiza en función del importe del premio de cobranza y cobros realizados durante el año 2017.

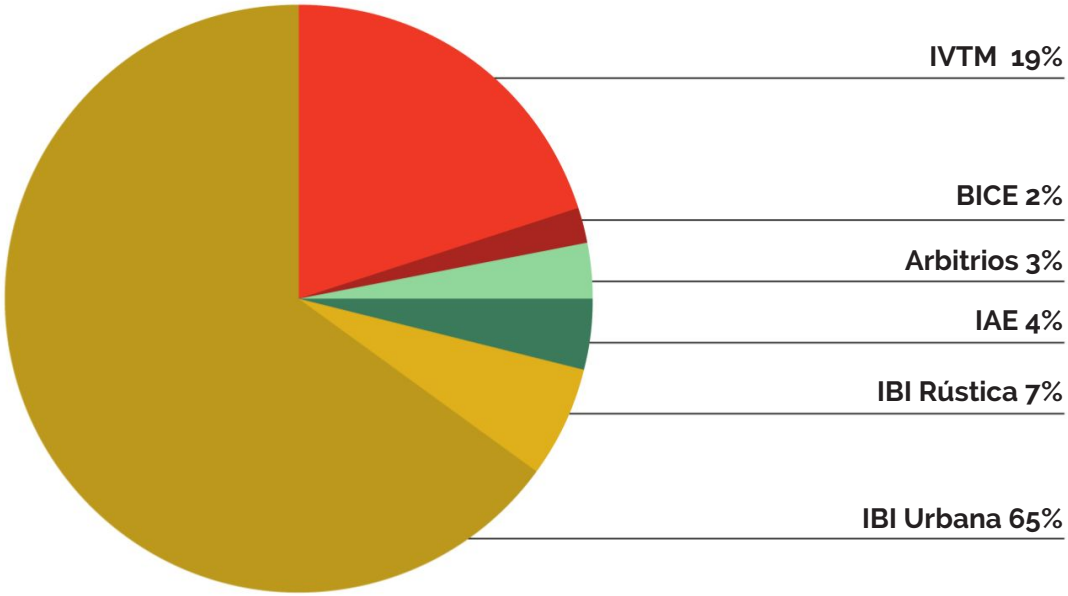
2.A.2. Evolución importe puesto al cobro

EVOLUCIÓN IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE COBRADO



2.A.3.Distribución del cargo por conceptos

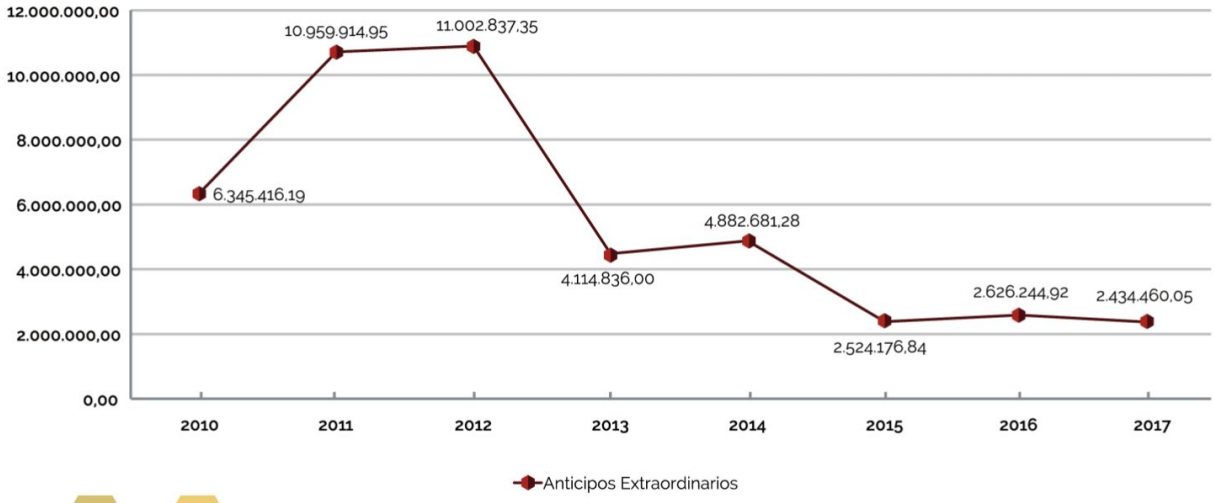
DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR CONCEPTOS



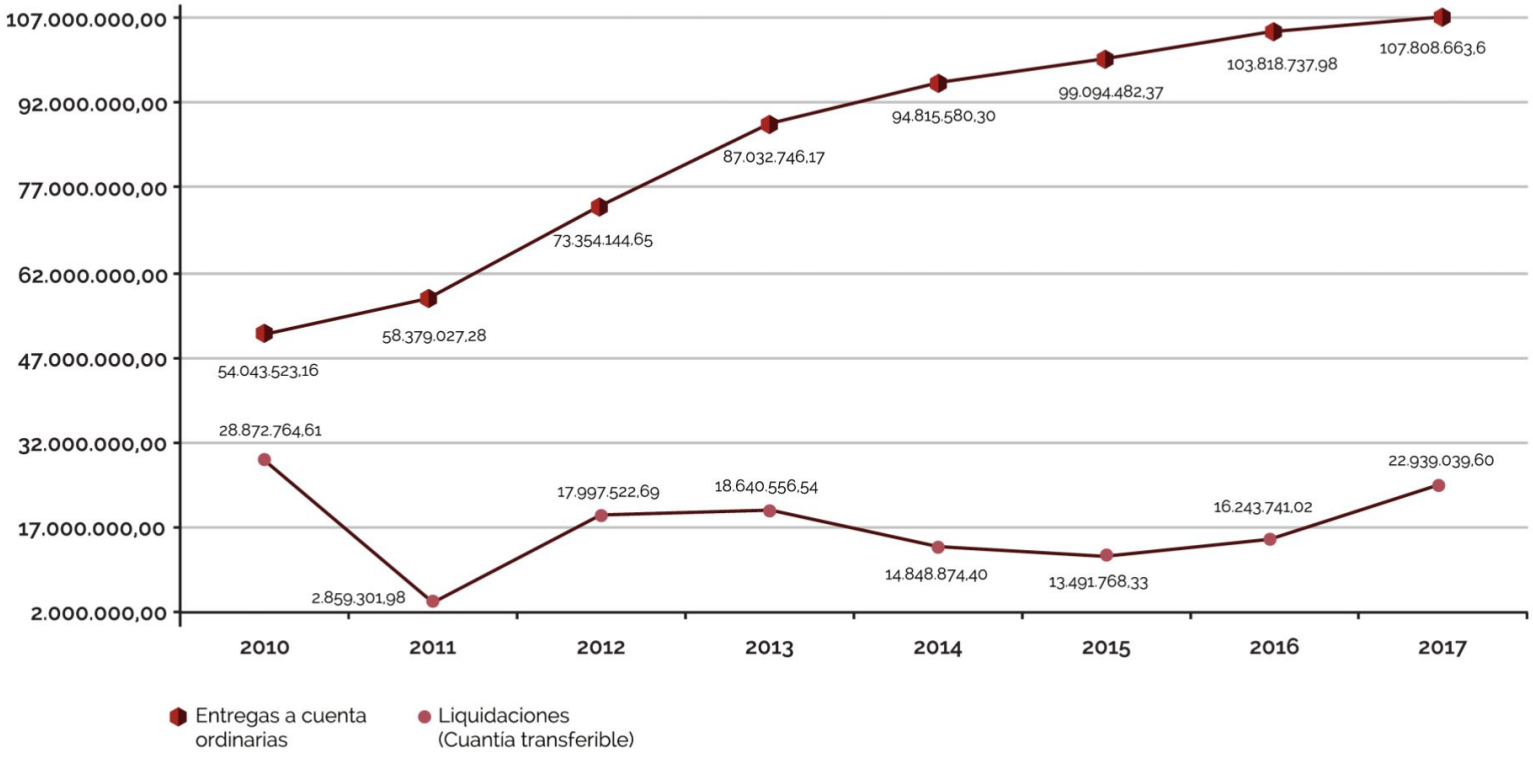
2.A.4. Anticipos municipios

ANTICIPOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS A AYUNTAMIENTOS

Año	Entregas a cuenta ordinarias	Anticipos extraordinarios	Liquidaciones (Cuantía transferible)
2010	54.043.523,16	6.345.416,19	28.872.764,61
2011	58.379.027,28	10.959.914,95	2.859.301,98
2012	73.354.144,65	11.002.837,35	17.997.522,69
2013	87.032.746,17	4.114.836,00	18.640.556,54
2014	94.815.580,30	4.882.681,28	14.848.874,40
2015	99.094.482,37	2.524.176,84	13.491.768,33
2016	103.818.737,98	2.626.244,92	16.243.741,02
2017	**107.808.663,60**	**2.434.460,05**	**22.939.039,60**



Entregas a Cuenta ordinarias y liquidaciones



CLIENTES Y CLIENTAS

- La consideración y el afecto personal como principio básico de la organización.
- El respeto, la consideración y el trato cordial para con nuestros clientes y nuestras clientas.
- El compromiso de prestar un servicio público basado en los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- La concienciación de que la Mejora Continua del Organismo es una labor que requiere la participación y la implicación de todos: Todos generamos Calidad.

SATISFACCIÓN CLIENTES

MEJORAR IMAGEN CORPORATIVA

AUMENTO COMPETENCIAS DELEGADAS

2.B. Perspectiva Clientes

2.B.1. Competencias Asumidas

Ayuntamiento/Organismo	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN			G.I.M.
	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS PRECIOS PÚBLICOS ARBITRIOS	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES		SANCIONES EN EJECUTIVA	IAE	IIVTNU	ICIO	GESTIÓN INTEGRAL MULTAS
ALBANCHEZ DE MÁGINA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
ALCALÁ LA REAL	X	X	X		X	X	X					X	X	X			
ALCAUDETE	X	X			X	X						X					
ALDEAQUEMADA	X	X			X	X		X			X	X		X			
ANDÚJAR	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X
ARJONA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
ARJONILLA	X	X	X		X	X	X					X		X			X
ARQUILLOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
ARROYO DEL OJANCO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
BAEZA	X	X	X		X	X	X				X	X		X			X
BAILÉN	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
BAÑOS DE LA ENCINA	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
BEAS DE SEGURA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
BEDMAR Y GARCIEZ	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
BEGÍJAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
BENATAE	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X	X		
CABRA DE SANTO CRISTO	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
CAMBIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
CAMPILLO DE ARENAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
CANENA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
CARBONEROS	X	X	X		X	X	X					X		X			
CÁRCHELES	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
CAROLINA, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		
CASTELLAR	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			
CASTILLO DE LOCUBÍN	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
CAZALILLA	X	X	X		X	X	X				X	X	X	X			
CAZORLA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		

Ayuntamiento/Organismo	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN			G.I.M.
	IBI	IAE	VTM	IVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS PRECIOS PÚBLICOS ARBITRIOS	IVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES		SANCIONES EN EJECUTIVA	IAE	IVTNU	ICIO	GESTIÓN INTEGRAL MULTAS
CHICLANA DE SEGURA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
CHILLUÉVAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
ESCAÑUELA	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			
ESPELUY	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
FRAILES	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
FUENSANTA DE MARTOS	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X
FUERTE DEL REY	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
GÉNAVE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
GUARDIA DE JAÉN, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
GUARROMAN	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
LAHIGUERA	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
HIGUERA DE CALATRAVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
HINOJARES	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			
HORNOS	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
HUELMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
HUESA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
IBROS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
IRUELA, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
IZNATORAF	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
JABALQUINTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
JAÉN								X				X					
JAMILENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
JIMENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
JÓDAR	X	X			X	X								X			X
LARVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
LINARES	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X	X		
LOPERA	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
LUPIÓN	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			X
MANCHA REAL	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
MARMOLEJO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
MENGÍBAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X

Ayuntamiento/Organismo	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN			G.I.M.
	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS PRECIOS PÚBLICOS ARBITRIOS	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES		SANCIONES EN EJECUTIVA	IAE	IIVTNU	ICIO	GESTIÓN INTEGRAL MULTAS
MONTIZÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
NAVAS DE SAN JUAN	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			
NOALEJO	X	X	X		X	X	X				X	X		X			
ORCERA	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
PEAL DE BECERRO	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
PEGALAJAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
PORCUNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
POZO ALCÓN	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		
PUENTE DE GÉNAVE	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
PUERTA DE SEGURA, LA	X	X		X	X	X			X			X		X	X		X
QUESADA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
RUS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
SABIOTE	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
SANTA ELENA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
SANTIAGO DE CALATRAVA	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
SANTIAGO-PONTONES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
SANTISTEBAN DEL PUERTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		
SANTO TOMÉ	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
SEGURA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
SILES	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
SORIHUELA DE GUADALIMAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
TORREBLASCOPEDRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
TORREDELCAMPO	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X			X
TORREDONJIMENO	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X	X		
TORREPEROGIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		
TORRES	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		X
TORRES DE ALBANCHEZ	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
VALDEPEÑAS DE JAÉN	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			X
VILCHES	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
VILLACARRILLO	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO																	X

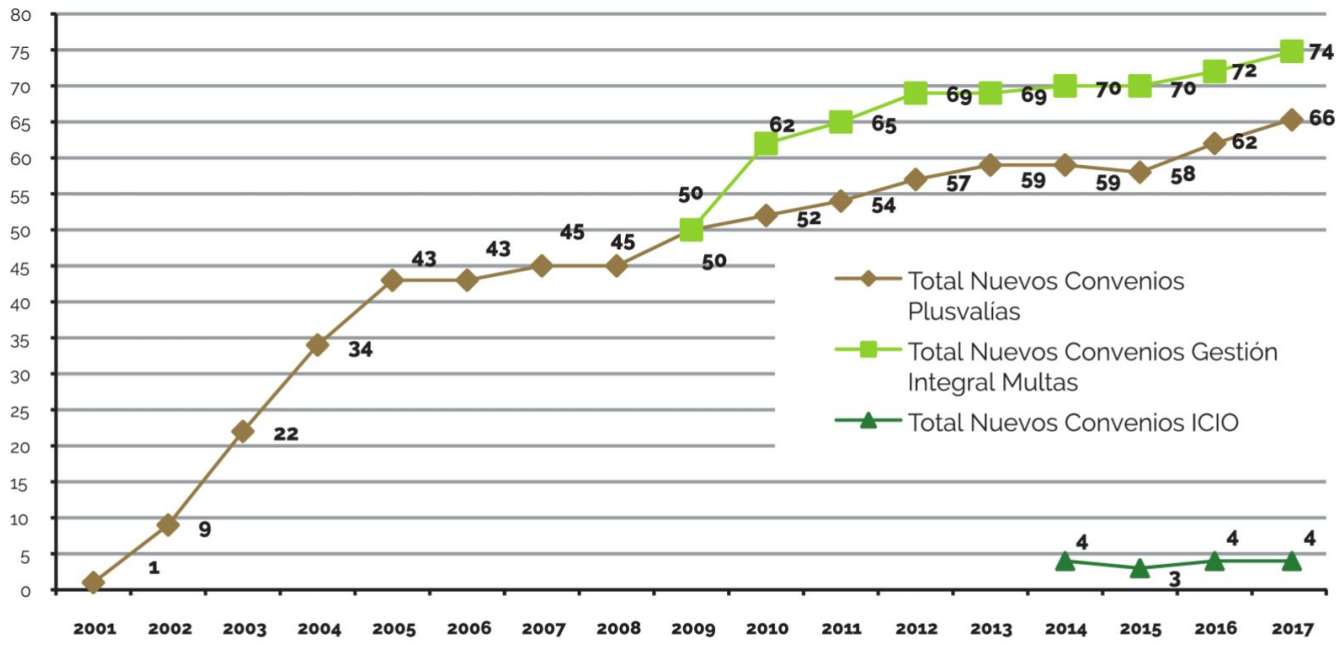
Ayuntamiento/Organismo	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN			G.I.M.
	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS PRECIOS PÚBLICOS ARBITRIOS	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES		SANCIONES EN EJECUTIVA	IAE	IIVTNU	ICIO	GESTIÓN INTEGRAL MULTAS
VILLANUEVA DE LA REINA	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X			
VILLARDOMPARDO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
VILLARES, LOS	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X	X		X
VILLATORRES	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		X
VILLARRODRIGO	X	X	X	X	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					
C-REGANTES "ACEQUIA FRONTIL Y PAGO CARBONERAS"												X					
C-REGANTES "ARROYO DE BALONDO"												X					
C-REGANTES "ATALAYÓN GRANDE"												X					
C-REGANTES "SAT SAN JOSE DE CHINCHILLA"												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. Ayuntamientos con Delegación
IBU (Urbana)	93
IBR (Rústica)	93
VTM (Vehículos)	89
IAE	93
ARB	65
Certificaciones Descubierto	93
IIVTNU (Plusvalías)	66
Gestión Integral Multas	74
Multas Ejecutiva	15
ICIO	4
Otros Recursos Municipales	68

NUEVOS CONVENIOS DELEGACIÓN



2.B.2. Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entradas en infotributaria@dipujaen.es	646	978	1.940	1.791	2.061	4.694	4.770	5.758
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es	161	317	1.095	792	889	1.934	1.708	2.498
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es	65	86	93	119	94	145	153	283
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es	420	575	752	880	1.098	2.615	2.909	2.977
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	13	0	21	13	10	10	10	23
Plazo medio de respuesta de reclamaciones (días) Asistencia Jurídica (Objetivo 12 días)	10	0	11	10	9	10	11	12
Liquidaciones On-Line (Ibu-Ivtm)	239	182	118	192	71	26	94	40
Autoliquidaciones de Ivtm	174	195	180	318	453	475	439	420
Devoluciones On-Line	9	14	4	4	0	0	0	0
Alta de vehículos (Oficina Virtual)	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922	5.600	6.048
Cambio de direcciones fiscales (Oficina Virtual)	716	724	659	585	479	474	773	1.035
Ordenes de domiciliaciones bancarias (Oficina Virtual)	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254	6.728	7.496
Modificación o actualización de datos (Oficina Virtual)	140	165	251	161	344	305	398	436

2.B.3. Oficina Virtual

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accesos de contribuyentes	8.095	10.241	13.416	13.810	16.577	15.429	16.426	19.930
Accesos de funcionarios	17.551	20.329	26.787	31.994	29.829	29.605	42.588	41.539
Accesos de entidades colaboradoras	1.807	1.521	1.402	1.970	1.955	2.123	2.623	2.745
Cambios de dirección fiscal	662	724	659	585	479	474	773	1.035
Modificación de datos personales	140	165	251	161	344	305	398	436
Número de domiciliaciones	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254	6.728	7.496
Pago a través de Red.es	346	634	606	598	454	544	1.422	2.904
Solicitud de cita previa	8	13	14	16	14	38	55	-
Autoliquidaciones de vehículos	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922	5.600	6.048

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**	**2016**	**2017**
Diseño e implantación de un Referencial de Asistencia a la ciudadanía y Municipios basado en los principios de Calidad y Eficacia, como base estratégica del Organismo en la prestación de de los Servicios Públicos ofrecidos						
Renovación certificado REFERENCIAL DE CERTIFICACIÓN QUALICERT						
Sin desviaciones						
Seguimiento y evaluación mediante auditorías internas y externas del Referencial de Asistencia a la ciudadanía y Municipios basado en los 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						
-	-	-	-	Línea 902 07 99 07: 31.261 atenciones tributarias por teléfono	Línea 902 07 99 07: 31.261 atenciones tributarias por teléfono	Línea 902 07 99 07: 31.261 atenciones tributarias por teléfono
Implantado y mantenido						
Atención al ciudadano personalizada y especializada por materias, con oficinas de atención a la ciudadanía 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						
Implantado y mantenido						
Solicitud CITA PREVIA en nuestra Oficina Virtual Cita Previa: https://ofsgt.dipujaen.es/E-Jaen/GestionTributaria/triCita.aspx						
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**	**2016**	**2017**
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						
Numero de cuestionarios de satisfacción presentados por los contribuyentes / Resultados de los informes de medición de los cuestionarios de satisfacción						
	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/ excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/ excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/ excelente	1000 cuestionarios Nivel bueno/ adecuado	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/ excelente	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/ excelente
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 ordenes 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 ordenes 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 ordenes 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 ordenes domiciliaciones bancarias 1.098 consultas dudas tributarias 94 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 19 horas	694 correos: 1.934 ordenes 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	4.770 correos: 1.708 ordenes domiciliaciones bancarias 2.206 consultas dudas tributarias 153 correcciones de cambio de domicilio de notificación 703 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	5.758 correos: 2.498 ordenes domiciliaciones bancarias 2.235 consultas dudas tributarias 283 correcciones de cambio de domicilio de notificación 742 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	3.919 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	864 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	10 reclamaciones en plazo medio de 11 días	23 reclamaciones en plazo medio de 12 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	138 informes en plazo de resolución de 3 días	179 informes en plazo de resolución de 5 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	67 informes en plazo de 3 días	117 expedientes en plazo de 5 días
Tramitación y resolución inmediata de las siguientes gestiones: pago de deudas, correcciones de datos físicos, anulación de valores, actualizaciones direcciones notificación,domiciliaciones bancarias, autoliquidación del IVTM,						
-	11.421 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.794 ordenes de domiciliaciones de recibos	5.500 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.212 ordenes de domiciliaciones de recibos	7.412 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.798 ordenes de domiciliaciones de recibos

OFICINA VIRTUAL ABIERTA

902 079 907
953 248 082

infotributaria@dipujaen.es

https://ofsgt.dipujaen.es

+34 616 665 353
Whatsapp Tributos

CITA PREVIA
https://ofsgt.dipujaen.es/E-Jaen

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

El Consejo Rector del Organismo y el Pleno de la Diputación Provincial de Jaén han aprobado en sus correspondientes sesiones de Octubre de 2011 la Adición al artículo 71 de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de un apartado el 71-bis por la que se procede a posibilitar a la ciudadanía, que así lo deseen, el fraccionar el pago del IBU y IVTM hasta en cuatro pagos, con la condición de la domiciliación de los mismos. Este fraccionamiento no conlleva el pago de intereses.

Se aprobó 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.

Asimismo. el Consejo Rector del Organismo y el Pleno de la Diputación Provincial de Jaén han aprobado en su sesiones de Abril de 2015 y Julio de 2016 respectivamente una nueva modificación de la referida Ordenanza, cuyas principales modificaciones se citan en el apartado "Aspectos Positivos a Resaltar".

Se ha llevado a cabo una campaña especial relativa al envío de trípticos personalizados con comunicación y documento respuesta a los ciudadanos, carteleria a Municipios, Ayuntamientos, Unidades del Organismo y Entidades Financieras y cuñas de radio.

Aspectos positivos a resaltar:

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

Principales modificaciones de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos Públicos del Organismo Autónomo Servicio Provincial de Gestión y Recaudación:

Una de las modificaciones llevada a cabo responde, principalmente a su adecuación a las modificaciones operadas por la Leyes 39/2015 y 40/2015, así como a diferente normativa que ha entrado en vigor a lo largo del período de vigencia de la ACTUAL ORDENANZA

Otra modificación llevada a cabo en la Ordenanza responde, a la adecuación del texto a la normativa legal vigente. Se modifica el procedimiento para la tramitación y concesión de aplazamientos o fraccionamientos estableciendo márgenes más estrechos en la cuantía a solicitar así como en los plazos de pago para evitar grandes diferencias entre el final de cada tramo y el principio del siguiente; así mismo se amplia la posibilidad de fraccionar en varios plazos en período de pago voluntario a todos los tributos de cobro periódico, es decir, al IAE, IBR y Arbitrios y no solo a IBU y VTM.

RESULTADOS:

DOMICILIADOS / FRACCIONAMIENTOS
DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

	2013	2014	2015	2016	2016
Arbitrios y otras exacciones	48.489	43.500	43.165	44.227	44.944
I.A.E.	887	892	902	1.001	1.054
IBI Urbana	178.750	183.398	188.293	191.934	207.954
IBI Rústica	49.200	50.434	51.091	52.612	61.043
I.V.T.M.	96.550	96.413	95.786	95.833	96.905
BICE	0	173	181	188	213
TOTAL	**373.876**	**374.810**	**379.418**	**385.795**	**412.113**

2.B.6. Actividad de la Atención Telefónica

Concepto actividad	2017	
	Total por actividad	%
Afección de bienes	7	0,02%
Aplazamientos y fraccionamientos	1.078	2,99%
Arbitrios	1.702	4,72%
Beneficios fiscales	285	0,79%
Cambio de domicilio fiscal	599	1,66%
Cambio de titularidad	327	0,91%
Compensación de deudas	37	0,10%
Deudas	2.101	5,82%
Devoluciones de ingresos	317	0,88%
Domiciliación bancaria	1.939	5,38%
Embargos	7.232	20,05%
Envío de recibos/liquidaciones	3.968	11,00%
Errónea	1.387	3,85%
Expendientes de Asistencia Jurídica	378	1,05%
Horarios, teléfonos, fax y direcciones	3.738	10,36%
IAE	141	0,39%
IBR	1.687	4,68%
IBU	2.515	6,97%
IIVTNU	1.495	4,14%
Inspección de Plusvalías	175	0,49%
IVTM	1.559	4,32%
Medios de pago	959	2,66%
Recibo/liquidación	688	1,91%
Sanciones de Tráfico	462	1,28%
Supensión de procedimiento	54	0,15%
Trámites por Internet	180	0,50%
Transferencias a ayuntamientos y UTR	1.058	2,93%
Total anual	**36.069**	**100,00%**

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

GESTIÓN DE ESPERA 2017		
TOTAL TICKETS	101.873	
TOTAL TIEMPO ATENCION SPGR	15988:15:31	
MARCA/RESULTADO	Total Tickets	Total Tiempo Atención
Total ACTUACIONES CATASTRALES	8.871	2096:46:14
Total AFECCION DE BIENES	239	44:09:09
Total APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS	3.492	654:15:38
Total ARBITRIOS	1.553	222:16:21
Total ATENCIÓN OTRAS U.A	398	43:01:45
Total ATENCION TELEFONICA	763	58:19:36
Total AYUNTAMIENTO	1.476	165:25:14
Total BENEFICIOS FISCALES	4.427	394:06:26
Total CAMBIO DOMICILIO FISCAL	1.211	176:44:18
Total CAMBIO TITULARIDAD	1.896	334:46:33
Total CODIFICACIÓN	2	0:00:00
Total COMPENSACION DEUDAS	580	145:05:24
Total DEUDAS	7.376	1037:07:06
Total DEVOLUCION INGRESOS	1.716	300:36:45
Total DIPUTACION	156	49:24:26
Total DOMICILIACION BANCARIA	5.619	836:32:07
Total EMBARGOS	14.109	2129:04:12
Total ENVIO RECIBO/LIQUIDACION	1.523	145:44:02
Total EXPEDIENTES ASISTENCIA JURIDICA	499	60:50:33
Total IAE	97	7:35:08
Total IBR	3.423	325:10:56
Total IBU	9.098	599:02:29
Total ICIO	15	0:00:00
Total IIVTNU	4.436	836:54:01
Total INSPECCIÓN PLUSVALÍAS	260	28:43:07
Total IVTM	5.608	476:48:18
Total MEDIOS DE PAGO	4.773	317:21:17
Total OTRAS	4.842	420:01:11
Total RECIBO/LIQUIDACION	12.364	947:46:50
Total SANCIONES TRÁFICO	729	67:49:50
Total SUSPENSION PROCEDIMIENTO	249	39:21:10
Total TRAMITES POR INTERNET	73	9:42:57
Total General	**101.873**	**15988:15:31**

- Fomento de las actuaciones de recaudación ejecutiva e inspección como vía para aumentar la capacidad económica de los municipios.
- Fomento del enfoque de la gestión encaminada a la atención y satisfacción de nuestra clientela.
- Maximizar los resultados de la gestión financiero-presupuestaria.
- Aumento y diversificación de las competencias del organismo.

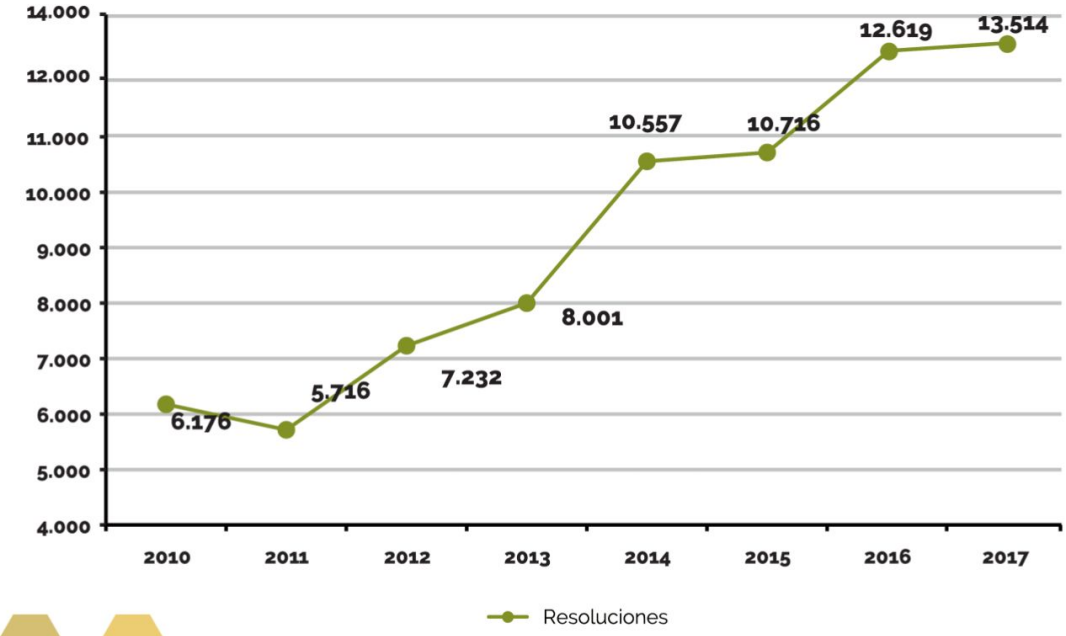
PROCESOS

2.C. Perspectiva procesos internos

2.C.1. Administración

EXPEDIENTES DE ADMINISTRACIÓN

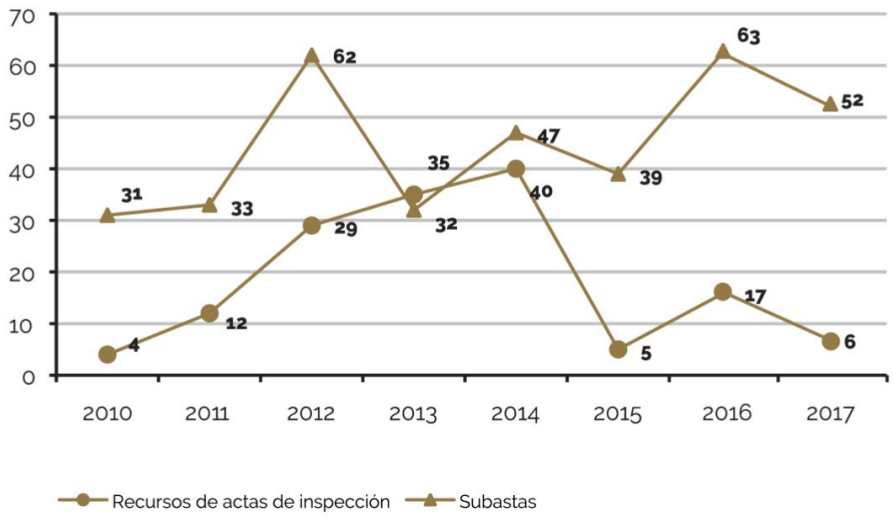
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Resoluciones	6.176	5.716	7.232	8.001	10.557	10.716	12.619	13.514
Apertura de expediente electrónico mendiante registro-escaneo de documentos (Registro de entradas y salidas)	49.672	54.427	76.463	148.360	133.315	142.532	155.702	158.032
Sesiones del Consejo Rector	12	11	11	11	11	11	11	11
Acuerdos del Consejo Rector	130	106	129	123	111	99	99	146

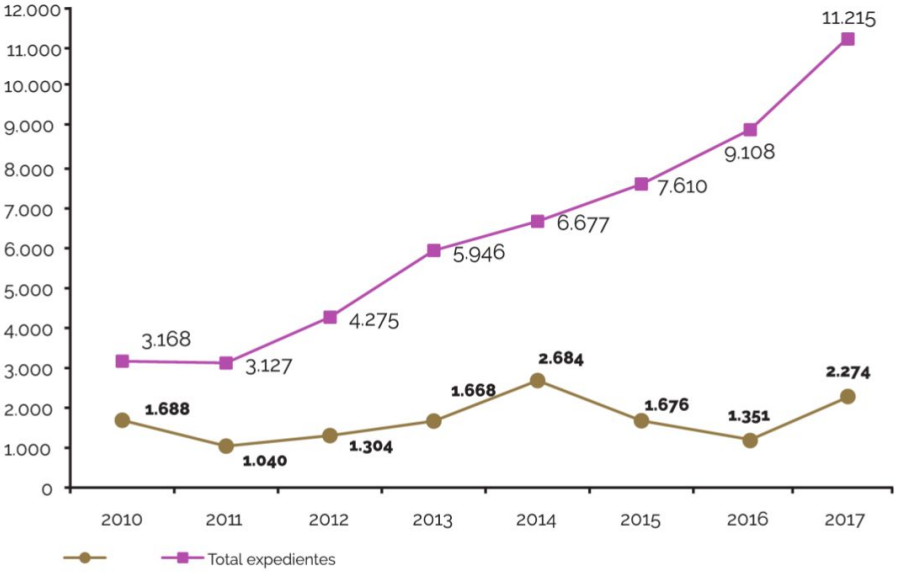


2.C.2. Asistencia jurídica

RESOLUCIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES

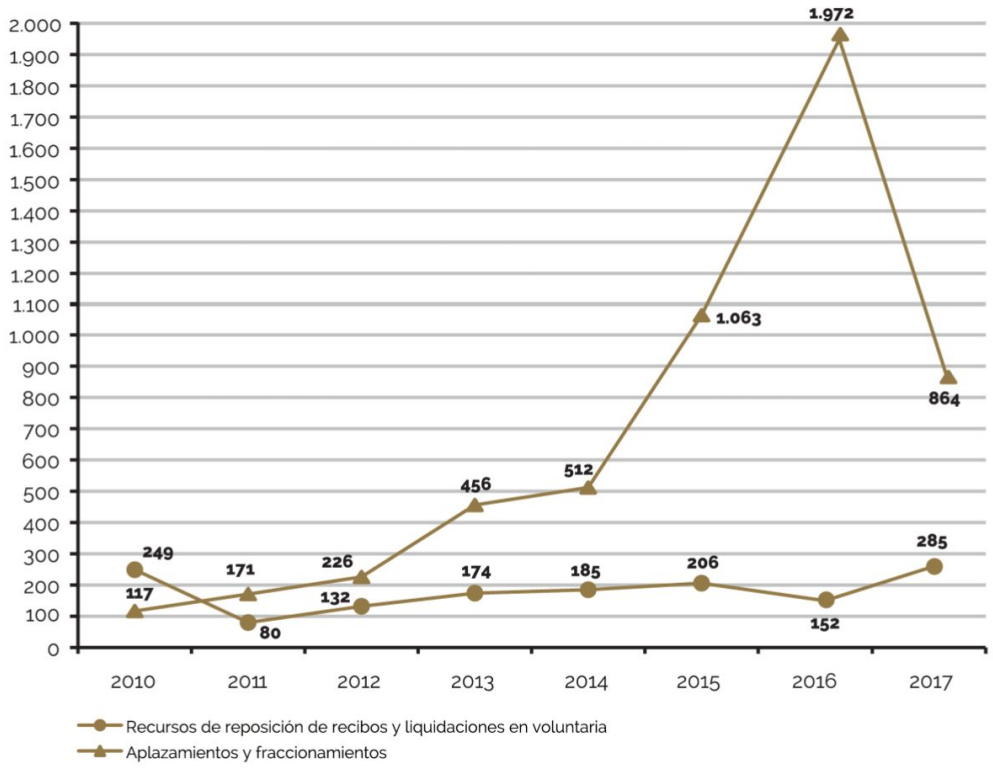
	Total resueltos 2010	Total resueltos 2011	Total resueltos 2012	Total resueltos 2013	Total resueltos 2014	Total resueltos 2015	Total resueltos 2016	Total resueltos 2017	2017/2016 Diferencias
Devoluciones	1.688	1.040	1.304	1.668	2.684	1.676	1.351	2.274	923
Exenciones y bonificaciones	219	308	603	506	884	3.299	4.066	5.917	1.851
Recursos de reposición de recibos y liquidaciones en voluntaria	249	80	132	174	185	206	152	285	133
Recursos de reposición de recibos y expedientes ejecutivos	510	344	513	1.077	400	209	267	317	50
Aplazamientos y fraccionamientos	117	171	226	456	512	1.063	1.972	864	-1.108
Recursos de actas de inspección	4	12	29	35	40	5	17	6	-11
Subastas	31	33	62	32	47	39	63	52	-11
Derivaciones de responsabilidad	33	51	83	53	27	94	67	117	50
Otras actuaciones	317	1.104	1.323	1.945	1.898	1.019	1.153	1.383	230
Total expedientes	**3.168**	**3.127**	**4.275**	**5.946**	**6.677**	**7.610**	**9.108**	**11.215**	**1.498**


70
60
50
40
30
20
10
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
31
33
62
32
47
39
63
52
4
12
29
35
40
5
17
6
Recursos de actas de inspección
Subastas


12.000
11.000
10.000
9.000
8.000
7.000
6.000
5.000
4.000
3.000
2.000
1.000
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
3.168
3.127
4.275
5.946
6.677
7.610
9.108
11.215
1.688
1.040
1.304
1.668
2.684
1.676
1.351
2.274
Total expedientes

INFORMES JURÍDICOS EMITIDOS

Informes emitidos	2014	2015	2016	2017
Informes Defensor del Pueblo	7	3	1	2
Informes Personación Concurso Acreedores	169	88	37	66
Otro tipo de Informes	7	68	22	6
Informes recursos contencioso-administrativos		53	58	62
Informes Jurídicos				25
Informes solicitados por Juzgados	5	7	5	7
Informes Junta de Andalucía	1	1	1	2
Informes Catastro				2
Informes Tribunales Económico-Administrativos	54	5		3
Informes Consejo de Transparencia				4
TOTAL INFORMES EMITIDOS	**243**	**225**	**124**	**179**



2.C.3. Inspección

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
I.A.E.	Expedientes iniciados y finalizados	42	55	62	27	**67**	**41**
	Actas derivadas de expedientes	63	58	71	52	**102**	**62**
	Actas de conformidad	63	58	32	52	**99**	**62**
	Actas de disconformidad	0	0	39	0	**3**	**0**
	Deuda tributaria liquidada	696.851,36	435.989,37	413.590,16	187.333,72	**335.187,65**	**261.833,16**
	Intereses de demora liquidados	30.409,45	30.467,51	23.919,92	7.361,87	**16.382,72**	**5.392,39**
	Deuda tributaria ingresada (Pal+I.D.)	754.063,86	307.760,54	449.277,77	244.237,32	**350.847,29**	**253.009,90**
	Expedientes sancionadores	40	29	95	26	**37**	**59**
	Liquidaciones sanciones definitivas	144.506,26	71.130,10	118.094,09	25.934,41	**84.109,41**	**64.078,47**
	Liquidaciones sancion ingresada	161.266,59	74.036,71	61.294,47	14.037,51	**43.426,94**	**58.040,02**
	Alteraciones comunicadas	60	56	64	49	**77**	**47**
	Alteraciones de variación	44	9	21	20	**43**	**26**
	Alteraciones de inclusión	12	42	41	19	**22**	**12**
	Alteraciones de exclusión	4	5	2	10	**12**	**9**

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
I.I.V.T.N.U.	Expedientes de propuestas de sanción	1.083	1.590	1.753	1.888	**1.054**	**265**
	Emisión requerimientos inicio actuaciones	3.204	2.537	1.288	2.084	**464**	**256**
	Emisión Requerimientos continuación	523	512	366	333	**139**	**31**
	Emisión actas de inspección	1.599	2.853	2.624	2.607	**1.329**	**431**
	Expedientes sancionadores	1.091	1.442	1.776	1.896	**1.344**	**339**
	Deuda tributaria liquidada en actas	1.177.924,85	785.658,66	777.829,77	884.126,13	**454.943,16**	**186.724,36**
	Intereses de demora liquidados	202.642,22	166.591,93	147.721,31	154.742,87	**74.043,71**	**22.477,37**
	Deuda tributaria ingresada Pal+I.D. (a 31/12/17)	393.966,46	1.236.781,92	500.323,86	583.638,02	**222.612,02**	**117.127,86**
	Deuda propuesta de expedientes	386.103,49	198.364,03	186.807,69	240.158,99	**150.572,34**	**44.489,13**
	Liquidaciones sanciones definitivas	375.993,51	187.612,89	192.081,83	219.025,06	**182.466,91**	**60.639,28**
	Liquidaciones sanción ingresada (a 31/12/17)	346.486,32	143.345,65	122.811,40	128.874,04	**74.333,59**	**29.159,71**

2.C.4. Sanciones de Tráfico

ACTUACIONES EN MATERIA DE SANCIONES DE TRÁFICO

		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
		Totales	Totales	Totales	Totales	Totales	Servicio de Inspección Total	Servicio de Inspección Total
S.M.I.	Primera notificación	33.911	20.647	14.932	11.608	4.906	5.971	5.655
	Primera notificación con fotografía	7.752	5.438	5.784	5.204	3.147	4.314	3.102
	Notificación de resoluciones sancionadoras sin alegaciones	3.151	390	351	266	109	124	147
	Notificacion de alegaciones desestimadas	2.445	981	643	518	187	199	206
	Notificación de alegaciones estimadas	1.011	1.068	688	643	146	222	169
	Notificación de recursos de reposición desestimados	339	198	152	126	16	62	49
	Notificación de recursos de reposición estimados	279	119	43	35	3	9	7

CARGOS E INGRESOS SANCIONES DE TRÁFICO

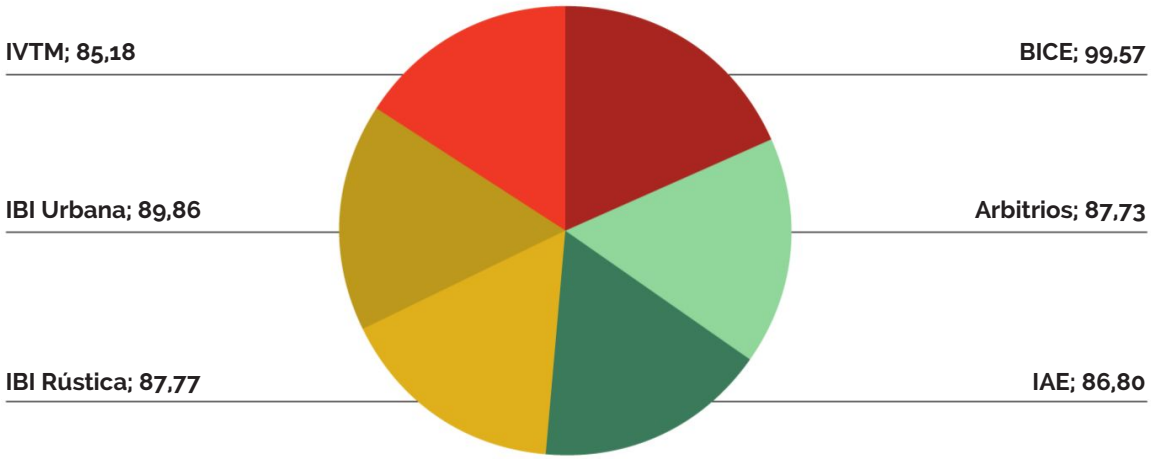
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
		Totales	Totales	Totales	Totales	Totales	Servicio de Inspección Total	Servicio de Inspección Total
S.M.I.	Cargos brutos	1.609.930,41	5.143.397,50	4.052.273,81	4.081.352,00	1.227.026,00	1.707.623,00	1.715.194,06
	Minoración	131.661,35	1.928.865,62	1.592.825,71	1.425.085,14	456.971,00	595.549,00	710.084,03
	Cargos líquidos	1.478.269,06	3.214.531,88	2.459.448,10	2.656.266,86	770.055,00	1.112.074,00	1.005.110,03
	Cobros voluntaria	592.411,06	1.408.804,84	1.186.739,78	991.881,36	364.403,00	461.740,00	530.620,03

2.C.5. Recaudación voluntaria

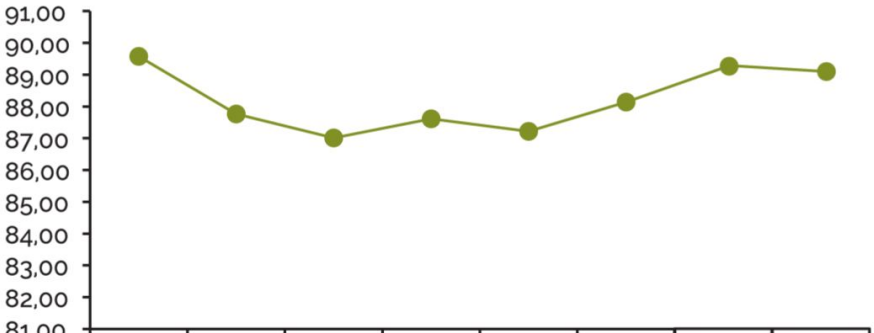
EVOLUCIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR IMPUESTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
	%	%	%	%	%	%	%	Cárgo Líquido	Recaudación	%
Arbitrios	88,00	88,24	86,22	87,18	87,55	88,15	88,35	3.496.803,81	3.067.870,52	**87,73**
IAE	88,67	87,70	83,30	88,44	84,99	90,04	87,40	5.180.441,88	4.496.466,48	**86,80**
IBI Rústica	89,30	88,30	88,95	89,15	89,09	88,73	88,32	9.024.865,00	7.920.902,18	**87,77**
IBI Urbana	90,74	88,99	88,30	88,77	88,28	88,60	89,78	80.857.611,42	72.661.917,75	**89,86**
IVTM	87,26	84,52	83,76	83,64	84,04	84,87	86,13	23.815.353,80	20.285.081,06	**85,18**
BICE					85,11	99,49	98,29	2.856.985,66	2.844.636,56	**99,57**
TOTAL	**89,58**	**87,76**	**87,01**	**87,61**	**87,22**	**88,14**	**89,02**	**125.232.061,57**	**111.276.874,55**	**88,86**

DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS

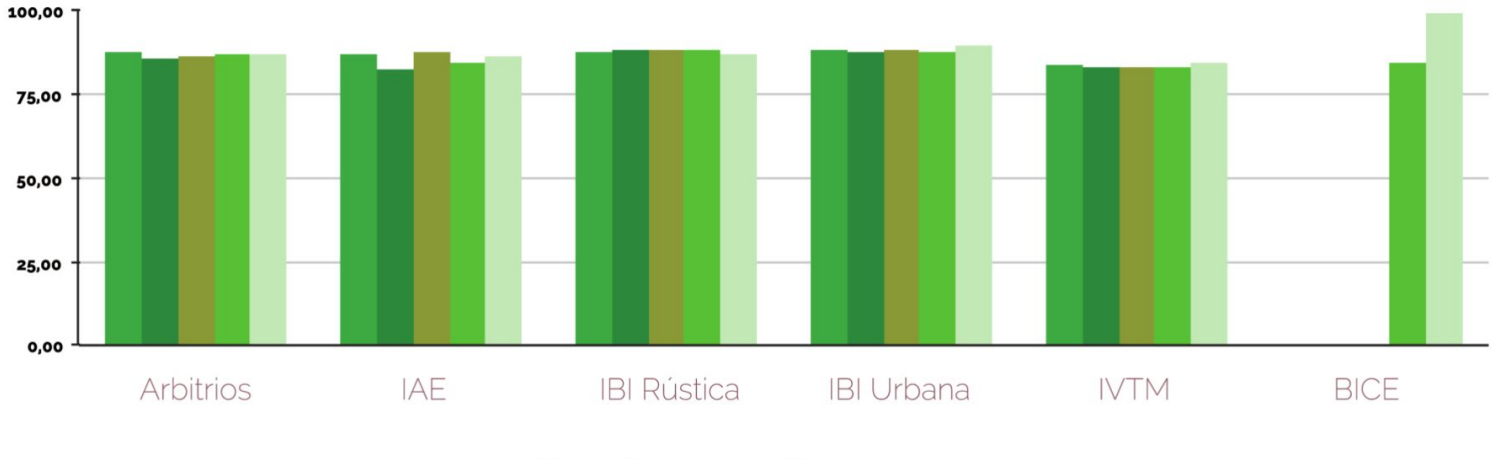


% RECAUDACIÓN VOLUNTARIA



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% Recaudación voluntaria	**89,58**	**87,76**	**87,01**	**87,61**	**87,22**	**88,14**	**89,02**	**88,86**

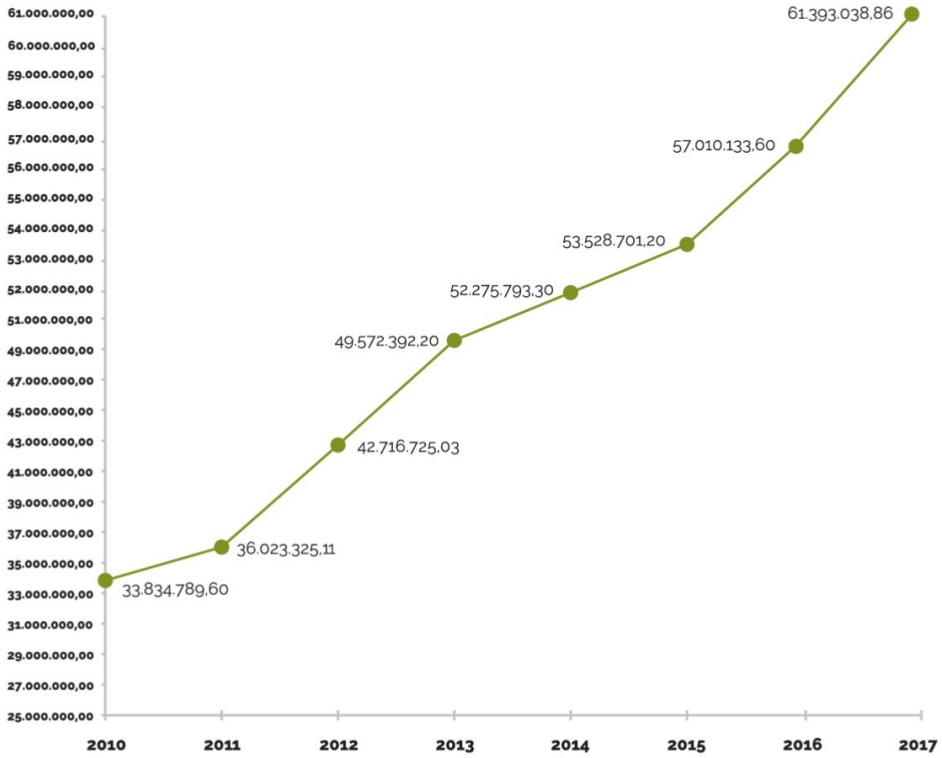
DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS



NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016	
									Diferencia	(+ -) %
Total cobrado por domiciliación	33.834.789,60	36.023.325,11	42.716.725,03	49.769.224,50	52.275.793,30	53.528.701,20	57.010.133,60	61.393.038,86	4.382.905,26	7,14
N.º recibos domiciliados	318.395	333.335	363.443	373.876	374.810	379.418	385.795	412.113	26.318,00	6,39
% Sobre el total de recibos	38,69	39,86	42,69	43,92	44,33	44,70	45,26	706,68	661,42	93,60
% Sobre el total de cobro	40,53	42,32	46,76	50,93	51,81	51,79	52,34	56,37	1,21	2,14

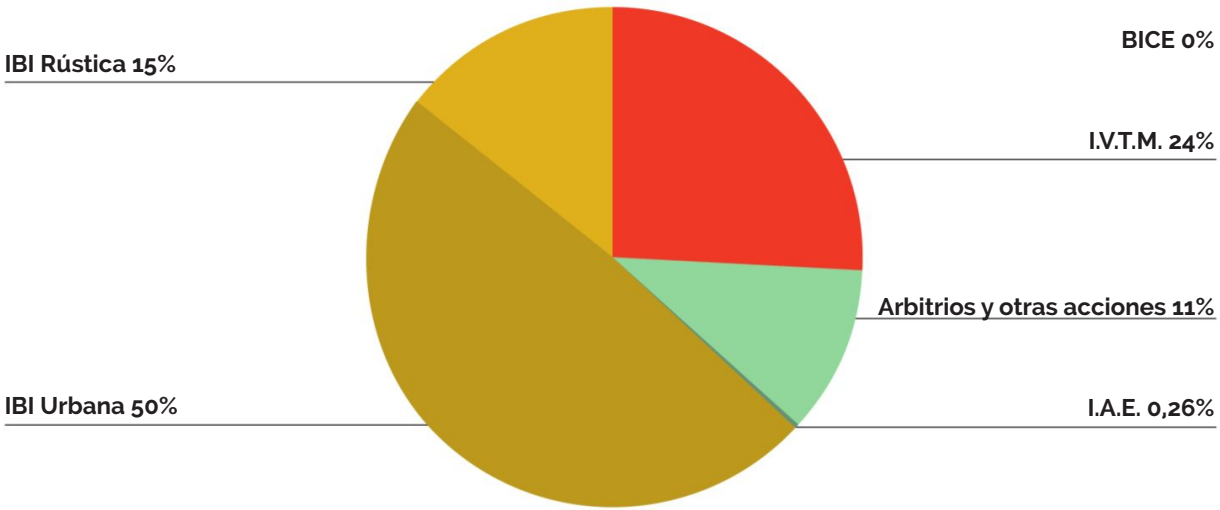
EVOLUCIÓN TOTAL COBRADO POR DOMICILIACIÓN



DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Arbitrios y otras exacciones	42.342	43.692	48.445	48.489	43.500	43.165	44.227	44.944
I.A.E.	1.008	889	851	887	892	902	1.001	1.054
IBI Urbana	151.793	158.975	171.578	178.750	183.398	188.293	191.934	207.954
IBI Rústica	44.321	46.574	48.155	49.200	50.434	51.091	52.612	61.043
I.V.T.M.	78.931	83.205	94.414	96.550	96.413	95.786	95.833	96.905
BICE				0	173	181	188	213
Total	**318.395**	**333.335**	**363.443**	**373.876**	**374.810**	**379.418**	**385.795**	**412.113**

PORCENTAJE NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS POR CONCEPTOS AÑO 2017



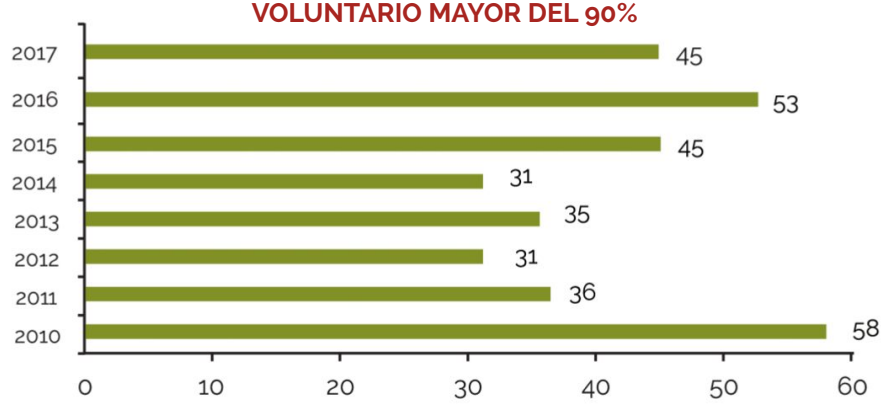
RESULTADOS GLOBALES VOLUNTARIA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016	
									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	122.350.623,66	125.232.061,57	2.881.437,91	2,36%
Nº recibos al cobro	822.882	836.346	851.437	851.247	845.571	848.723	852.467	910.784	58.317,00	6,84%
Deuda media recibos	113,26	115,98	123,16	131,04	136,82	144,11	143,53	137,50	-0,59	-0,41%
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	108.918.107,65	111.276.874,55	5.566.003,51	5,11%
Nº recibos cobrados	737.106	734.004	741.059	745.790	737.480	724.570	727.530	809.291	2.960,00	0,41%
% Importe al cobro	89,58%	87,76%	87,01%	87,61%	87,22%	84,50%	89,02%	88,86%	0,05	5,08%
% Recibos cobrados	89,58%	87,76%	87,01%	87,61%	87,22%	85,37%	85,34%	88,86%	0,00	-0,03%

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE AYUNTAMIENTOS SEGÚN SU POCERTAJE DE COBRO VOLUNTARIO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Mayor del 90 %	58	36	31	35	31	45	53	45
Entre el 80 % y 90%	32	54	60	56	59	46	38	46
Entre el 70 % y el 80 %	0	2	1	1	1	1	1	1
Menor del 70%	2	0	0	0	1	0	1	1
Número de Ayuntamientos	92	92	92	92	92	92	93	93

AYUNTAMIENTOS CON PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO MAYOR DEL 90%



EVOLUCIÓN DE LIQUIDACIONES DE INGRESO DIRECTO PRACTICADAS POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS

	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2017/2016	
	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Núm.	Importe	Diferencia	(+ -) %
ARBITRIOS													55.832	1.709.865,89	1.709.865,89	100,00%
I.I.V.T.N.U	5.482	2.377.975,48	5.152	2.056.144,53	5.349	2.661.003,24	6.528	2.851.164,41	9.003	4.308.075,99	9.188	4.201.766,61	19.016	7.436.113,68	3.234.347,07	43,50%
I.A.E.	343	189.490,37	870	681.492,34	523	598.986,72	518	366.369,91	461	469.118,66	358	736.568,16	666	759.483,98	22.915,82	3,02%
BICE	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	48.557,34	0	0,00	7	342.704,62	19	5.015,62	-337.689,00	-6732,75%
IBI Rústica	73	24.423,57	166	2.026.874,38	252	1.179.998,27	257	85.630,12	97	21.373,72	177	81.152,14	3.862	1.121.415,20	1.040.263,06	92,76%
IBI Urbana	17.244	8.419.599,07	10.869	9.080.424,45	23.982	14.205.246,21	15.325	8.697.780,33	8.691	5.332.935,74	21.192	10.538.173,43	16.533	8.441.065,74	-2.097.107,69	-24,84%
CP (Costas Procesales)													27	71.798,04	71.798,04	100,00%
I.V.T.M.	2.084	123.006,91	2.339	143.845,04	1.989	100.294,99	1.675	87.986,36	1.681	77.400,79	2.152	88.239,12	1.269	61.261,00	-26.978,12	-44,04%
Total	**25.226**	**11.134.495,40**	**19.396**	**13.988.780,74**	**32.095**	**18.745.529,43**	**24.316**	**12.137.488,47**	**19.933**	**10.208.904,90**	**33.074**	**15.988.604,08**	**97.224**	**19.606.019,15**	**3.617.415,07**	**18,45%**

RESULTADOS VOLUNTARIA

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2017	% ANUALIZADO
ALBANCHEZ DE MÁGINA	254.343,38	223.433,79	87,85%	38.069,24	102,81%
ALCALÁ LA REAL	5.818.785,76	5.406.002,89	92,91%	530.368,53	102,02%
ALCAUDETE	2.026.061,06	1.832.655,13	90,45%	1.666.112,59	172,69%
ALDEAQUEMADA	147.428,62	134.305,72	91,10%	12.898,14	99,85%
ANDÚJAR	10.289.385,51	9.031.828,46	87,78%	1.610.805,31	103,43%
ARJONA	1.218.228,79	1.092.438,99	89,67%	106.506,27	98,42%
ARJONILLA	933.524,07	871.579,65	93,36%	59.366,77	99,72%
ARQUILLOS	477.357,47	411.471,91	86,20%	59.763,86	98,72%
ARROYO DEL OJANCO	516.512,76	465.830,47	90,19%	61.165,66	102,03%
BAEZA	5.485.926,50	4.946.214,43	90,16%	660.765,03	102,21%
BAILÉN	4.353.952,15	3.648.667,02	83,80%	816.984,40	102,57%
BAÑOS DE LA ENCINA	645.265,48	593.017,44	91,90%	55.456,65	100,50%

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2017	% ANUALIZADO
BEAS DE SEGURA	1.318.178,69	1.160.153,24	88,01%	184.141,33	101,98%
BEDMAR Y GARCÍEZ	857.485,69	742.333,22	86,57%	134.610,62	102,27%
BEGÍJAR	673.586,41	618.719,60	91,85%	69.239,83	102,13%
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	384.007,81	335.809,26	87,45%	34.055,34	96,32%
BENATAE	137.459,87	123.064,27	89,53%	9.278,80	96,28%
CABRA DEL SANTO CRISTO	586.741,24	507.134,86	86,43%	63.886,98	97,32%
CAMBIL	795.962,28	706.943,20	88,82%	78.037,53	98,62%
CAMPILLO DE ARENAS	567.400,69	505.204,17	89,04%	60.753,72	99,75%
CANENA	400.659,81	360.913,34	90,08%	29.135,56	97,35%
CARBONEROS	194.563,41	180.653,87	92,85%	16.572,58	101,37%
CÁRCHELES, LOS	264.088,61	235.242,45	89,08%	35.450,29	102,50%
CAROLINA, LA	4.063.185,39	3.563.215,08	87,70%	566.076,57	101,63%
CASTELLAR	1.265.231,24	1.127.182,87	89,09%	114.886,18	98,17%
CASTILLO DE LOCUBÍN	1.104.327,63	1.010.873,32	91,54%	80.603,84	98,84%
CAZALILLA	216.217,44	184.772,62	85,46%	34.225,25	101,29%
CAZORLA	2.295.803,51	2.065.947,44	89,99%	267.963,58	101,66%
CHICLANA DE SEGURA	422.786,08	401.925,21	95,07%	19.426,81	99,66%
CHILLUEVAR	572.848,99	511.869,56	89,36%	57.416,47	99,38%
ESCAÑUELA	154.465,03	146.022,99	94,53%	11.808,51	102,18%
ESPELUY	178.830,85	163.345,35	91,34%	20.139,77	102,60%
FRAILES	400.447,81	369.471,04	92,26%	29.930,77	99,74%
FUENSANTA DE MARTOS	730.633,65	648.492,90	88,76%	84.910,13	100,38%
FUERTE DEL REY	350.912,33	311.873,20	88,87%	33.768,47	98,50%

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2017	% ANUALIZADO
GÉNAVE	131.355,72	120.698,48	91,89%	10.211,83	99,66%
GUARDIA DE JAÉN, LA	1.615.123,42	1.381.573,84	85,54%	211.033,66	98,61%
GUARROMÁN	907.591,70	767.192,13	84,53%	113.652,95	97,05%
LAHIGUERA	344.608,04	322.226,60	93,51%	33.149,50	103,12%
HIGUERA DE CALATRAVA	160.797,57	143.876,02	89,48%	16.166,52	99,53%
HINOJARES	82.811,19	70.218,36	84,79%	13.103,04	100,62%
HORNOS DE SEGURA	248.260,57	240.053,95	96,69%	7.659,66	99,78%
HUELMA	1.792.717,49	1.623.120,63	90,54%	179.234,92	100,54%
HUESA	578.035,26	513.814,25	88,89%	109.057,26	107,76%
IBROS	815.571,58	739.632,57	90,69%	59.564,74	97,99%
IRUELA, LA	715.768,13	627.107,23	87,61%	86.633,34	99,72%
IZNATORAF	314.381,42	300.203,27	95,49%	13.577,74	99,81%
JABALQUINTO	607.369,74	563.876,80	92,84%	90.289,12	107,70%
JAÉN				860,67	
JAMILENA	1.132.582,29	1.004.135,28	88,66%	179.952,34	104,55%
JIMENA	389.040,30	323.862,76	83,25%	49.099,77	95,87%
JÓDAR	1.780.722,52	1.569.616,26	88,14%	235.628,71	101,38%
LARVA	90.757,72	79.686,01	87,80%	11.491,54	100,46%
LINARES	17.370.252,07	15.009.132,38	86,41%	2.983.339,68	103,58%
LOPERA	859.019,45	784.679,29	91,35%	121.778,34	105,52%
LUPIÓN	186.301,75	174.117,24	93,46%	13.605,72	100,76%
MANCHA REAL	3.013.248,84	2.706.343,41	89,81%	301.931,03	99,83%
MARMOLEJO	2.187.246,65	1.965.172,70	89,85%	266.645,37	102,04%

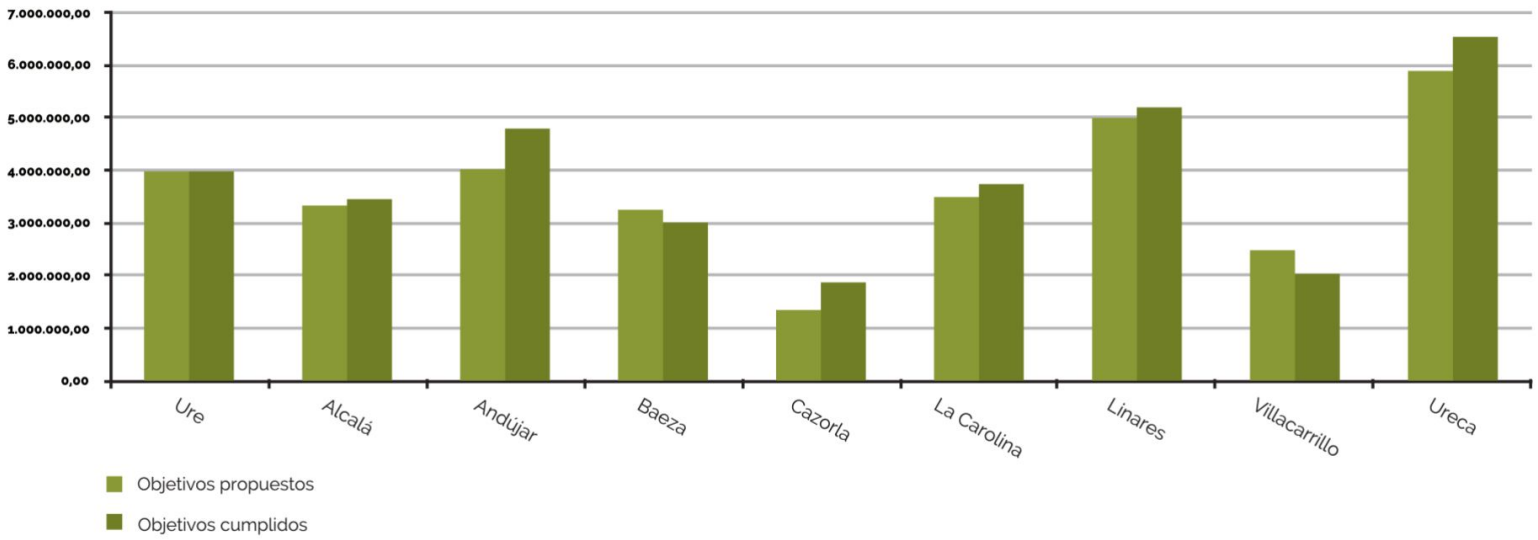
MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2017	% ANUALIZADO
MENGÍBAR	2.530.934,37	2.002.221,83	79,11%	245.461,55	88,81%
MONTIZÓN	353.627,36	320.104,68	90,52%	26.160,76	97,92%
NAVAS DE SAN JUAN	1.410.074,35	1.232.210,63	87,39%	162.608,54	98,92%
NOALEJO	323.427,00	298.610,33	92,33%	50.953,98	108,08%
ORCERA	554.469,27	506.092,71	91,28%	50.164,76	100,32%
PEAL DE BECERRO	1.345.817,07	1.213.141,10	90,14%	120.054,15	99,06%
PEGALAJAR	672.785,65	599.006,53	89,03%	79.262,07	100,81%
PORCUNA	2.246.517,92	2.055.354,19	91,49%	183.669,46	99,67%
POZO ALCÓN	1.066.191,84	947.575,94	88,87%	110.168,75	99,21%
PUENTE DE GÉNAVE	512.369,58	443.292,01	86,52%	66.437,54	99,48%
PUERTA DE SEGURA, LA	540.083,33	490.404,73	90,80%	95.715,84	108,52%
QUESADA	1.563.923,83	1.387.684,37	88,73%	172.424,25	99,76%
RUS	940.210,42	857.015,83	91,15%	109.339,85	102,78%
SABIOTE	1.167.531,03	1.072.738,16	91,88%	109.012,14	101,22%
SANTA ELENA	288.403,74	247.490,32	85,81%	41.604,87	100,24%
SANTIAGO DE CALATRAVA	170.099,65	159.240,02	93,62%	11.674,48	100,48%
SANTIAGO-PONTONES	891.525,90	831.459,02	93,26%	58.196,22	99,79%
SANTISTEBAN DEL PUERTO	1.254.009,99	1.086.788,40	86,67%	150.428,85	98,66%
SANTO TOMÉ	800.909,92	720.289,40	89,93%	62.762,95	97,77%
SEGURA DE LA SIERRA	595.830,48	535.025,81	89,79%	51.404,29	98,42%
SILES	486.654,68	445.174,92	91,48%	44.677,44	100,66%
SORIHUELA DEL GUADALIMAR	278.256,82	181.989,34	65,40%	44.547,39	81,41%
TORREBLASCOPEDRO	641.162,86	575.508,48	89,76%	92.622,48	104,21%

MUNICIPIO	TOTAL CARGO LÍQUIDO	TOTAL INGRESOS	% VOLUNTARIA	COBROS EJECUTIVA 2017	% ANUALIZADO
TORREDELCAMPO	3.355.786,89	3.033.207,00	90,39%	470.610,55	104,41%
TORREDONJIMENO	4.009.893,14	3.628.845,66	90,50%	451.663,94	101,76%
TORREPEROGIL	1.850.387,02	1.665.240,54	89,99%	274.233,64	104,81%
TORRES	426.004,14	386.891,95	90,82%	47.012,94	101,85%
TORRES DE ALBANCHEZ	180.937,66	166.923,54	92,25%	9.928,39	97,74%
VALDEPEÑAS DE JAÉN	741.938,17	695.811,56	93,78%	62.751,46	102,24%
VILCHES	2.091.788,59	1.896.841,81	90,68%	169.010,21	98,76%
VILLACARRILLO	2.818.994,45	2.583.761,76	91,66%	293.243,69	102,06%
VILLANUEVA DE LA REINA	1.050.153,98	936.353,43	89,16%	92.184,27	97,94%
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO				13.215,54	
VILLARDOMPARDO	181.122,02	166.411,77	91,88%	11.307,93	98,12%
VILLARES, LOS	1.454.554,01	1.331.429,18	91,54%	163.615,91	102,78%
VILLATORRES	936.683,11	840.938,34	89,78%	94.204,41	99,84%
VILLARRODRIGO	72.841,90	66.850,84	91,78%	6.251,26	100,36%
TOTAL	**125.232.061,57**	**111.276.874,55**	**88,86%**	**17.120.835,58**	**102,53%**

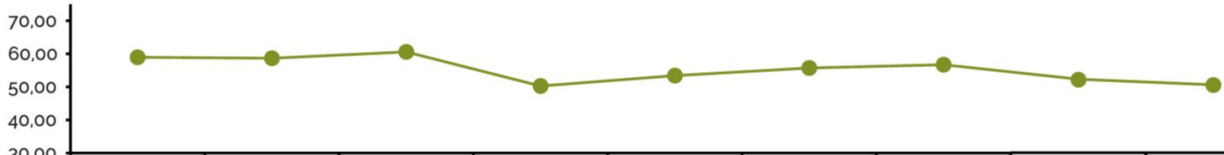
2.C.6. Recaudación ejecutiva

ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS RECAUDACIÓN EJECUTIVA

	Objetivos de Recaudación	Objetivos de Gestión	Objetivos propuestos	Recaudación	% Recaudación	Gestión	% Gestión	Objetivos cumplidos	% C.O.
Ure	2.396.861,57	1.597.907,71	3.994.769,28	2.221.832,75	92,70%	1.756.206,81	109,91%	3.978.039,56	99,58%
Alcalá la Real	1.852.806,05	1.482.244,84	3.335.050,89	1.985.364,99	107,15%	1.471.697,87	99,29%	3.457.062,86	103,66%
Andújar	2.412.859,81	1.608.573,21	4.021.433,02	2.602.070,91	107,84%	2.174.569,78	135,19%	4.776.640,69	118,78%
Baeza	1.943.843,93	1.295.895,96	3.239.739,89	1.880.247,17	96,73%	1.145.686,18	88,41%	3.025.933,35	93,40%
Cazorla	758.048,72	606.438,98	1.364.487,70	1.011.075,33	133,38%	874.244,84	144,16%	1.885.320,17	138,17%
La Carolina	2.107.339,14	1.404.892,76	3.512.231,90	2.163.288,35	102,65%	1.572.023,44	111,90%	3.735.311,79	106,35%
Linares	3.005.393,55	2.003.595,70	5.008.989,25	3.592.249,92	119,53%	1.610.495,57	80,38%	5.202.745,49	103,87%
Villacarrillo	1.481.326,28	987.550,85	2.468.877,13	1.330.719,98	89,83%	709.195,56	71,81%	2.039.915,54	82,63%
Ureca	3.259.463,13	2.607.570,50	5.867.033,63	3.309.343,46	101,53%	3.230.166,92	123,88%	6.539.510,38	111,46%
Total	**19.217.942,18**	**13.594.670,51**	**32.812.612,69**	**20.096.192,86**	**104,57%**	**14.544.286,97**	**106,99%**	**34.640.479,83**	**105,57%**



EVOLUCIÓN PORCENTAJE GLOBAL DE GESTIÓN-RECAUDACIÓN EJECUTIVA



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
% Gestión-Recaudación	**58,96**	**58,67**	**60,58**	**50,27**	**53,41**	**55,72**	**56,71**	**52,60**	**50,96**

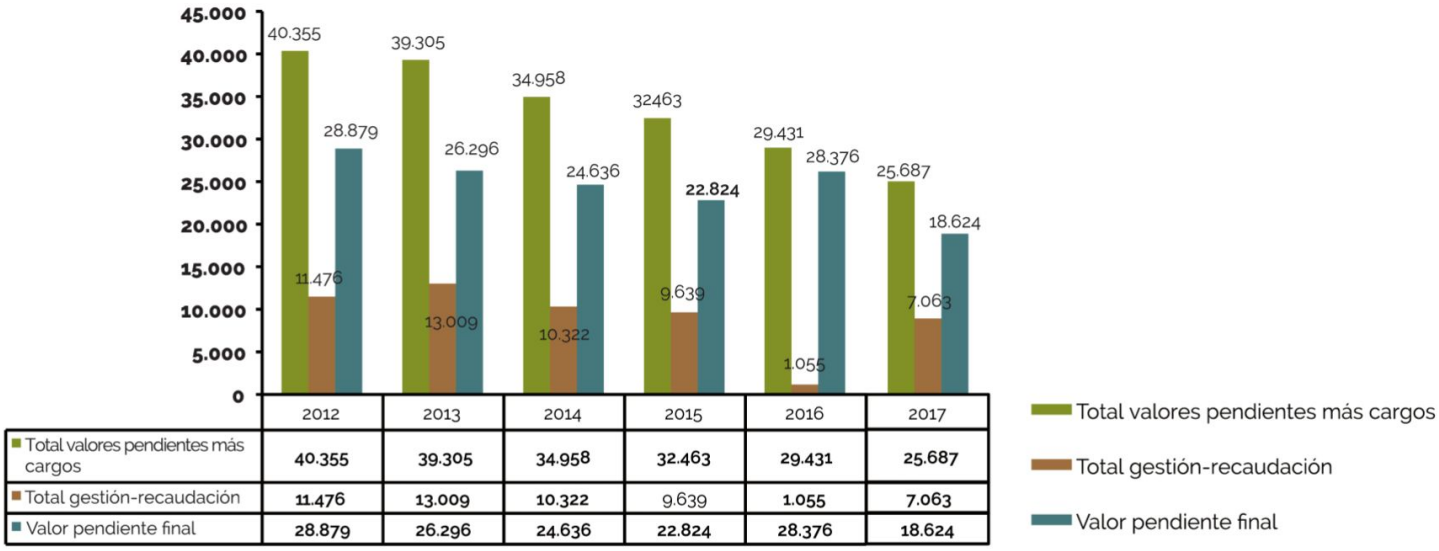
PORCENTAJES DE GESTIÓN-RECAUDACIÓN EJECUTIVA POR UNIDADES TERRITORIALES

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016	
	%	%	%.	%	%.	%	%	Diferencia	(+ -) %
Unidad de Recaudación Ejecutiva (Ure)	81,00	47,75	39,07	62,22	46,37	43,19	49,79	6,60	13,26%
Alcalá la Real	57,30	47,67	51,57	69,00	52,57	36,41	46,65	10,24	21,95%
Andújar	60,47	50,02	61,73	59,26	60,93	52,91	59,39	6,48	10,64%
Baeza	48,52	59,07	57,85	68,54	63,21	53,39	46,70	- 6,69	-10,58%
Cazorla	44,74	57,81	46,96	52,04	46,36	47,97	62,18	14,21	30,65%
La Carolina	51,02	56,88	55,76	58,30	59,41	55,24	53,18	- 2,06	-3,47%
Linares	56,49	40,80	36,00	41,17	64,46	50,58	51,93	1,35	2,09%
Úbeda	-	-	-	-	-		-	-	-
Villacarrillo	62,20	47,52	64,04	53,98	42,86	32,54	41,31	8,77	21,23%
Ureca	65,42	52,69	65,08	55,98	55,68	69,69	20,16	- 49,53	-245,68%
Total	**60,58**	**50,27**	**53,41**	**55,72**	**56,71**	**52,60**	**50,96**	**-1,64**	**-3,22%**

GESTIÓN Y RECAUDACIÓN VALORES JUNTA DE ANDALUCÍA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/2016	
							Diferencia	(+ -) %
Valor pendiente inicial	25.695.846,92	28.878.657,07	26.296.431,42	24.635.233,98	22.823.981,19	18.876.203,52	-3.947.777,67	-20,91%
Cargos	14.658.788,51	10.426.476,62	8.661.176,78	7.827.982,59	6.607.205,92	6.810.863,88	203.657,96	2,99%
Total	40.354.635,43	39.305.133,69	34.957.608,20	32.463.216,57	29.431.187,11	25.687.067,40	-3.032.029,46	-11,80%
Recaudación	4.479.976,42	5.624.245,94	4.531.522,74	3.761.820,81	3.547.276,01	3.336.303,81	-214.544,80	-6,43%
Gestión	6.996.001,94	7.384.456,33	5.790.851,48	5.877.414,57	7.007.743,99	3.726.470,12	1.130.329,42	30,33%
% Gestión	28,44	33,10	29,53	29,69	35,86	27,50	-8,36	-30,40%
Total gestión-recaudación	11.475.978,36	13.008.702,27	10.322.374,22	9.639.235,38	10.555.020,00	7.062.773,93	-3.492.246,07	-49,45%
Valor pendiente final	**28.878.657,07**	**26.296.431,42**	**24.635.233,98**	**22.823.981,19**	**18.876.167,11**	**18.624.293,47**	**-251.873,64**	**-1,35%**

EVOLUCIÓN GRÁFICA DE LA GESTIÓN-RECAUDACIÓN VALORES JUNTA DE ANDALUCÍA



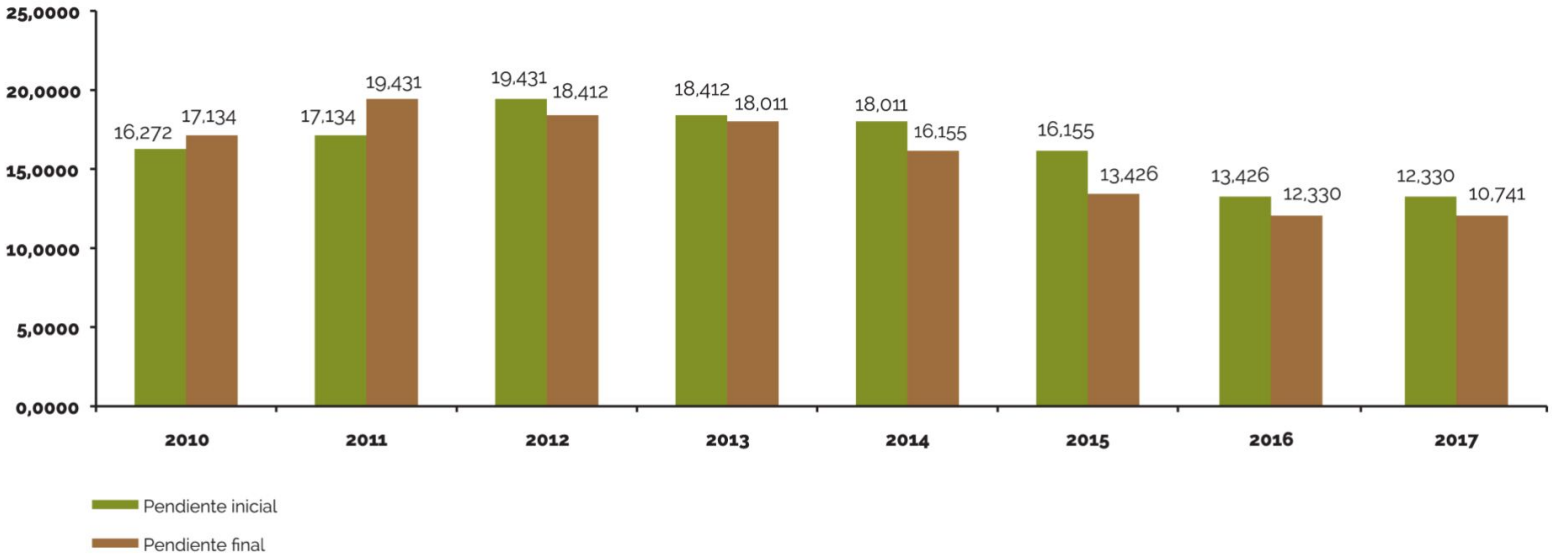
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total valores pendientes más cargos	40.355	39.305	34.958	32.463	29.431	25.687
Total gestión-recaudación	11.476	13.009	10.322	9.639	1.055	7.063
Valor pendiente final	28.879	26.296	24.636	22.824	28.376	18.624

GESTIÓN EJECUTIVA/EVOLUCIÓN PENDIENTE DE COBRO CERTIFICACIONES AYUNTAMIENTOS

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017-2016	
									Diferencia	(+ -) %
Pendiente inicial	16,272	17,134	19,431	18,412	18,011	16,155	13,426	12,330	**-1,100**	**-8,92**
Cargos	6,271	7,933	5,811	4,604	4,125	3,751	2,693	2,580	**-0,110**	**-4,26**
Recaudación Ejecutiva / Gestión	3,440	2,790	2,676	3,044	2,445	1,956	1,237	1,988	**0,750**	**37,73**
% Gestión	58,67	60,58	50,27	53,41	55,72	56,71	52,60	50,960	**-1,640**	**-3,22**
Pendiente final	17,134	19,431	18,412	18,011	16,155	13,426	12,330	10,741	**-1,590**	**-14,80**

Importe en millones de euros

EVOLUCIÓN PAPEL PENDIENTE INICIAL Y PAPEL PENDIENTE FINAL



- 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.

- Promover niveles de Excelencia en la Organización mediante la implantación de Proyectos de Calidad y Mejora Continua.

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

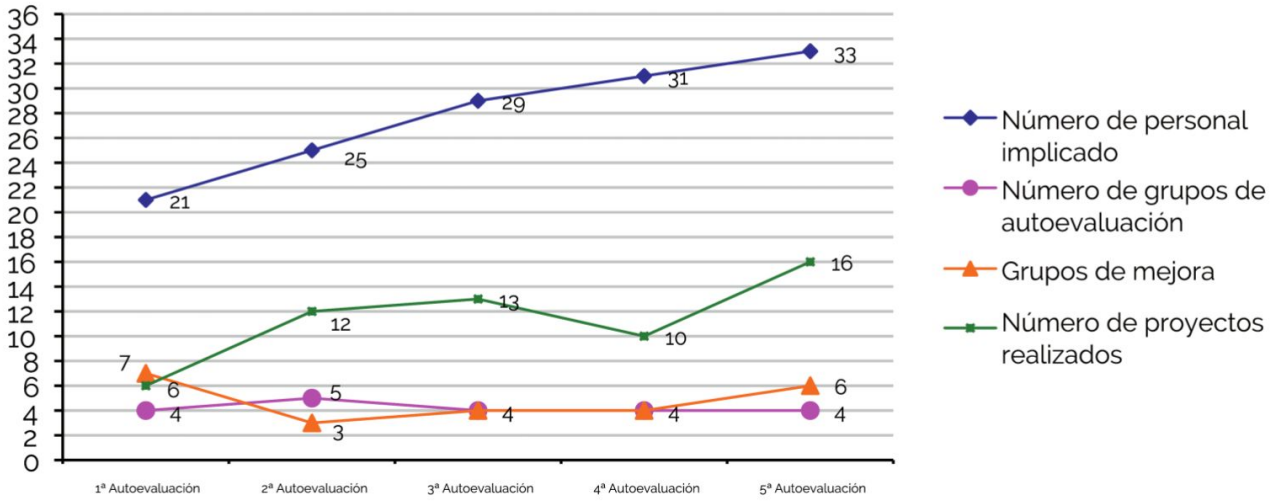
2.D. Perspectiva aprendizaje

2.D.1. Autoevaluaciones EFQM

AUTOEVALUACIONES EFQM

En el año 2012 el organismo ha renovado la referida certificación, con la previa realización de la 4ª Autoevaluación de E.F.Q.M.; por lo que en el 2014-2016 el Organismo ha realizado la 5 Autoevaluación de E.F.Q.M. con el fin de conseguir de nuevo la renovación indicada, y al objeto de realizar un análisis DAFO del Organismo y establecer puntos fuertes áreas de mejora relevantes atendiendo a la situación actual del mercado y del Organismo, así como en 2016-2017 en el Nuevo Plan Estratégico 2016-2020, y superando la puntuación obtenida en la Autoevaluación anterior y estableciendo la prelación de nuevas Áreas de Mojar y Puntos Fuertes determinantes en la Mejora Continua, todo ello para la consecución de la satisfacción de nuestros clientes, la renovación de la Certificación de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro). Y la puesta en marcha de Proyectos de Mejora llevados a cabo por los Grupos de Mejora.

	Temporalidad	Número de personal implicado	Número de grupos de autoevaluación	Ejes por grupos de autoevaluación	Puntos E.F.Q.M. de la organización	Grupos de mejora	Número de proyectos realizados
1ª Autoevaluación	2004-2005	21	4	*Eje estrategia *Eje recursos *Eje gestión de las personas *Eje gestión de los procesos	Entre 300-400	7	6
2ª 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
3ª 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
4ª 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
5ª Autoevaluación	2014-2016	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.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 Mª 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 E.F.Q.M., 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.

- Actualización de los procesos que conforman nuestros servicios, junto a sus respectivos documentos de trabajo y registros de calidad que conforman la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en colaboración con los responsables de los mismos. Adecuación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva imagen corporativa y a la nueva normativa vigente.
- Reestructuración y actualización de la Intranet del organismo (Unidad H).
- Gestión, tramitación y redacción de los trabajos desarrollados con motivo de la VIII Edición del Premio Progreso organizado por la Fundación para el desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, en colaboración con la Junta de Andalucía. Se han realizado dos proyectos en la versión de proyectos TIC en la administración local para municipios de mas de cincuenta mil habitantes: Oficina Virtual del SPGR "Con toda movilidad y comodidad" y Buenas Prácticas del SPGR "Camino hacia la Excelencia". Concesión mención especial al haber tenido en cuenta la calidad e innovación de ambos proyectos.
- Preparación, realización y comunicación de los resultados de las auditorías internas (PG.AM.02) llevadas a cabo en la Unidades Administrativas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, a los efectos de comprobar periódicamente si las actividades realizadas y los resultados correspondientes se ajustan a los requisitos especificados por el sistema de calidad: elaboración del programa anual de auditorías así como planificación, ejecución y seguimiento de las mismas.
- Preparación de la documentación para la elaboración de la Memoria de E.F.Q.M., en coordinación con la consultoría, así como su evaluación externa con motivo de la renovación del sello de excelencia europea 500+ y homólogo europeo.
- Preparación y seguimiento de las autoevaluaciones en coordinación con el consultor correspondiente, así como seguimiento de los trabajos realizados por los distintos grupos de autoevaluación y grupos de mejora.
- Seguimientos de la medición y análisis así como revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Coordinación de las actuaciones desarrolladas por los grupos de mejora.
- Elaboración de la Memoria con motivo de la presentación de la candidatura al Premio de Excelencia de la Gestión Pública 2012 convocado por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Funciones, actuaciones y proyectos. Ejercicios 2017

- 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 y Empleadas 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 2014-2017":
  - Áreas de Mejora 5ª Autoevaluación.
  - Revisión y Perfeccionamiento de los Informes emitidos por las Evaluaciones Externas.
  - Certificación Excelencia Europea EFQM 500+ (renovación sello oro 2012).
  - Premio Excelencia MAP 2012.
- Coordinación Actuaciones del Acto de Entrega de la Mención Especial Premio Iberoamericano (FUNDIBEQ 2013) en diciembre/2014.
- 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 y clientas:

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 y clientas, 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 a la ciudadanía 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 la ciudadanía, tanto en los Servicios Centrales como en la Unidades Territoriales.

- La externalización del servicio de atención telefónica a 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 o la 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 auditorias 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/Ciudadadanía y por otro en Ayuntamientos y otros Grupos de Interés.

Durante 2014-2016 el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación llevó a cabo su 5ª Autoevaluación según el Modelo de Excelencia E.F.Q.M.

Como consecuencia de dicha Autoevaluación se determinaron áreas de mejora estableciendo entre las mismas un orden de prioridad o relevancia, creándose Grupos de Mejora que posteriormente durante 2014-2017 han desarrollado los proyectos que a continuación se indican:

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 2

· Análisis Sugerencias-Revisión-Perfeccionamiento Encuestas Personal:
  - Realizado el Informe de Análisis de Sugerencias-Revisión-Perfeccionamiento de las Encuestas Personal 2012 y 2015.
· Realizado el Enfoque Cuestionario de Satisfacción del Personal (a efectos de tendencias):
  - Al Incluir un nuevo Bloque de Evaluación General de Líderes.
· Realizado el Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Laboral-Análisis de Sugerencias y Propuestas de Acciones 2015, así como comparativa con 2012.
· Técnicas de recogida de Información Personal: Nuevas sugerencias y procedimientos para la obtención de datos sobre el impacto de los nuevos servicios: Principales Técnicas de recogida de Información Clientes-Personal, Clientes-Ciudadadanía, Clientes-Ayuntamientos:
  - Entrevista personal (face-face).
  - Entrevista teléfonica.
  - Grupo de discusión (Focus Gruup).
  - Innovación y Co-Creación de Experiencias con clientes y clientas.
  - Grupo Monográfico.Nuevas sugerencias y procedimientos para la obtención de datos sobre el impacto de los nuevos servicios.
· Propuesta Nueva Encuesta Personal 2017-2018
· Propuesta de PERMANENCIA DE ESTE GRUPO

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 2014-2017:
  - Técnica dirigida al personal técnico del Ayuntamiento.
  - Política: dirigida a la Presidencia-Alcaldía 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, Ciudadanas, Ciudadanos y resto de segmentación
· Propuesta de PERMANENCIA DE ESTE GRUPO

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 4

· Convocatoria I Premios: "Reconocimiento e Implicación del Personal":
  - Realizadas las bases Convocatoria I Edición.
  - Por el Consejo Rector 17/06/2016, se da cuenta de las Bases de la Convocatoria I Edición de los Premios Reconocimiento a la Excelencia del Personal del SPGR, aprobadas por Resolución de la Sra. Diputada-Delegada del Organismo núm. 10.202 de fecha 10/12/2014.
· Participación del Organismo en Redes Sociales:
Redes de contactos: Facebook, Twitter, Linked-in etc.

GRUPO DE MEJORA NÚMERO 5

· Realizado el Código de Conducta de los empleados y empleadas 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

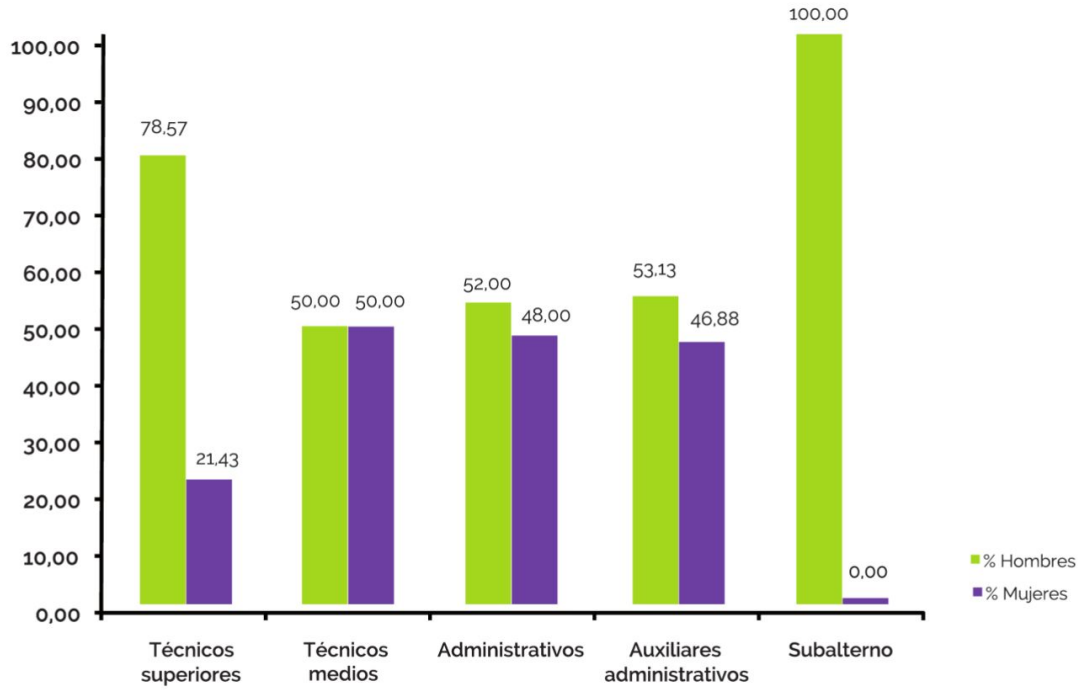
· 4ª Edición de la Carta de Servicios SPGR, como "Formula de colaboración o participación de quienes usan o utilizan en la mejora de los Servicios". Cartas de Servicios Especializadas atendiendo a los clientas y clientes a quienes van dirigidas:
  - Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
  - Carta de Servicios para Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés.
  -RC.01.001 Encuesta de Expectativas y percepción de la ciudadanía.
  -RC.01.002 Anexo I CUADRO CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO
  -RC.01.003 Anexo II Plan Acción de la Reunión del Equipo
  -DT.SC.01.01 Metodología de la Carta de Servicios
· Mapa de Experiencias: Gestión de la experiencia de la ciudadanía, utilizando una herramienta de información en relación con la experiencia del ciudadano (Expectativas y percepción del Ciudadano con respecto a nuestro Servicio).
· Metodología de la Carta de Servicios.
· Diseño, Maquetación y Publicación de la Carta de Servicios del ciudadano y de la ciudadana.

2.D.3. Empleados

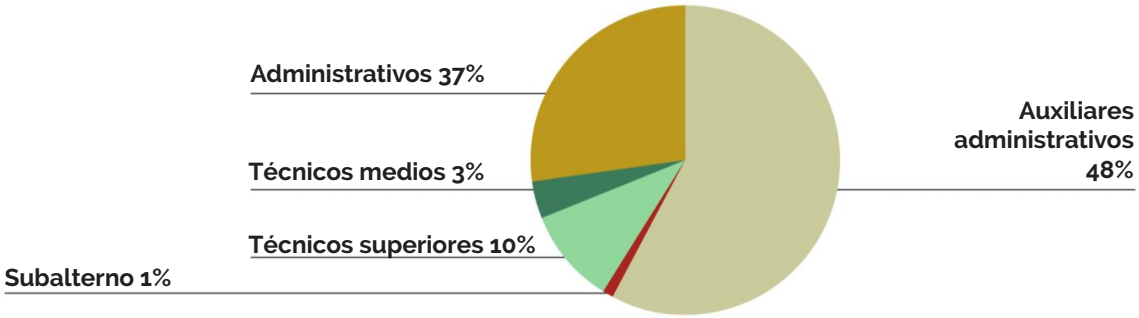
PERSONAL DEL ORGANISMO

	2016											2017										
	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	10		1	**11**	3			**3**	**14**	78,57	21,43	10		1	**11**	3			**3**	**14**	78,57	21,43
Técnicos medios A2		2		**2**	1	1		**2**	**4**	50,00	50,00		2		**2**	1	1		**2**	**4**	50,00	50,00
Administrativos C1	14	12		**26**	22	2		**24**	**50**	52,00	48,00	14	12		**26**	22	2		**24**	**50**	52,00	48,00
Auxiliares administrativos C2	29	5		**34**	25	5		**30**	**64**	53,13	46,88	29	5		**34**	25	5		**30**	**64**	53,13	46,88
Subalterno E	1	1		**2**		0		**0**	**2**	100,00	0,00	1	1		**2**		0		**0**	**2**	100,00	0,00
Total	**54**	**20**	**1**	**75**	**51**	**8**	**0**	**59**	**134**	**55,97**	**44,03**	**54**	**20**	**1**	**75**	**51**	**8**	**0**	**59**	**134**	**55,97**	**44,03**

NIVELES PUESTO DE TRABAJO POR SEXO 2017



PORCENTAJES NIVELES PUESTO DE TRABAJO 2017



PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL ORGANISMO 2009-2017

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 nº 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.

Visto el acuerdo número 3 del Consejo Rector de fecha 17/07/2014 por el que se aprueba al Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el año 2014. Prorrogándose para el año 2015.

Visto el acuerdo número 4 del Consejo Rector de fecha 20/10/2015 por el que se aprueba al Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el año 2016-2017.

Vista la petición de la Gerencia realizada en febrero de 2017 sobre actividades formativas específicas para el personal adscrito del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación para

el año 2017 y sucesivos, se propone elevar al Consejo Rector la propuesta número 5 relativa a la aprobación de la Modificación (señalada en negrita) del Plan Anual de Actividades Formativas del Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" para el ejercicio 2017 y sucesivos. Es aprobada por unanimidad por Acuerdo número 5 del Consejo Rector de fecha 20/02/2017, tal y como se indica a continuación:

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN DEL SPGR 2008-2009-2010-2011-2012-2013-2014-2015-2016-2017

Denominación de la acción formativa	Materia	Fecha prevista	Destinatarios
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
Expediente Electrónico	Específica	2014-2015-2016	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	2015-2016	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes
Gestión emocional en la atención directa a la ciudadania 2 Ediciones	Específica	2016-2017	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes
Comunicación y gestión de equipos aplicada a la mejora de resultados	Específica	2016-2017	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes, adscritos a Grupos de Mejora y aquellos que vayan a participar en los mismos
Elaboración de códigos de conducta	Específica	2016-2017	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes, adscritos a Grupos de Mejora y aquellos que vayan a participar en los mismos
Módelo Gestión Calidad EFQM	Específica	2016-2018	Todo el personal del Organismo y Personal vario Ayuntamientos delegantes, adscritos a Grupos de Mejora y aquellos que vayan a participar en los mismos

(*) 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

Somos un Organismo que gestiona los recursos de derecho público de los municipios de la provincia de Jaén, y demás entidades que en él delegan, prestando un servicio eficaz y eficiente a nuestros clientes y nuestras clientas y con un fuerte compromiso de Mejora Continua.

REFERENCIA OTRAS ORGANIZACIONES

CUMPLIMIENTO MISIÓN

FINANCIACIÓN

2.E. Proyectos y actuaciones

2.E.1. Proyectos y Actuaciones 2017

· Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios ejercicio 2016 (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 5ª 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 a la ciudadanía (ver epígrafe 2.B.7.).
  - Diseño, enfoque y despliegue del Servicio de Gestión de Espera en la atención-gestión de colas en las oficinas de Atención al Ciudadano: CITA PREVIA (ver epígrafe NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN).
  - Diseño e implantación del Servicio de centro de atención de llamadas Ciudadano (ver epígrafe 2.B.6.).
  - Diseño de las Cartas de Servicios Especializadas del SPGR (4ª 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 la ciudadanía de forma gratuita una aplicación. para dispositivos móviles (Smarthone y Tabletas), ofreciendo sin necesidad de certificado de usuario y de una forma fácil y ágil refrente 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, 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.
  - AGORA 2017 Cádiz. Un encuentro pionero de Organismos de Recaudación de todas España (Servicio Prov. de Recaudación y Gestión Tributaria-Diputación Prov. de Cadiz y FEMP).
  - Comisión de Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares. Participando y aportando con 12 FICHAS EN EL BANCO DE EXPERIENCIAS Y BBPP DIPUTACIONES, CABILDOS Y CONSEJOS INSULARES.
  - CONGRESO INTERNACIONAL DE ALCALDE&INNOVACIÓN (Diputación Prov. de Segovia). Participando la Vicepresidenta 1ª y Diputada de nuestro Organismo: Pilar Parra Ruiz, con 10 FICHAS DE INNOVACIÓN.
  - Participación activa en el Foro de Administraciones Públicas del C.E.G. y la Aeval.
· Seguimiento del 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, así como la encomienda de gestión a la empresa SEGIPSA, de la realización de trabajos catastrales objeto de Convenio con la Diputación de Jaén.
· Adecuación del Sistema de Señalización Externa e Interna del Organismo a la Campaña de Visualización e Identidad Corporativa de Diputación.
· 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 a quienes hacen uso de las mismas:
  - 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.E.2. Previsión de Proyectos, Programas y Acciones para el año 2017-2018

· Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación en la Diputación Provincial de Jaén, aprobados por el Consejo Rector el 16 de diciembre

de 2016 y por el Pleno de la Corporación el 29 de diciembre de 2016, y modificados por el Consejo Rector el 21 de junio de 2017 y por el Pleno de la Corporación el 04 de julio de 2017.

* Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades con la Diputación Provincial de Jaén, para la Instrucción y Resolución de los expedientes sancionadores y la Gestión y Recaudación de Multas por Infracciones a la Ley sobre Tráfico y Seguridad Vial, y a las Ordenanzas Municipales de Circulación, aprobados por el Consejo Rector el 16 de diciembre de 2016 y por el Pleno de la Corporación el 29 de diciembre de 2016, y modificados por el Consejo Rector el 21 de junio de 2017 y por el Pleno de la Corporación el 04 de julio de 2017.
* Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias de las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén en el Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, y aprobados por el Consejo Rector el 21 de abril de 2017 y por el Pleno de la Corporación el 04 de mayo de 2017, y en ejecución de los Acuerdos marco suscritos con la Diputación Provincial de Jaén y la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos de Jaén (UPA-Jaén) y APROJAEN.
* * Despliegue, revisión y perfeccionamiento del contrato "Gestión de Esperas: CITA PREVIA".
* Despliegue del contrato "Atención Telefónica".
* Implantación del servicio para el desarrollo y puesta en marcha de una APP para dispositivos móviles, bien sean dispositivos Android o IOS para el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR), que facilite la consulta y pago de tributos a los ciudadanos y ciudadanas.
* Seguimiento del 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, así como la encomienda de gestión a la empresa SEGIPSA, de la realización de trabajos catastrales objeto de Convenio con la Diputación de Jaén.
* Elaboración y publicación Memoria anual del Organismo 2017.
* FINALIZACIÓN: Nueva Señalización Interna y Externa del Organismo, conforme a la Nueva Campaña de Visualización de la Diputación Provincial de Jaén:

Proyecto Estudio-Botánico de la Vegetación de la Casería Escalona Enfocado en el modelo europeo de Excelencia y Calidad E.F.Q.M., Criterio 8 "Resultados en la Sociedad", subcriterio 8.a) "Medidas de Percepción: Implicación en la comunidad donde realiza su función E Implicación de la organización en la educación, formación y nivel cultural de la comunidad.

* 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:
  - Nuevo local de la Unidad Territorial de Linares.
  - Nuevo local de la Unidad Territorial de Úbeda.
  - Elevación de Planta en el Archivo de la Casería Escalona.
* Implantación de la nueva aplicación informática para la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén: El nuevo sistema de información permite llevar a cabo una gestión integral del y la "cliente-contribuyente" facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee una persona o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.
* Actividades de Benchmarking Externo con los Servicios de Gestión y Recaudación Tributaria de las Diputaciones de Alicante, Badajoz, Cádiz, Málaga Salamanca, Sevilla, Tarragona y otras Administraciones Públicas.
* Participación en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión.
* Grupos de Mejora. Proyectos "Áreas de Mejora resultantes de la 5ª Autoevaluación de EFQM", y GRUPOS PERMANENTES.
* Implantación Plan Estratégico del SPGR 2017-2020.
* Proyecto "AHORA MÁS CERCA": 4ª Edición Cartas de Servicios Especializadas (Atención al ciudadano y ciudadana y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés).
* Realización Auditorías Internas.
* Realización Autoevaluación de EFQM.
* Realización y presentación Memoria de Excelencia Europea 500+.

* Evaluación Externa Renovación Sello de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro).
* Presentación Convocatoria del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias. XIV versión.
* Presentación de Proyectos a la XI edición del Premio Progreso que, anualmente, concede la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía (FUDEPA), destinada a reconocer la iniciativa, originalidad e innovación de los proyectos desarrollados por los gobiernos locales que contribuyan al bienestar de la ciudadanía de su territorio.

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 y ciudadanas	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 quienes utilizan el servicio, clientes, clientas y manual de quejas y sugerencias del personal que trabaja en el servicio.	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
3ª 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
4ª 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
5ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases Plan Estratégico	2014-2015

Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	2014-2015-2016
Expediente Elecctrónico	2015
Implantación Servicio de Atención de llamadas (Coll Center)	2015
Implantación Sistema de Gestión de Turnos de Atención y Gestión de Colas	2015-2016
Implantación Plan Estratégico 2016-2020	2015-2016
Renovación Certificación Excelencia 500 + (Sello Oro)	2015-2016
4ª Edición Cartas de Servicios (Atención a la ciudadanía 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	2016
"Nuevos Canales de Comunicación: +Fácil+Rápido+Cómodo+Directo Whatsapp Tributos Diputación de Jaén 34616665353"	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@.	2016
SISTEMA GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CLIENTES Y CLIENTAS PARA RECAUDACIÓN, en el que se ha configfurado de agendas, adecuado a los servicios y necesidades del SPGR, y con acceso mediente nuestra Oficina Virutal de "SOLICITUD DE CITA PREVIA".	2016
Adecuación del Sistema de SENALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR a la Campaña de Visualización e Identidad Corporativa de Diputación 2016.	2016
Encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anómina, (SEGIPSA) para la realización de trabajos catastrales.	2016-2017
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación, en la Diputación Provincial de Jaén	2016-2017-2018
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades con la Diputación Provincial de Jaén, para la Instrucción y Resolución de los expedientes sancionadores y la gestión y recaudación de Multas por Infracciones a la Ley sobre Tráfico y Seguridad Vial, y a las Ordenanzas Municipales de Circulación.	2016-2017-2018
Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias de las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén en el Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.	2017-2018

Adecuación del Sistema de SENALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR: PROYECTO ESTUDIO-BOTANICO DE LA VEGETACIÓN DE LA CASERÍA ESCALONA. Enfocado desde los Criterios del Modelo Europeo de Calidad: EFQM. CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD, y en el subcriterio. 8.a) Medidas de Percepción: Implicación en la comunidad donde realiza su función: Implicación de la organización en la educación, formación y nivel cultural de la comunidad.	2017-2018
Nueva Aplicación Informática para la Gestión Tributaria, Recaudatoria y de Inspección del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén: El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral de clienta/e-contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee una persona o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.	2017-2018

DIPUTACIÓN
DE JAÉN

902 079 907 - 953 24 80 82 | www.dipujaen.es/sgt