



DIPUTACIÓN
DE JAÉN

www.dipujaen.es

MEMORIA 2022



Presentación Sr. Presidente	5
Presentación Sra. Diputada-Delegada	7
Análisis de Gestión Sr. Gerente	9
QUÉ HACEMOS	
1. Organización política y administrativa	13
1.A. Organización política	13
1.B. Organización administrativa	15
1.C. Personal directivo y responsables	18
FINANCIERA	
2. Plan Estratégico. Planificación estratégica y cuadro de mando	21
2.A. Perspectiva financiera	21
2.A.1. Gestión financiera	21
2.A.2. Evolución del importe puesto al cobro	24
2.A.3. Distribución del cargo por conceptos	25
2.A.4. Anticipos municipios	26
CLIENTES	
2.B. Perspectiva clientes	28
2.B.1. Competencias asumidas	28
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano	34
2.B.3. Actividad de la atención telefónica "Call Center" y Evolución de asistencias	36
2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos	38
2.B.5. Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales	40



PROCESOS	
2.C. Perspectiva procesos internos	46
2.C.1. Administración	46
2.C.2. Asistencia jurídica	47
2.C.3. Inspección	49
2.C.4. Sanciones de tráfico	50
2.C.5. Recaudación voluntaria	51
2.C.6. Recaudación ejecutiva	58
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	
2.D. Perspectiva aprendizaje	61
2.D.1. Autoevaluaciones EFQM	61
2.D.2. Grupos de mejora	62
2.D.3. Empleados	64
MISIÓN/VISIÓN	
2.E. Proyectos, programas y actuaciones	68
2.E.1. Proyectos, programas y actuaciones 2020/2021/2022	68
2.E.2. Previsión proyectos, programas y actuaciones 2023	76
2.F. Hitos hacia la excelencia	78



PRESENTACIÓN

Sr. Presidente

Francisco Reyes Martínez

Presidente de la Diputación Provincial de Jaén

“El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación recoge en esta memoria su mejor año en ratios de gestión, resultados que reflejan la decidida apuesta de este organismo por la mejora continua”

Dentro de la asistencia ofrecida por la Diputación de Jaén a los ayuntamientos, la gestión de tributos locales constituye una materia fundamental. Incide de forma directa en las arcas municipales, en la financiación de servicios públicos y, por ende, en la vida de los vecinos y vecinas de la provincia. Cualquier medida con la que se avance en la eficiencia y optimización de la recaudación y tramitación de estos recursos facilitará que estos se transformen en más proyectos, más servicios y más bienestar.

En este sentido, el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación de Jaén se ha convertido en un modelo a seguir. Refleja en esta memoria los datos pertenecientes al 2022, el mejor año en cuanto a los ratios de gestión. Se han recaudado, durante el periodo de voluntaria, más de 121 millones de euros, con un porcentaje de cobro cercano al 90%. Además, en algunos de los conceptos, como el BICE (Bienes Inmuebles de Características Especiales), se ha rozado el 100%.

Estos y otros muchos resultados recogidos en este documento no son fruto de la casualidad. Este organismo atesora una extensa trayectoria apostando por la mejora continua. Este objetivo general se plasma en ámbitos concretos como la gestión de la calidad, estructurada a lo largo de los últimos 20 años en torno a la metodología EFQM, que los acredita con un Nivel Oro y para la que están preparando una nueva autoevaluación. Junto a la calidad, este organismo ha dado en este año 2022 un fuerte impulso a la consolidación de su herramienta de gestión SIT, así como a la implantación de su III Plan Estratégico, con una hoja de ruta prevista hasta el año 2026.

Son líneas de trabajo con las que este organismo avanza en la senda de facilitar cada vez más a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Entre otros esfuerzos, apostando por una progresiva y plena digitalización, reduciendo a la mínima expresión los documentos físicos solicitados y generando herramientas propias como una aplicación para poder gestionar tributos a través del móvil. Su oficina virtual ha registrado a lo largo del último año más de 319.000 accesos.

Se trata de una gestión en la que priorizar todos aquellos procesos que aporten valor añadido, en la que también se motive a las y los profesionales que desarrollan este servicio, indispensables para el buen hacer del mismo. Es una búsqueda de elementos que mejoren la capacidad de este organismo para hacer frente a las múltiples competencias que asume y que los ayuntamientos delegan en él: mejorar una eficacia que es también responsabilidad para la gestión de unos recursos públicos; recursos que son de todos y de todas.





PRESENTACIÓN

Sra. Diputada-Delegada

Pilar Parra Ruiz

Vicepresidenta Segunda

Diputada-Delegada del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

Diputada-Delegada de Economía, Hacienda, Asistencia a Municipios y Recursos Humanos

UN SERVICIO PÚBLICO DE ENORME VALOR PARA NUESTROS AYUNTAMIENTOS

Nuestra misión ha sido un año más contribuir a 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, 95 de los 97 Ayuntamientos que se lleva a cabo con eficacia, eficiencia y economía de escala, por un equipo de profesionales altamente cualificados en permanente "proceso de mejora".

Los tributos locales, son los impuestos más progresistas de cuantos hacemos frente, porque cada ciudadano contribuye en función de los bienes que posee.

La mejora de nuestros servicios es continua, y así se refleja en el desarrollo y afianzamiento de nuestra herramienta de gestión "SIT", la implantación de nuestro III Plan Estratégico 2021-2026 y la apertura de un nuevo periodo de gestión en Calidad, una nueva etapa en nuestro camino hacia la mejora continua.

El uso de esta aplicación informática para la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección redundará en el coste/beneficio, en la mejora permanente de la calidad del servicio a la ciudadanía, a los Ayuntamientos y demás entidades delegantes.

Se trata de prestar la máxima atención al contribuyente sin renunciar a recaudar más y mejor para nuestros Ayuntamientos; como pone de manifiesto esta memoria 2022, que refleja el mejor año en cuanto a los ratios de gestión y recaudación.

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un claro ejemplo de intermunicipalidad y de economía de escala.

Decía Machado "solo el necio confunde valor y precio". El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un servicio público de gran valor pero de escaso precio para nuestros Ayuntamientos.



ANÁLISIS DE GESTIÓN

Sr. Gerente

Rafael Illana González

Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

El año 2022 se ha caracterizado fundamentalmente por

- A) Desarrollo y afianzamiento de nuestra herramienta de Gestión "SIT".
- B) Implantación de nuestro III Plan Estratégico que nos marcará los hitos de actuación para los ejercicios 2021 a 2026.
- C) Apertura de un nuevo periodo de gestión en Calidad donde pretendemos abarcar una nueva etapa en nuestro camino hacia la mejora continua.

En relación al Desarrollo y afianzamiento de nuestra herramienta de Gestión "SIT", nos encontramos ya en una fase de trabajo con las utilidades del SIT después de un periodo de 3 años de asimilación, formación, aplicación y desarrollo de nuestra gestión que ha resultado difícil pero los resultados han sido muy óptimos y con perspectivas de que esa mejora se plasme en un más amplio abanico de proyectos de futuro del Organismo -algunos de ellos están en marcha y otros se están desarrollando.

En cuanto a la Implantación de nuestro III Plan Estratégico, destacar que es nuestra guía de gestión, donde analizamos el devenir del Organismo y por el que adquiere sentido nuestro fin de Servicio Público. Dotado de nuestros objetivos y enfoques para el desarrollo competencial que nuestros Municipios nos delegan.

Otra faceta importante en la que el Organismo viene trabajando desde hace más de 20 años es la Gestión en Calidad mediante el desarrollo de la EFQM, de la que somos poseedores del Nivel Oro con una puntuación de 618 puntos.

Es nuestra razón de ser, la mejora continua y a ella nos encomendamos en nuestro devenir. Hay muchos estudios que demuestran que las Organizaciones preocupadas por la Gestión de la Calidad mejora su nivel de innovación y de resultados desarrollando las pautas de calidad en el día a día y avanzando más allá con la mejora continua. Cuanto mayor sea el grado de la Gestión de la Calidad y más se avance en la mejora continua mejores serán los resultados operativos (en Ciudadanos y Municipios) que a su vez mejorarán los resultados de gestión.

Durante estos últimos años se han establecido las bases organizativas para abordar en un futuro próximo la 6ª Autoevaluación de EFQM en la confianza de la obtención de nuevas pautas de mejora del Organismo bajo el marco de gestión del nuevo Modelo de Excelencia EFQM 2020, necesario para abordar la transformación desde el punto de vista de la gestión, alcanzar el éxito y mejorar significativamente el rendimiento de nuestro Organismo.

Pretendemos con esta nueva Autoevaluación de EFQM y Auditoría Externa avanzar en nuestra Organización en parámetros de Gestión que maximicen la productividad de nuestra función pública, tal y como dese hace años hemos realizado en el desarrollo del modelo como herramienta estratégica del Organismo.

En esta ocasión pretendemos dar un plus al concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que es por definición como la contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medio ambiental.

Este concepto es originario del siglo XIX dentro del marco del Corporativismo y Asociacionismo en el que se buscaba conciliar la eficiencia empresarial con los principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y gestión distributiva.

Ha de ser una estrategia en las Administraciones Públicas prestadoras de Servicios a la Comunidad.

- Uno de los grandes objetivos del Organismo siempre ha sido el aplicar en su máxima acepción el Concepto de Administración Electrónica que tiene una relevancia directa con los nuevos proyectos que desarrollamos anualmente, esta continuidad en el desarrollo ha de situarse en un enfoque por el que podemos decir sin temor a error que tan importante es hacer lanzamiento de proyectos que mejoren la gestión, como ampliar el valor añadido de los ya existentes contando con la experiencia de las personas de la organización.
- Los Organismos como el nuestro tienen atribuidas una amplia gama de competencias de gestión que van creciendo cada año y que nos pone en alerta con la necesidad de las mejoras para un buen aprovechamiento de la productividad personal y eficiencia en la gestión, en definitiva, hablamos de los recursos públicos.

Ello conlleva el necesario planteamiento de estar atentos en los procesos que generan valor añadido tanto en la Gestión como en el Personal del Organismo. Sin duda en toda Organización existen áreas o unidades donde esa generación es más patente y hemos de intentar trasladarlo a las otras áreas, y ello a veces no solo ocurre por la productividad del área sino también por el propio dimensionamiento del personal de aquélla.

Es difícil y complicado en muchas ocasiones esta gestión, máxime cuando partimos de estructuras rígidas y que además se identifican con dos riegos básicamente.

- No dimensionar con la más exactitud posible los modelos de gestión donde se producen economía y eficiencia en

la gestión, frente a aquéllos que consumen recursos sin aportación decisiva de valor.

- Gestionar el Talento. Este conlleva recursos públicos y una vez alcanzado su cénit de gestión y eficacia, la excesiva movilidad interna de algunos de estos recursos hace que la inversión se tenga un tanto improductiva y genere ineficacias e insatisfacción.
- Estamos tan fascinados con la Tecnología, por todo lo que de positivo nos aporta que en muchas ocasiones olvidamos sus riesgos. Las personas están deseando dar lo mejor de ellas mismas si la Organización les proporciona un entorno favorable a sus capacidades.
- Siendo el año 2022, el mejor año de todos en cuanto a las ratios de Gestión, además de los referidos a los numerosos proyectos implantados que unen su dinámica a los que están en marcha y estudio y a los que nos referiremos en esta memoria de una forma más concreta y ampliada, respecto a los resultados de gestión, cabe destacar:
 - El importe total recaudado, durante el período de voluntaria, ha sido de 121.715.700,12€ resultando un porcentaje de cobro total del 89,71%, destacando por conceptos: en BICE el 99,37%, el 91,34% en IBU, 86,91% en IBR, IAE el 91,38%, Arbitrios 88,65%, y 84,16% en IVTM.
 - En la evolución anual de la gestión ejecutiva, el porcentaje global ha sido del 52,96%.
 - La unidad de Inspección ha liquidado un total de 382.716,72€ de liquidaciones de IAE y 2.015,49€ de IINVTNU.
 - Se ha recaudado un importe total de 154.801.469,15€ en concepto de Recibos-Autoliquidaciones-Liquidaciones-Ejecutiva.
 - Ha habido un total de 2.367 Entradas en infotributaria@dipujaen.es.

- Se han producido 319.027 accesos a la Oficina Virtual.
- La recaudación por Sanciones de tráfico ha ascendido a 1.387.346,79€.
- Practicadas 4.955 Autoliquidaciones de vehículos a través de la Oficina Virtual del Organismo.
- Realizadas 11.065 órdenes de domiciliaciones bancarias a través de la Oficina Virtual del Organismo.
- La vocación del Organismo de proporcionar la máxima comodidad para el ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, ha supuesto para el SPGR una apuesta decidida por la Administración Electrónica Integral, eliminando el soporte papel, minimizando la exigencia de aportación de documentos por parte de los administrados y exigiendo la relación electrónica entre las distintas Administraciones.

Una vez más, vayan mis felicitaciones y agradecimiento por los resultados obtenidos a todo el Personal del Organismo y a nuestros Responsables Políticos. Esta acción coordinada ha dado fruto a la gestión que presentamos.

“Quién ha de pasar la barca no cuenta jornada”.

(Recomienda que no hay que dar por seguro nunca el éxito, mientras queden obstáculos por vencer.)

(Refranero popular).



¿QUÉ HACEMOS?



Servicio a 623.761 (315.026 mujeres y 308.755 hombres)

93 Delegaciones IBU-IBR



95 Ayuntamientos con Delegaciones (excepto Martos y Úbeda)

92 Delegaciones VTM



98% Municipios del ámbito provincial

78 Delegaciones IIVTNU



121.715.700,12€ Recaudación Voluntaria
22.209.678,75€ Recaudación Ejecutiva

93 Delegaciones IAE



138 EMPLEADOS PÚBLICOS

20 Delegaciones ICIO y
45 Delegaciones Tasa Suelo



13 OFICINAS de atención al ciudadano

70 Delegaciones ARBITRIOS



Nuevos Canales de Comunicación:
+Fácil+Rápido+Cómodo+Directo

80 Convenios Multas Tráfico
(Voluntaria y Ejecutiva)



WhatsApp Tributos +34 616 665 353



App Mis Tributos



Oficina Virtual 3.0
App SIT SANCIONA



CITA PREVIA / CALL CENTER
953 24 80 82 - 902 07 99 07

- Suscripción de Nuevos Convenios de Delegación de Facultades con Ayuntamientos, Entidades Locales Autónomas, Comunidades de Regantes y Consorcios de la Provincia de Jaén (Adecuación a la Normativa Vigente "Plazo inicial de 8 años").

- Convenios de colaboración con Correos, Entidades de Crédito, AEAT/FEMP, Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro), etc.



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/AS PROVINCIALES



D.ª Inés Arco
Cervera
(Diputada Provincial)
(PSOE)



D.ª María Jesús
Arrabal Orpez
(Diputada Provincial)
(PP)



D. Antonio de la
Fuente Mendieta
(Diputado Provincial)
(PP)



D. José García
Hurtado
(Diputado Provincial)
(PP)



D. Juan Latorre Ruiz
(Diputado Provincial)
(PSOE)



D. Francisco Javier
Perales Fernández
(Diputado Provincial)
(PSOE)



D.ª Ana Belén
Rescalvo Alguacil
(Diputada Provincial)
(PSOE)



D.ª Isabel Uceda
Cantero
(Diputada Provincial)
(PSOE)

CONSEJEROS REPRESENTANTES DE MUNICIPIOS (ALCALDES/AS)



D.ª María Auxiliadora del Olmo Ruiz
(Alcaldesa de Linares)
(PP)



D. Antonio Las Heras Cortés
(Alcalde de Baños de la Encina)
(PSOE)



D.ª María de los Ángeles Leiva López
(Alcaldesa de Larva)
(PSOE)



D. Manuel Lozano Garrido
(Alcalde de Marmolejo)
(PSOE)



D. Antonio Marino Aguilera Peñalver
(Alcalde de Alcalá la Real) (PP)



D.ª Mairena Martínez Gómez
(Alcaldesa de Chilluevar)
(PSOE)



D. Cristóbal Pérez Martínez
(Alcalde de La Carolina)
(PP)

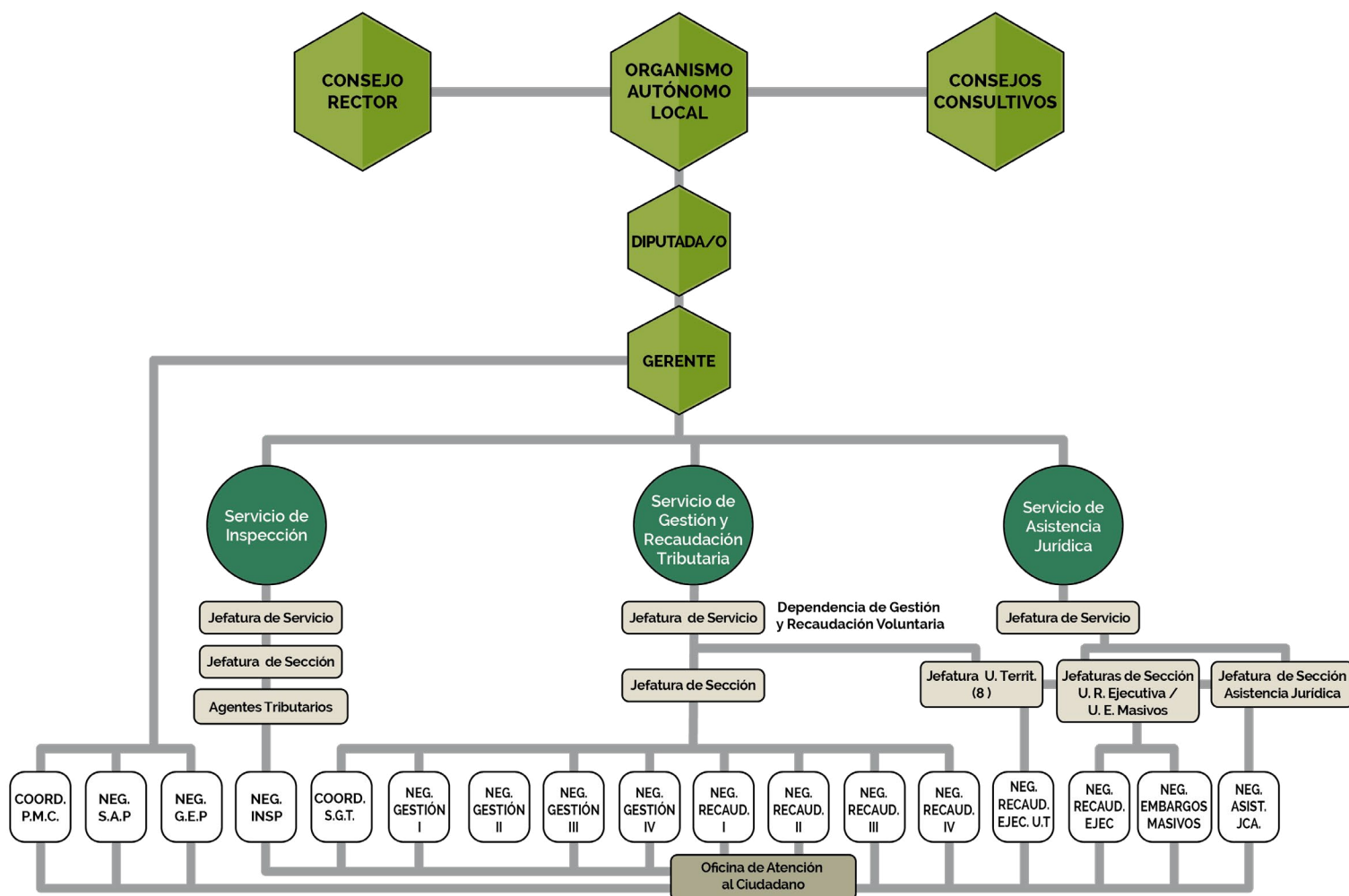


D. David Rodríguez Martín
(Alcalde de Peal de Becerro)
(PSOE)

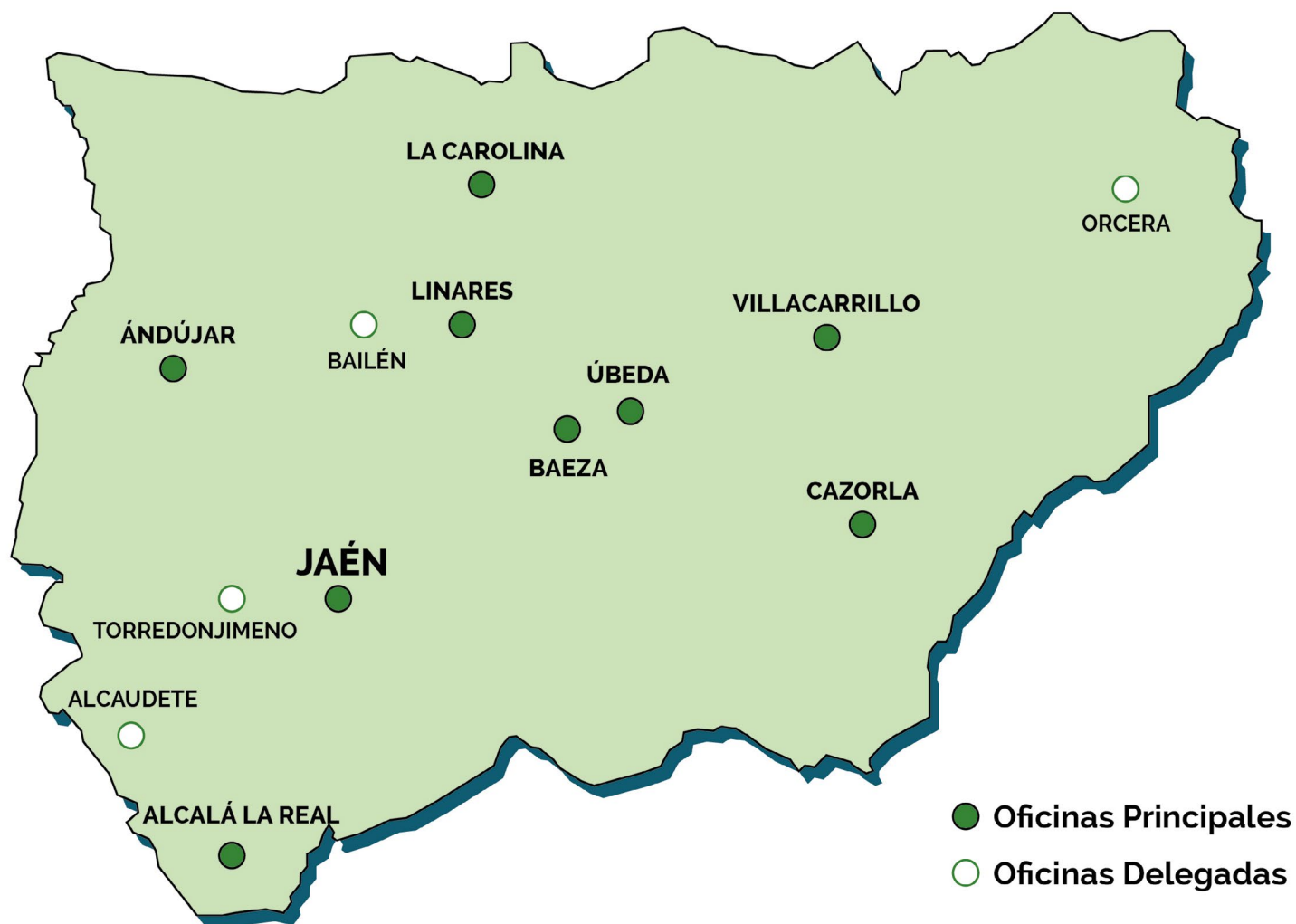
1.B. Organización administrativa

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

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



UNIDADES TERRITORIALES DE ADMINISTRACIÓN



UBICACIÓN UNIDADES ADMINISTRATIVAS

OFICINAS PRINCIPALES

SERVICIOS CENTRALES (Gerencia, Gestión, Inspección, Recaudación, Asistencia Jurídica, Unidad de Recaudación Ejecutiva y Unidad de Embargos Masivos)	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 24 80 82 Fax. 953 58 12 08 Correo electrónico: utalcala@dipujaen.es
ANDÚJAR	C/ Pintor Luis Aldehuela, 8 Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 50 12 02 Correo electrónico: utandujar@dipujaen.es
BAEZA	C/ Julio Burell, 37 Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 74 33 48 Correo electrónico: utbaeza@dipujaen.es
CAZORLA	Plaza Andalucía, 11 Bajo Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 72 09 05 Correo electrónico: utcazorla@dipujaen.es
LA CAROLINA	Avda. de la Ilustración, 12 Bajo Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 66 03 38 Correo electrónico: utlacarolina@dipujaen.es
LINARES	Prolongación Calle Tetuán, 5 Bajo Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 60 00 26 Correo electrónico: utlinares@dipujaen.es
ÚBEDA	C/ Picasso, 6 Bajo Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 79 00 11 Correo electrónico: utubeda@dipujaen.es
VILLACARRILLO	C/ Méndez Núñez, 77 (Agencia Tributaria) Tlf. 953 24 80 82 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 24 80 82 Fax. 953 34 23 84 Correo electrónico: uttjimeno@dipujaen.es
ALCAUDETE (Oficina dependiente de Alcalá la Real)	C/ General Baena, 3 Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 58 12 08 - 953 70 81 18 Correo electrónico: utalcala@dipujaen.es
BAILÉN (Oficina dependiente de La Carolina)	Plaza de la Constitución, 1 (Ayuntamiento) Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 67 12 05 utlacarolina@dipujaen.es
ORCERA (Oficina dependiente de Villacarrillo)	Plaza La Iglesia s/n.º (Ayuntamiento) Tlf. 953 24 80 82 Fax. 953 48 22 01 utvillacarrillo@dipujaen.es

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 ; https://ofsgt.dipujaen.es/

SERVICIO APP PARA MÓVILES:
APP Mis Tributos Diputación de Jaén

WHATSAPP TRIBUTOS DIPUTACIÓN DE JAÉN:
+34616665353

SOLICITUD CITA PREVIA, A TRAVÉS DE NUESTRO CALL CENTER.

1.C. Personal directivo y responsables

PERSONAL DIRECTIVO DEL ORGANISMO

Servicios Centrales

Gerente	Rafael Illana González
Jefe del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	Pedro Vilchez Jiménez
Jefa de Servicio de Asistencia Jurídica	Julia García Carazo
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico de Asistencia Jurídica)	Francisco Vacas Perea
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico 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
Jefe de Unidad de Recaudación Ejecutiva	Juan Carlos Armenteros Moreno
Jefe de Sección de Unidad de Embargos Masivos (Técnico de Administración General)	Juan Carlos Armenteros Moreno
Jefa de Sección de Recaudación y Gestión	Mª Carmen López Gutiérrez
Técnico de Administración General de Gerencia	Juan Carlos Martínez Lanzas
Técnico de Administración General del Servicio de Asistencia Jurídica	Rafael Sampedro Castañares
Técnico de Administración General del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	Ana Belén López Conteras

Unidades Territoriales

Jefe de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Antonia María Marfil Ureña
Jefe de la Unidad Territorial de Andújar	María José Martínez García
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	Mª Jesús Moreno del Río
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 Dios
Jefa del Negociado de Gestión Económica y Presupuestaria	Ana Valderas Jordán
Secretaría de Dirección	Isabel Díaz Meléndrez
Coordinador de Planificación y Mejora Continua	Francisco José Espinosa Expósito
Jefa del Negociado de Asistencia Jurídica	Pilar Linares Mayoral
Jefa del Negociado de Inspección	Marina Vilches García
Coordinadora de Negociados del Servicio de Gestión Tributaria	Cristina Abad Alonso
Jefa de Negociado de Atención al Contribuyente	M ^a Belén Padorno Muñoz
Jefe del Negociado de Gestión I	Antonio Pérez Labella
Jefe del Negociado de Gestión II	Francisco Manuel Gayte Hermoso
Jefa de Negociado de Gestión III	Inmaculada Ruiz Armenteros
Jefa del Negociado de Gestión IV	M ^a Dolores Martínez Bonoso
Jefe de Negociado de Recaudación I	Agustín Aparicio de la Torre
Jefa de Negociado de Recaudación II	M ^a del Carmen Bailén González
Jefa del Negociado de Recaudación III	M ^a del Carmen Ocaña Ocaña
Jefa del Negociado de Recaudación IV	M ^a de la Capilla León Cuevas
Jefe del Negociado de Recaudación Ejecutiva	Cipriano Torres Medina
Jefe del Negociado de Unidad de Embargos Masivos	Ángel Castillo Sánchez
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Mario Pérez Olmo
Jefa del Negociado de la Unidad Territorial de Andújar	Yolanda Hernández Molina
Jefa del Negociado de la Unidad Territorial de Baeza	M ^a 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	Fernando Javier Lirio del Moral
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Linares	Miguel Ángel Ruiz Rodríguez
Jefa de Negociado de la Unidad Territorial de Úbeda	Ana María González Beltrán
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

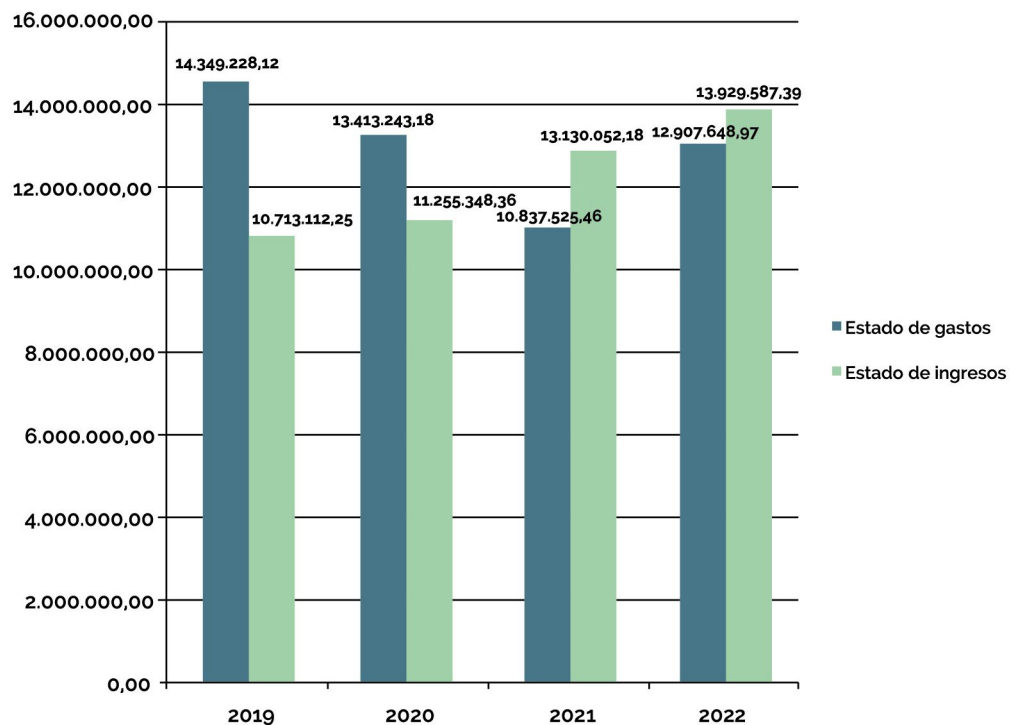
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A. Perspectiva Financiera

2.A.1. Gestión financiera

LIQUIDACIÓN ESTADO DE GASTOS E INGRESOS
Resumen por capítulos

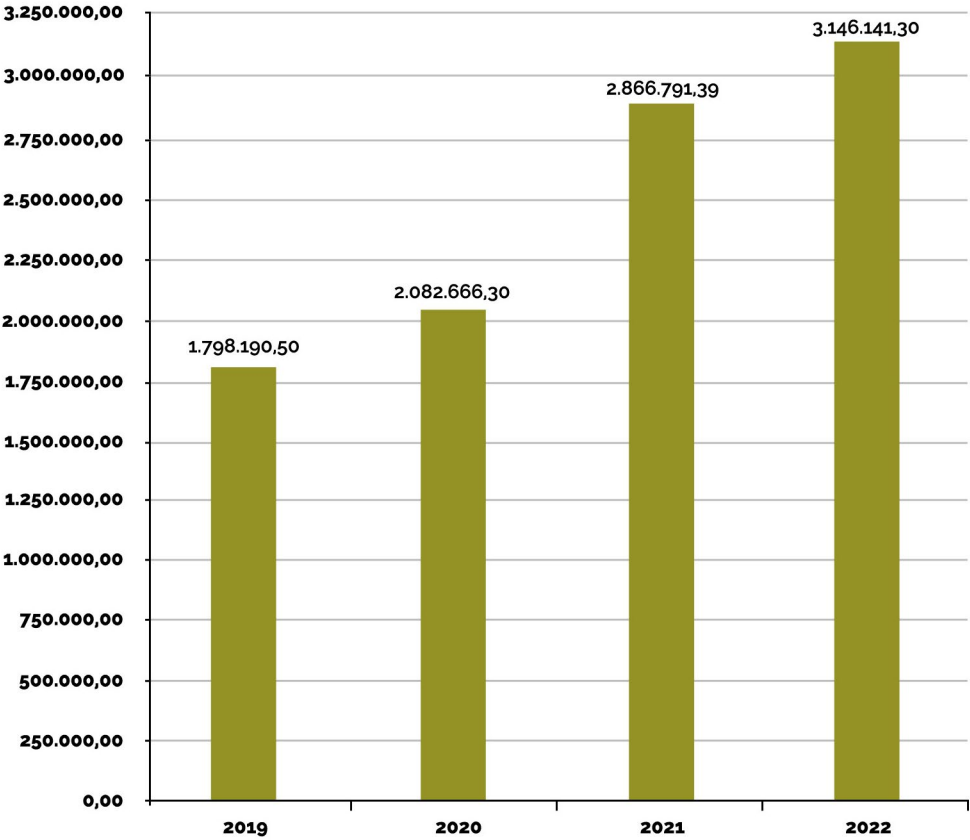
	2019	2020	2021	2022
Estado de gastos	14.349.228,12	13.413.243,18	10.837.525,46	12.907.648,97
Estado de ingresos	10.713.112,25	11.255.348,36	13.130.052,18	13.929.587,39





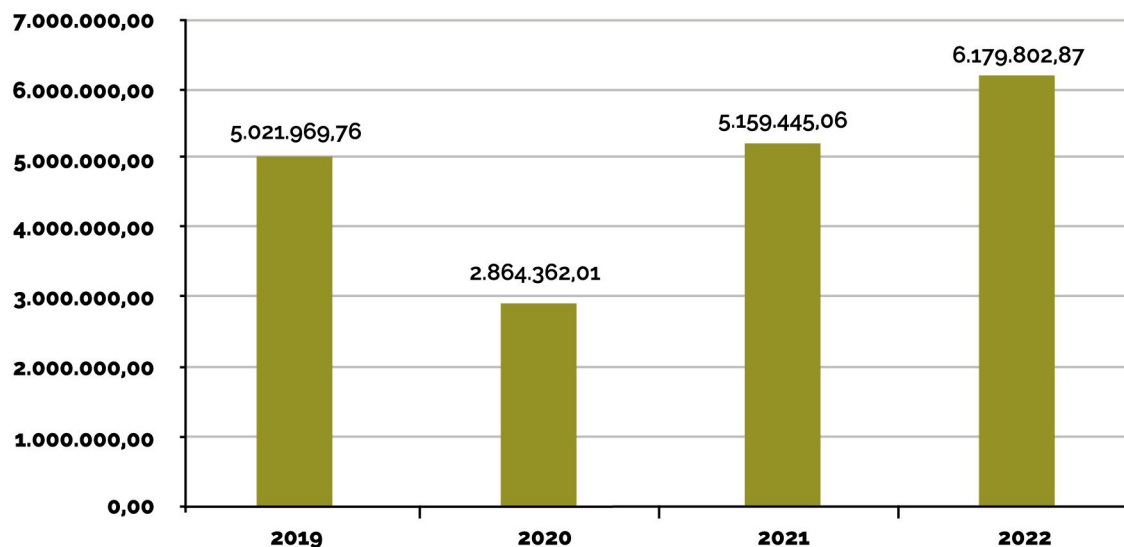
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO

2019	2020	2021	2022
1.798.190,50	2.082.666,30	2.866.791,39	3.146.141,30



REMANENTE DE TESORERÍA

2019	2020	2021	2022
5.021.969,76	2.864.362,01	5.159.445,06	6.179.802,87



En el ejercicio 2019 se ha financiado 3.000.000,00 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2018 para "Parte del nuevo Plan de Apoyo Económico a Municipios con población inferior a 20.000 habitantes".

En el ejercicio 2019 se ha financiado 400.000,61 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2018 en concepto de reintegro del 22,0299% del premio de cobranza del ejercicio 2018 a los Ayuntamientos Delegantes de más de 20.000 habitantes.

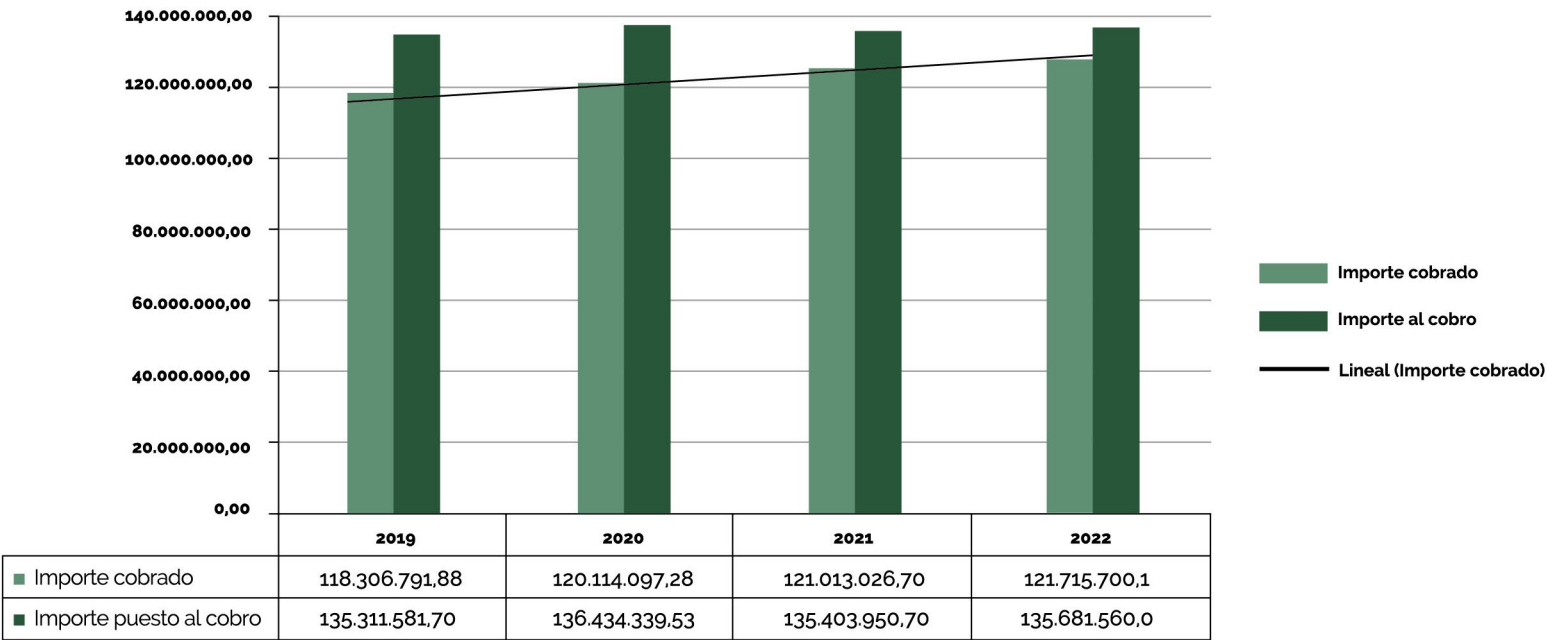
En el ejercicio 2019 se ha financiado 900.814,35 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2018 en concepto de financiación de parte del programa de Economía Baja en Carbono cofinanciado con Fondos FEDER, cuya finalidad es incentivar y promover la realización de actuaciones que favorezcan una economía baja en carbono por parte de los Municipios de menos de 20.000 habitantes.

En el ejercicio 2020 se han financiado 4.000.000,00 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2019 para el "Plan especial de Apoyo a Municipios Escalada Jaén".

"En el ejercicio 2022 se ha financiado 2.000.000 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2021 en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2021 a los Ayuntamientos conveniados."

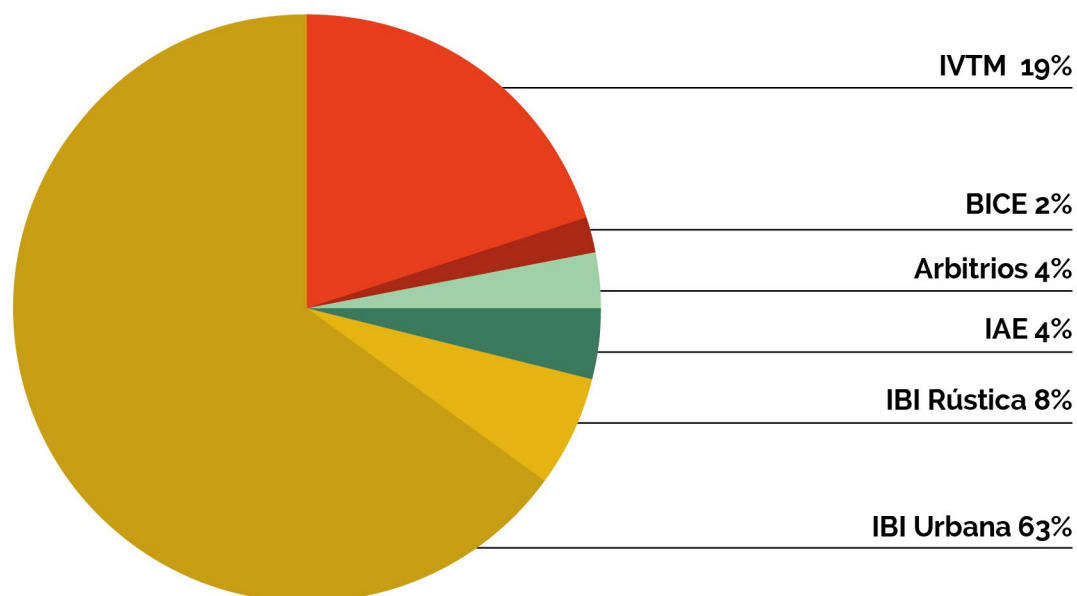
2.A.2. Evolución importe puesto al cobro

EVOLUCIÓN IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE COBRADO



2.A.3.Distribución del cargo por conceptos

PORCENTAJES DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR CONCEPTOS

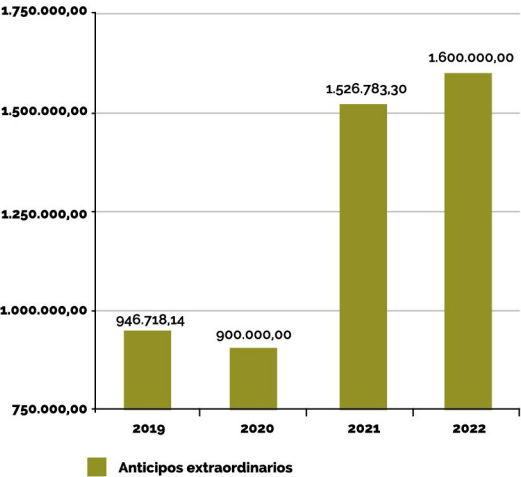


2.A.4. Anticipos municipios

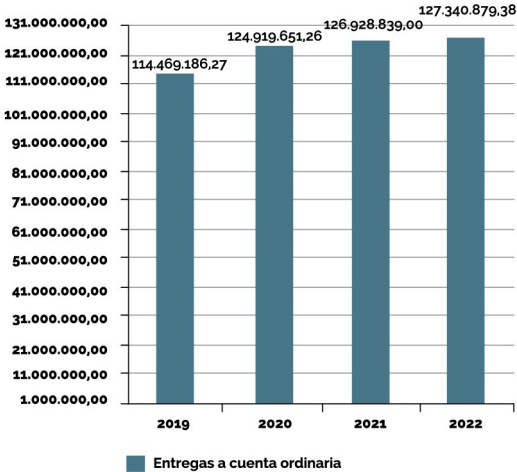
ANTICIPOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS A AYUNTAMIENTOS

Año	"Entregas a cuenta ordinarias"	"Anticipos extraordinarios (Líquido a Percibir)"	"Liquidaciones (Cuantía transferible)"
2019	114.469.186,27	946.718,14	5.964.794,77
2020	124.919.651,26	900.000,00	4.020.730,28
2021	126.928.839,00	1.526.783,30	4.074.349,63
2022	127.340.879,38	1.600.000,00	5.146.964,93

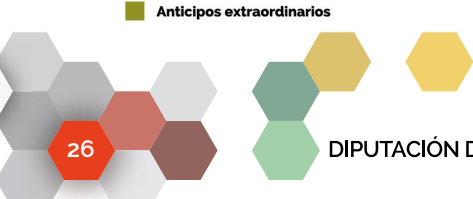
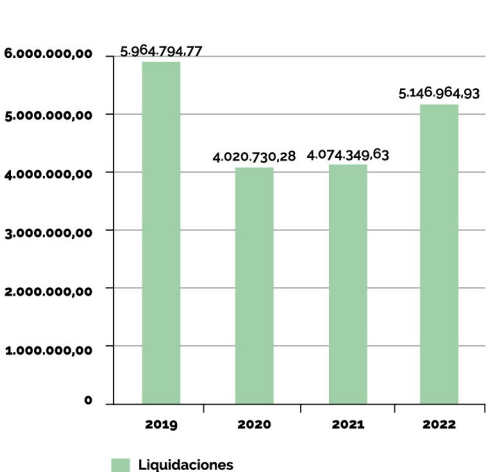
ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS
(LÍQUIDO A PERCIBIR)



ENTREGAS A CUENTA ORDINARIAS



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 DT. GT.01.04 Ed.77

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PUBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubiertas"	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva"	IAE	TASA UTILIZACIÓ N PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PÚBL.	IIVTNU	ICIO		
ALBANCHEZ DE MÁGINA	X	X	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	X	X	X	X		X	X	X	X	X*	X		X	
ALDEAQUEMADA	X	X			X	X		X			X	X	X	X					
ANDÚJAR	X	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	X		X	
ARJONILLA	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X	X*	X		X	
ARQUILLOS	X	X	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	X*	X	X*	X	
BAEZA	X	X	X		X	X	X				X	X	X*	X				X	
BAILÉN	X	X	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*	X		X	
BEAS DE SEGURA	X	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	X	*	X	
BEGÍJAR	X	X	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		X	X*	X		X	
BENATAE	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X		X			
CABRA DEL 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		X	
CAMPILLO DE ARENAS	X	X	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	X*			X	
CARBONEROS	X	X	X	X*	X	X	X	X*	X*	X*	X*	X	X*	X	X*	X*	X*		
CÁRCELES	X	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		X		X	
CASTELLAR	X	X	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	X	X	X	X	X	
CAZALILLA	X	X	X		X	X	X			X	X	X	X	X	X		X	X*	

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA										INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PUBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubiertas"	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva"	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL.	IIVTNU	ICIO			
CAZORLA	X	X	X	X*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
CHICLANA DE SEGURA	X	X	X	X	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	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		X		
FRAILES	X	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	X	X		
FUERTE DEL REY	X	X	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		X		
GUARROMAN	X	X	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		X		
HINOJARES	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X						
HORNOS	X	X	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		X		
HUESA	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*	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		
JABALQUINTO	X	X	X	X	X	X	X	*	X		X	X	X*	X		X		X		
JAÉN								X												
JAMILENA	X	X	X	X	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		X		
JÓDAR	X	X	X*		X	X	X*							X				X		
LAHIGUERA	X	X	X	X	X	X	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*	X		X		
LUPIÓN	X	X	X		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		X		
MARMOLEJO	X	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		X		

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

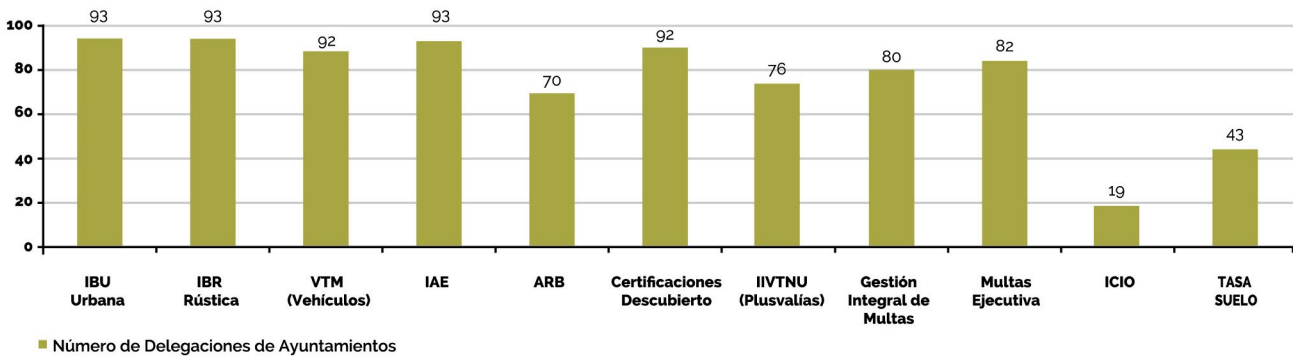
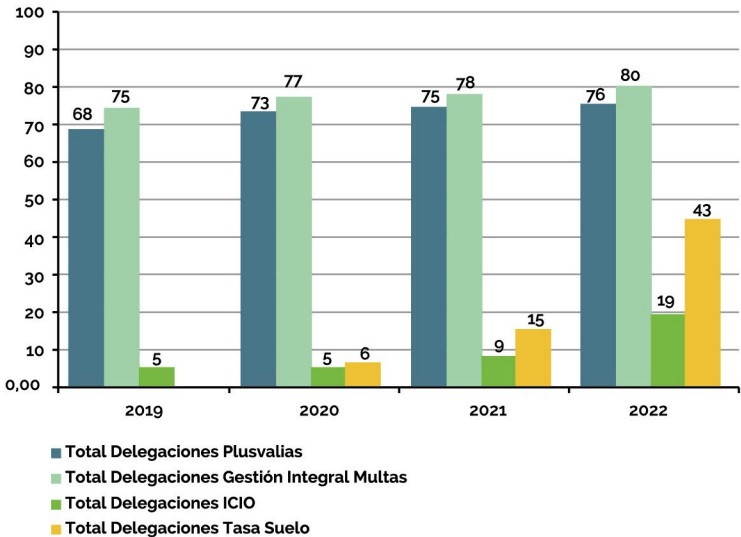
AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA										INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	*CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubiertas*	*CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva*	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PÚBL.	IIVTNU	ICIO			
MONTIZÓN	X	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	X	X	X*	X*			X*	
ORCERA	X	X	X	X	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	X	X			X	
PEGALAJAR	X	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			X	
POZO ALCÓN	X	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				X	
PUERTA DE SEGURA, LA	X	X	X*	X	X	X	X*	X*	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	X*	X	X*		X	
RUS	X	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*	X			X	
SANTIAGO DE CALATRAVA	X	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		X	
SANTISTEBAN DEL PUERTO	X	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*	X			X	
SEGURA DE LA SIERRA	X	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			X	
SORIHUELA DE GUADALIMAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X	X*	X			X	
TORREBLASCO PEDRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X	X	X			X	
TORREDEL CAMPO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X	X*	X			X	
TORREDONJIMENO	X	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*	X				
TORRES	X	X	X	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		X*			X	
VILCHES	X	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	X	X		X			X	
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO																			X*	

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA										INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PUBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubiertas"	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva"	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL.	IIVTNU	ICIO			
VILLANUEVA DE LA REINA	X	X	X	X	X	X	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		X		
VILLARES, LOS	X	X	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	X	X	X*	X	X*	*		
AREA DE IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL												X								
UNIVERSIDAD DE JAÉN												X								
JUNTA DE ANDALUCÍA												*								
CONTRATACIÓN												X								
ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA DE LA BOBADILLA												X								
ENTIDAD LOCAL AUTÓNOMA DE MURES												X								
CONSORCIO AGUAS LA LOMA												X								
"CONSORCIO COMARCAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA COMARCA DE LA SIERRA DE Cazorla"																		X*		
CONSORCIO COMARCAL PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA COMARCA DE LA SIERRA DE SEGURA																		X*		
CONSORCIO HACIENDA LA LAGUNA												*								
C-REGANTES "ACEQUIA DE MÁS ARRIBA"												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								
C-REGANTES "ERAS DE NARRO"												X								
C-REGANTES "ZORRERAS BARRANCO"												X								

MUNICIPIOS CON DELEGACIÓN

Conceptos	"Número de Delegaciones de Ayuntamientos"
IBU (Urbana)	93
IBR (Rústica)	93
VTM (Vehículos)	92
IAE	93
ARB	70
Certificaciones Descubierta	92
IIVTNU (Plusvalías)	76
Gestión Integral Multas	80
Multas Ejecutiva	82
ICIO	19
Tasa Suelo	43

NUEVAS DELEGACIONES POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS



OFICINA VIRTUAL ABIERTA



CALL CENTER / CITA PREVIA
902 079 907
953 248 082



infotributaria@dipujaen.es

OV RECAUDACIÓN

<https://ofsgt.dipujaen.es>



*34 616 665 353
Whatsapp Tributos

APP



Mis Tributos
Diputación
de Jaén



CITA PREVIA TELEFÓNICA
LLAMANDO AL 902 079 907 / 953 248 082

NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN

+fácil +rápido +cómodo +directo

A través de este medio podrá hacernos su consulta

NUEVOS CANALES

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

MÉTODOS DE PAGO

POR BANCO O CAJA, EN CUALQUIERA DE NUESTRAS ENTIDADES COLABORADORAS:
BANCO SANTANDER, BBVA, CAIXABANK, CAJA RURAL DE JAÉN, CAJAMAR, CAJASUR BANCO, UNICAJA.



Con tarjeta, en el Centro
de llamadas y en las
Oficinas del Organismo
previa Cita previa



APP Mis Tributos

Disponible en el
App Store

Disponible en
Google play



Giro Postal
de Correos

OFICINA VIRTUAL ABIERTA
<https://ofsgt.dipujaen.es>

CaixaBank

A través de Bizum
en la Oficina Virtual y
APP Mis Tributos

Más información en la web www.dipujaen.es/sgt



2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano

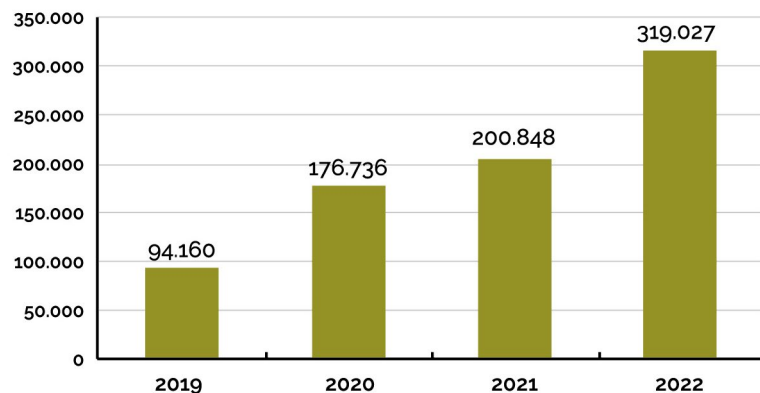
ACTUACIONES

Concepto	2019	2020	2021	2022
Accesos Internet (*)	94.160	176.736	200.848	319.027
Entradas en infotributaria@dipujaen.es (*)	3.899	6.449	4.806	2.367
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es (*)	1.450	1.284	1.276	699
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es	49	28	15	6
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es (*)	2.364	5.137	3.515	1.662
Total transacciones	743.795	655.394	605.700	480.300
Alta de domiciliaciones bancarias	3.738	3.871	7.936	11.065
Modificaciones domiciliaciones bancarias	921	1.638	5.216	2.547
Baja domiciliaciones	370	1.150	1.588	2.366
Modificación o actualización de datos personales	2.732	15.546	17.896	36.033
Consultas tributarias	588.010	369.563	119.052	119.129
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	48	40	72	78
Plazo medio de respuesta de reclamaciones (Objetivo 12 días)	15	9	11	11
Pago por referencia de cobro	24.343	43.548	38.974	28.963
Obtención cartas de pago de recibos en voluntaria	10.725	21.391	21.048	3.513
Simulador Plusvalías	951	805	934	46
Acceso/Descarga Notificaciones	25.093	22.778	34.661	54.832
Presentación solicitudes, alegaciones, recursos, etc.				7.199
Autoliquidaciones de vehículos (IVTM)	4.375	2.863	5.195	4.955

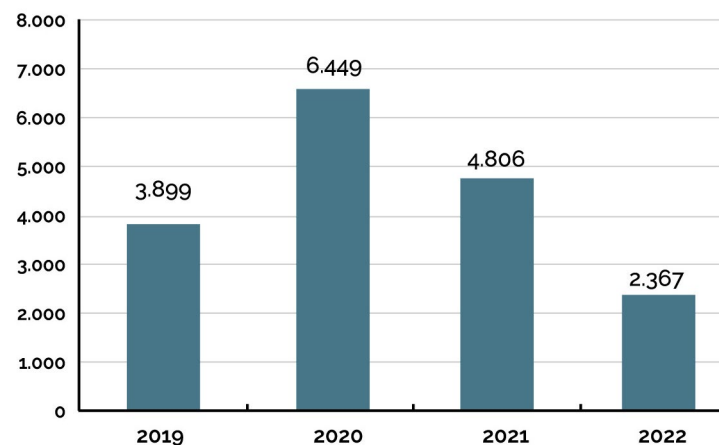
(*) Se puede observar en 2020 un aumento en los accesos por Internet y Correo Electrónico con respecto al ejercicio 2019 debido a la especial situación provocada por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano

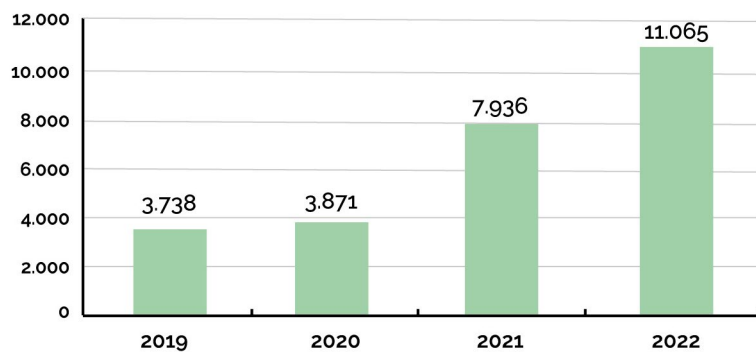
ACCESOS INTERNET (OV-APP)



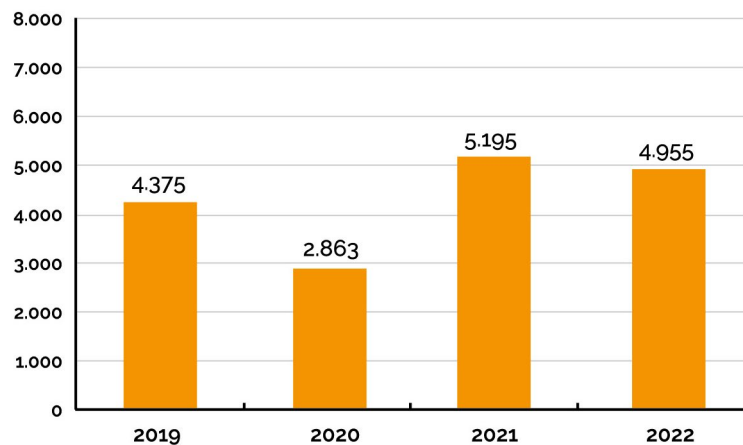
ENTRADAS EN infotributarias@dipujaen.es



ALTA DOMICILIACIONES BANCARIAS



AUTOLIQUIDACIONES VEHÍCULOS (IVTM)



2.B.3. Actividad de la atención telefónica “Call Center” y Evolución de asistencias

EVOLUCIÓN ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

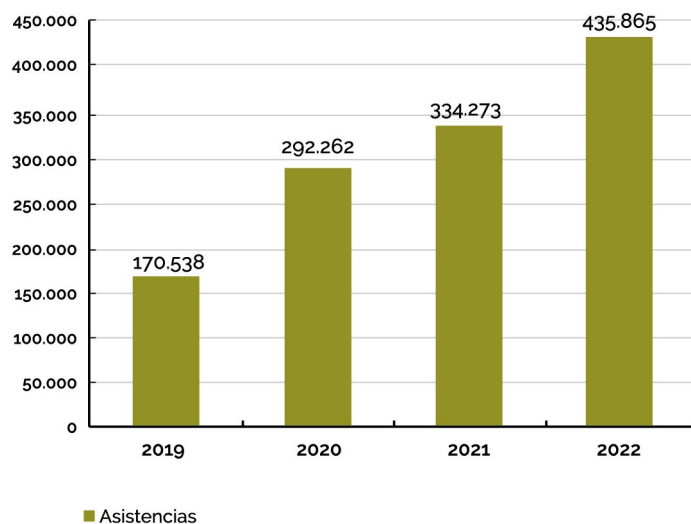
Mes	2020	2021	2022
	Recibidas	Recibidas	Recibidas
Enero		12.102	4.879
Febrero		9.351	6.014
Marzo	1.305	10.303	5.733
Abril	4.437	12.349	12.900
Mayo	7.769	16.286	13.998
Junio	10.864	10.933	13.794
Julio	12.747	9.696	9.482
Agosto	10.335	8.022	5.149
Septiembre	13.604	11.502	8.340
Octubre	9.674	9.489	6.675
Noviembre	12.059	6.916	7.203
Diciembre	13.949	4.965	5.871
Total	96.743	121.914	100.038

EVOLUCIÓN ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

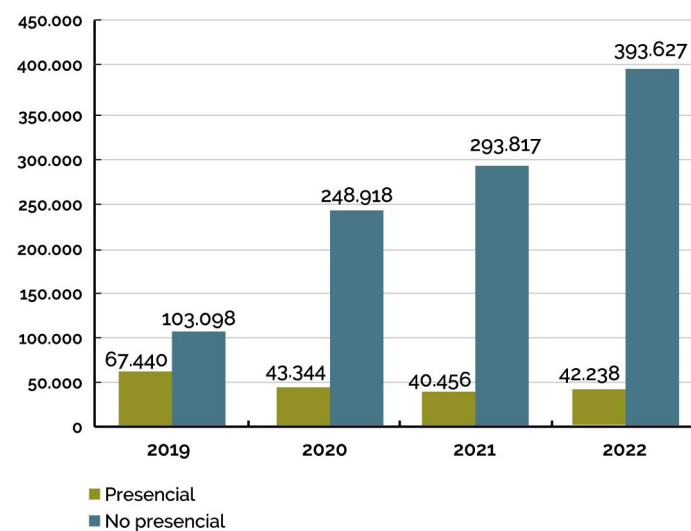
	1 Trimestre		2 Trimestre		3 Trimestre		4 Trimestre		Totales		
	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Total Asistencias	Total Presencial	Total No Presencial
2019	3.152	3.819	28.635	48.686	16.531	25.560	19.122	25.033	170.538	67.440	103.098
2020	13.311	25.456	5.960	70.994	13.996	84.368	10.077	68.100	292.262	43.344	248.918
2021	8.403	59.902	11.583	97.353	10.559	82.222	9.911	54.340	334.273	40.456	293.817
2022	8.102	55.261	15.669	145.644	9.088	97.545	9.379	95.177	435.865	42.238	393.627



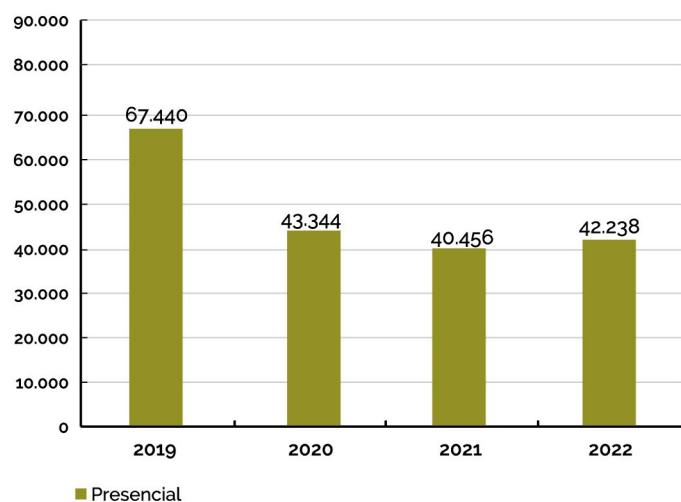
EVOLUCIÓN TOTAL DE ASISTENCIAS



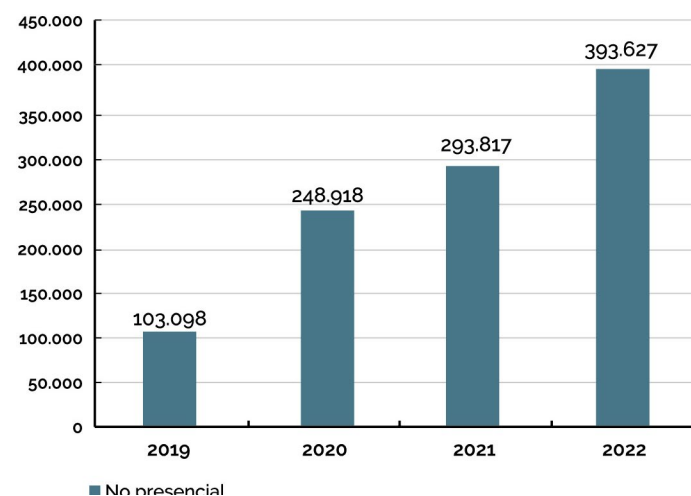
EVOLUCIÓN TOTAL DE ASISTENCIAS



EVOLUCIÓN DE ASISTENCIAS PRESENCIALES



EVOLUCIÓN DE ASISTENCIAS NO PRESENCIALES



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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 Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano.

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO											
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Diseño e implantación de un Referencial de Asistencia al Ciudadano y Municipios basado en los principios de Calidad y Eficacia, como base estratégica del Organismo en la prestación 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 al Ciudadano 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											
-	-	-	-	31261 atenciones tributarias por teléfono	42617 atenciones tributarias por teléfono	36069 atenciones tributarias por teléfono	32720 atenciones tributarias por teléfono	41757 a tenciones tributarias por teléfono	66653 a tenciones tributarias por teléfono	87859 atenciones tributarias por teléfono	100038 atenciones tributarias por teléfono
Atención al ciudadano personalizada y especializada por materias, con oficinas de atención al ciudadano ubicadas en las dependencias de los Servicios Centrales del Organismo y en las diferentes Unidades Territoriales que cubre todos los partidos judiciales de la provincia											
Implantado y mantenido											
Sistema de Cita Previa en nuestra Oficina de Atención al Ciudadano											
Cita Previa 902 07 99 07 - 953 24 80 82											
Implantado y mantenido											
Sistema de atención rápida para trámites simplificados controlado por un sistema automático de "gestión de tiempos de espera" o "gestor de colas"											
Implantado y mantenido											
Adecuación del tiempo medio de espera a un máximo de 10 minutos											
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											
11 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											

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO											
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Conocer las expectativas de nuestros clientes mediante el estudio y medición de cuestionarios de satisfacción Numero de cuestionarios de satisfacción presentados por los contribuyentes / Resultados de los informes de medición de los cuestionarios de satisfacción Objetivo 1.000 Cuestionarios de Ciudadanos presentados, 50 Cuestionarios por semestre y por cada una de las Unidades											
	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/adeecuado	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	899 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	688 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1021 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1126 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente 4,20
Resolución de consultas tributarias y órdenes de domiciliaciones bancarias presentadas por correo electrónico en el plazo medio de 24 horas y tramitación de correcciones de errores físicos presentadas por correo electrónico en el plazo medio de 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	1940 correos: 1095 ordenes domiciliaciones bancarias 752 consultas dudas tributarias 93 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 20 horas	1791 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 1.940 consultas dudas tributarias 145 correcciones de cambio de domicilio de notificación 675 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	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	5.719 correos: 2.806 ordenes domiciliaciones bancarias 2.311 consultas dudas tributarias 211 correcciones de cambio de domicilio de notificación 391 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	4.340 correos: 1.450 ordenes domiciliaciones bancarias 2.364 consultas dudas tributarias 49 correcciones de cambio de domicilio de notificación 477 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	6.449 correos: 1.284 ordenes domiciliaciones bancarias 5.137 consultas dudas tributarias 28 correcciones de cambio de domicilio de notificación - Plazo medio de consecución de 24 horas	4.806 correos: 1.276 ordenes domiciliaciones bancarias 3.515 consultas dudas tributarias 15 correcciones de cambio de domicilio de notificación - Plazo medio de consecución de 24 horas	2.367 correos: 699 ordenes domiciliaciones bancarias 1.662 consultas dudas tributarias 6 correcciones de cambio de domicilio de notificación - 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	456 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y	512 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y	998 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	3.919 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y	864 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	592 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	2.261 expedientes en el plazo medio de resolución de 15 días	1.571 expedientes en el plazo medio de resolución de 9 días	1.499 expedientes en el plazo medio de resolución de 7 días	1.806 expedientes en el plazo medio de resolución de 7 días
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 el plazo medio de 10 días	10 reclamaciones en el plazo medio de 11 días	23 reclamaciones en el plazo medio de 12 días	32 reclamaciones en el plazo medio de 18 días	48 reclamaciones en el plazo medio de 15 días	40 reclamaciones en el plazo medio de 15 días	72 reclamaciones en el plazo medio de 11 días	78 reclamaciones en el plazo medio de 11 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	232 informes en plazo de resolución de 5 días	339 informes en plazo de resolución de 3 días	492 informes en plazo de resolución de 3 días	309 informes en plazo de resolución de 5 días	194 informes en plazo de resolución 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	7.077 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.738 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.871 ordenes de domiciliaciones de recibos	7.936 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.043 ordenes de domiciliaciones de recibos

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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

Denominación:

Modificación Puntual de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección 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.

"Adecuación a las modificaciones operadas en materia de Administración Electrónica y la que, por recomendación del Defensor del Pueblo, se ha realizado respeto de la División de Cuotas en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), conforme se detalla en el Informe Técnico."

Breve Descripción:

La ORDENANZA GENERAL DE GESTIÓN, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN 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, con entrada en vigor el 11/05/2003, ha sido objeto de modificaciones puntuales y/o generales aprobadas por Consejo Rector y Pleno de la Corporación de fechas 21/10/2011 y 31/10/2011, con entrada en vigor el 29/12/2011; modificación por Consejo Rector y Pleno de fechas 25/04/2015 y 05/05/2015 respectivamente con entrada en vigor el 20/06/2015; modificación por Consejo Rector y Pleno de fechas 20/07/2016 y 28/07/2016 respectivamente, con entrada en vigor el 16/09/2016; modificación aprobada por Consejo Rector y Pleno de fechas 13/05/2019 y 24/05/2019 respectivamente, con entrada en vigor el 07/09/2019 (aprobación provisional publicada en el BOP número 133 de 15/07/2019 y aprobación definitiva publicada en el BOP número 171 de 06/09/2019); modificación por Acuerdo número 3 de la Sesión ordinaria núm. 8 del Consejo Rector del SPGR celebrada el 15 de septiembre de 2020, Dictamen de la Comisión Informativa de Economía, Hacienda, Asistencia a Municipios, Empleo y Servicios Municipales, adoptado en sesión ordinaria de fecha 23 de septiembre de 2020 y Pleno de la Corporación de fecha 30/09/2020, con entrada en vigor el 27/11/2020 (aprobación provisional publicada en el BOP número núm. 193 de 06.10.2020 y aprobación

definitiva publicada en el BOP número 227 de 26/11/2020) con motivo de la adición del "Artículo 69 Bis- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico; y **modificación puntual de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección 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 en sesiones ordinarias de fecha 20/12/2021 y 29/12/2021 del Consejo Rector del SPGR y Pleno de la Corporación Provincial respectivamente y en vigor el 19/02/2022 (aprobación provisional publicada en el BOP número núm. 247 de 30.12.2021 y aprobación definitiva publicada en el BOP número 34 de 18/02/2022).**

El motivo de la modificación de la Ordenanza del SPGR **consiste principalmente en su adecuación a las modificaciones operadas en materia de Administración Electrónica y la que, por recomendación del Defensor del Pueblo, se ha realizado respeto de la División de Cuotas en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), conforme se detalla en el Informe Técnico.**

Vista la necesidad de adecuar la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección 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, a las modificaciones legales que en materia tributaria y administrativa, así como de tramitación electrónica se han venido produciendo desde la última modificación efectuada en la referida Ordenanza General, así como su necesaria adecuación al nuevo Sistema de Información Tributaria del Organismo, se propone su modificación, habiendo sido incluida en el Plan Anual normativo de la Diputación Provincial de Jaén para este ejercicio 2021, y siendo necesaria su tramitación, se propone al Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación la siguiente propuesta:

Dicha modificación consiste en su adecuación a la normativa general tributaria y a las Leyes 39/2015, y 40/2015, de 1 de Octubre, para adaptarla a la normativa que rige en materia de tramitación electrónica, así como su adecuación al Sistema de Información Tributaria del Organismo, por lo que para ello se procede a la adición, modificación y /o supresión de los siguientes artículos:

Se adiciona el artículo 6bis, con la siguiente redacción:

" Artículo 6bis.- Sistemas de identificación.

1.-Los ciudadanos podrán relacionarse con el SPGR a través de cualquiera de los siguientes canales:

- a) Telemáticamente, a través del Centro de Atención Telemática (CAT)
- b) Vía internet a través de la Oficina Virtual del SPGR a través de la dirección de correo electrónico infotributaria@dipujaen.es o accediendo a la App "Mis Tributos"
- c) Presencialmente en cualquiera de las Oficinas del SPGR mediante el sistema de Cita previa.

Para la realización de consultas de información general del Organismo o para realizar el pago de impuestos y tributos no será necesaria la identificación de los interesados.

Para consultar datos de carácter personal, o efectuar otros trámites y gestiones que así lo requieran, los interesados podrán identificarse electrónicamente a través de los sistemas siguientes:

- a) Certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación", incluido el DNI electrónico.
- b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación"
- c) Sistema Cl@ve (pin y permanente)
- d) Sistema de clave segura de usuario o cualquier otro sistema siempre que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y que se considere válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

El SPGR determinará en cada momento el o los sistemas de identificación de los interesados de entre los especificados en el párrafo anterior.

2.-El SPGR podrá identificarse y firmar electrónicamente empleando cualquiera de siguientes sistemas:

- a) Sello electrónico avanzado basado en certificado electrónico cualificado, expedido por prestadores incluidos en la "lista de confianza de prestadores

de servicios de certificación".

- b) Código seguro de verificación.

3.-Las personas titulares de los órganos o miembros de los órganos del SPGR, así como el personal a su servicio, podrán emplear sistemas de identificación y de firma electrónica avanzada basados en certificado electrónico cualificado, o de firma electrónica cualificada, incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".

Asimismo, el SPGR podrá adherirse a sistemas de identificación y firma basados en claves concertadas ofrecidos por otras Administraciones Públicas, siempre que su nivel de seguridad resulte suficiente."

Se adiciona el artículo 8 bis, con la siguiente redacción:

"Artículo 8.bis.-Actuaciones administrativas automatizadas

1.-Las actuaciones administrativas automatizadas son actuaciones del procedimiento administrativo realizadas íntegramente por medios electrónicos y en las que no haya intervenido de forma directa un empleado público.

2.-Las actuaciones administrativas automatizadas podrán ser firmadas por sello de órgano o por código seguro de verificación que garantiza la integridad y la autenticidad del documento electrónico mediante cotejo en la Oficina Virtual del Organismo."

Se modifica el artículo 9, sobre Tramitación de expedientes, añadiendo el siguiente apartado:

"No obstante, el SPGR sólo solicitará a los interesados la aportación de datos y documentos cuando éstos se exijan por las normas reguladoras del procedimiento de que se trate, y siempre que no se encuentren en poder de la Administración actuante o de otras Administraciones con las que se pueda llevar a cabo el intercambio de información.

2.1.- La comprobación de los datos y documentos a que se refiere el apartado anterior se hará, siempre que no conste la oposición expresa del interesado, de oficio por el órgano gestor preferentemente mediante consultas y transmisiones electrónicas de datos a través de pasarelas de comunicación o sistemas de interoperabilidad para dar una mayor agilidad a la tramitación del procedimiento. No cabrá oposición en los expedientes de inspección y sancionadores.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.2.-En los términos y condiciones de interoperabilidad que se puedan establecer en los convenios y acuerdos instrumentados con los órganos, entidades o Administraciones Públicas afectadas y, en todo caso, respetando los límites y garantías establecidos en la legislación vigente respecto de la no oposición de las personas interesadas, los órganos gestores de los procedimientos podrán obtener o acceder directamente a los datos de carácter personal obrantes en ficheros de titularidad pública de otros órganos, Administraciones o entidades, debiendo dejar constancia en el expediente de dichos accesos electrónicos, así como la fecha, contenido y resultados de su realización."

Se añade así mismo el artículo g.bis, 1, con la siguiente redacción:

"Artículo g.bis.1.-Gestión, conservación y custodia de documentos

1.-El SPGR archivará los expedientes tramitados y los documentos expedidos garantizando la conservación de los mismos y la verificación posterior de su integridad.

2.-El SPGR digitalizará los documentos en papel que figuren en los expedientes tramitados garantizando la integridad, la autenticidad y la conservación de los mismos, con la finalidad de racionalizar los archivos y obtener una fácil y rápida identificación y búsqueda de la documentación.

3.-La eliminación de documentación física y destrucción de documentos se realizará conforme a la política de gestión, conservación y eliminación de documentos aprobada por la Diputación.

Artículo 9. bis.2.-Acceso al estado de tramitación y al contenido de los expedientes administrativos

1.-Los interesados podrán conocer el estado de tramitación en el que se encuentran sus expedientes a través de la Oficina Virtual o de la APP "Mis Tributos".

2.-Los interesados podrán acceder al contenido del expediente administrativo y solicitar copia de los documentos que lo integran por medios, preferentemente, electrónicos.

3.-El acceso a los documentos que formen parte de un expediente en papel concluido a la fecha de la solicitud, únicamente podrá ser solicitado por quien haya sido parte en el procedimiento tributario. La solicitud debe realizarse por el interesado o por su representante o apoderado debidamente acreditado y no podrá afectar a la intimidad de terceras personas".

Se suprime en el artículo 12 el apartado 7, relativo al Impuesto sobre Bienes inmuebles, que establecía :

7.-En la gestión del IBI, se observarán las siguientes prescripciones:

El Organismo emitirá los recibos y las liquidaciones a nombre del titular del derecho constitutivo del hecho imponible que conste en el Catastro.

Cuando un bien inmueble o derecho sobre éste pertenezca a dos o más titulares y conste la participación de cada uno de ellos en el Catastro, se podrá solicitar la división de la cuota tributaria, siendo indispensable aportar los datos personales y los domicilios del resto de los obligados al pago, así como los documentos públicos acreditativos de la proporción en que cada uno participa en el dominio o derecho sobre el inmueble.

La solicitud deberá formularse con anterioridad a la finalización del período voluntario de cobro de los correspondientes recibos o liquidaciones. Una vez aceptada por la Administración la solicitud de división, los datos se incorporarán en el padrón del impuesto del ejercicio inmediato posterior y se mantendrá en los sucesivos mientras no se solicite la modificación. Si alguna de las cuotas resultara impagada se exigirá el pago de la deuda a cualquiera de los cotitulares, responsables solidarios en virtud del artículo 35.6 de la Ley General Tributaria.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 y 63 del RDL 2/2004 TRLRHL, no podrán dividirse las cuotas correspondientes a un inmueble sobre el que se haya constituido un derecho de usufructo.

No procede la división en los supuestos en que la titularidad venga a nombre de herencias yacentes, comunidades de bienes y demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio separado susceptibles de imposición (Art.

35.4 LGT), puesto que en estos casos solo existe un obligado tributario, que es la entidad carente de personalidad jurídica, y la división solo procedería si existieran los "restantes obligados al pago" en los términos del art. 35.7 LGT.

En ningún caso se puede solicitar la división de la cuota del tributo en los supuestos del régimen económico matrimonial de sociedad legal de gananciales.

En los supuestos de separación matrimonial judicial o de divorcio, con atribución del uso de la vivienda a uno de los cotitulares, se puede solicitar la alteración del orden de los sujetos pasivos para hacer constar, en primer lugar, quien es el beneficiario del uso. En este caso se exige el acuerdo expreso de los interesados.

Por razón de criterios de eficiencia y economía, no se procederá a dividir la cuota en aquellos supuestos que, como consecuencia de dicha división, resulten cuotas de importe inferior a 9,01 euros.

En los supuestos en que proceda la división de la cuota, el pago se tendrá que realizar mediante cargo en cuenta, por lo que en la solicitud deberán constar la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, el IBAN de cada cotitular y su firma.

El resultado de la división de la cuota no será necesario notificar a los interesados, dado que la deuda original, antes de la división, está notificada en tiempo y forma y todos los cotitulares son conocedores de la petición de la división de la cuota mediante la firma de la solicitud, y será la entidad bancaria la que comunicará el importe cargado en cuenta.

La resolución denegatoria de la división será notificada al solicitante."

Dicho apartado queda suprimido en el texto de la Ordenanza general, y en su lugar se recoge un nuevo artículo 12 bis, con la siguiente redacción:

"Artículo 12 bis. División de la cuota.

En la gestión del IBI se observarán las siguientes prescripciones:
El Organismo emitirá los recibos y las liquidaciones a nombre del titular del derecho constitutivo del hecho imponible que conste en el Catastro.

A) Supuestos de aplicación.

Cuando un bien inmueble, o derecho sobre este, pertenezca a dos o más titulares y conste la participación de cada uno de ellos en el Catastro, se podrá solicitar la división de la cuota tributaria por cualquiera de los copropietarios titulares que acrediten dicha condición mediante la presentación de una solicitud de división de cuota en el Impuesto sobre Bienes inmuebles. En este caso, y siempre que dicha cotitularidad esté acreditada en el Catastro, no será necesario aportar los datos personales y el domicilio del resto de los copropietarios/as obligados/as al pago.

B) Plazo de presentación y efectos.

La solicitud deberá formularse con anterioridad a la finalización del periodo voluntario de cobro de los correspondientes recibos o liquidaciones. Una vez aceptada por la Administración la solicitud de división, los datos se incorporarán en el padrón del Impuesto del ejercicio inmediato posterior y se mantendrá en los sucesivos mientras no se solicite la modificación. En ningún caso la división de la cuota tendrá efectos retroactivos.

Si alguna de las cuotas resultantes de la división resultaren impagadas se exigirá su pago a cualquiera de los cotitulares, responsables solidarios, en virtud del artículo 35.7 de la Ley General Tributaria.

C) Supuestos en los que no procede la división de la cuota.

No se puede solicitar la división de la cuota del tributo en los siguientes supuestos:

- Cuando la titularidad catastral venga a nombre de herencias yacentes, comunidades de bienes y demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio separado susceptibles de imposición (art. 35.4 LGT).
- Cónyuges con régimen económico matrimonial de gananciales.
- En los supuestos de cónyuges con régimen económico matrimonial de gananciales separados/as o divorciados/as por sentencia judicial en la que no conste la liquidación de la sociedad de gananciales.
- Por razón de criterios de eficiencia y economía, no se procederá a la división de la cuota en aquellos supuestos que, como consecuencia de dicha división, resulten cuotas líquidas resultantes de importe inferior a 9,01 euros.
- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 61 y 63 del RDL 2/2004 TRLRHL, no podrán dividirse las cuotas correspondientes a un inmueble sobre el que se haya constituido un derecho de usufructo.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

D) Solicitud de alteración del orden de los sujetos pasivos en los supuestos de separación matrimonial judicial o de divorcio con atribución del uso de la vivienda a uno de los/as cotitulares.

En los supuestos de separación matrimonial judicial o de divorcio con atribución del uso de la vivienda a uno/a de los cotitulares, se podrá solicitar la alteración del orden de los sujetos pasivos para hacer constar, en primer lugar, a quién es beneficiario del uso. Para ello deberá aportarse, junto con la solicitud, el documento público que acredite dicha asignación, así como el acuerdo expreso de los interesados.

E) Solicitud de división en los supuestos de régimen económico matrimonial de separación de bienes.

En los supuestos de cónyuges con régimen económico de separación de bienes deberá aportarse, junto a la solicitud de división de la cuota, copia del documento público que formalice el convenio regulador de dicho régimen o, en su caso, de las capitulaciones matrimoniales y sus modificaciones.

F) Otros aspectos.

Las cuotas resultantes de la división solicitada no será necesario su notificación a los interesados, dado que la deuda original, antes de la división, está notificada en tiempo y forma. Solo será preceptivo notificar al solicitante la resolución denegatoria de la división".

En el procedimiento de modificación de la Ordenanza habrá de darse cumplimiento a las previsiones que la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía dispone al respecto, de forma que una vez aprobada inicialmente la modificación de la Ordenanza Local por el Pleno de la Corporación, se proceda a publicar el texto de la versión inicial de la misma, sin perjuicio de otras exigencias que pudieran establecerse por las entidades locales en ejercicio de su autonomía.

Conforme se dispone en su Disposición Final la presente modificación empezará a regir al día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia y continuará vigente mientras no se acuerde su derogación o modificación y será de obligado cumplimiento para todos aquellos Organismos delegantes."

En el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de buena regulación -necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad

jurídica, transparencia, y eficiencia- indicados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En virtud del artículo 132 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la modificación propuesta ha sido incluida en el Plan Anual normativo de la Diputación Provincial de Jaén para el presente ejercicio 2021 (expediente: TCO_2020_0000062008 Secretaría General), proponiéndose su aprobación por el Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación y el Pleno de la Corporación.

Beneficiarios:

Cientes Externos (Ayuntamientos, Otros Grupos de Interés y Ciudadanos).

Plazos de Ejecución:

Con efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia (**BOP número 34 de 18/02/2022**) y continuará vigente mientras no se acuerde su derogación o modificación y será de obligado cumplimiento para todos aquellos Organismos delegantes.

En relación al Plan Normativo Anual para 2021, y en virtud del artículo 132 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación se incluyó la previsión de la modificación para 2021:

Denominación: Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

Justificación de la Modificación: Adecuación a las modificaciones operadas en materia de Administración Electrónica y la que, por recomendación del Defensor del Pueblo, se ha realizado respeto de la División de Cuotas en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), conforme se detalla en el Informe Técnico.

Norma que deroga o modifica: Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

PROCESOS

- 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
ON-LINE**

**AUMENTO
SERVICIOS
OFRECIDOS**

**MEJORAR
GESTIÓN
CATASTRAL**

**AUMENTO
RATIOS
RECAUDACIÓN**

**ACCESIBILIDAD
CLIENTES**

**AUMENTAR
LA EFICIENCIA**

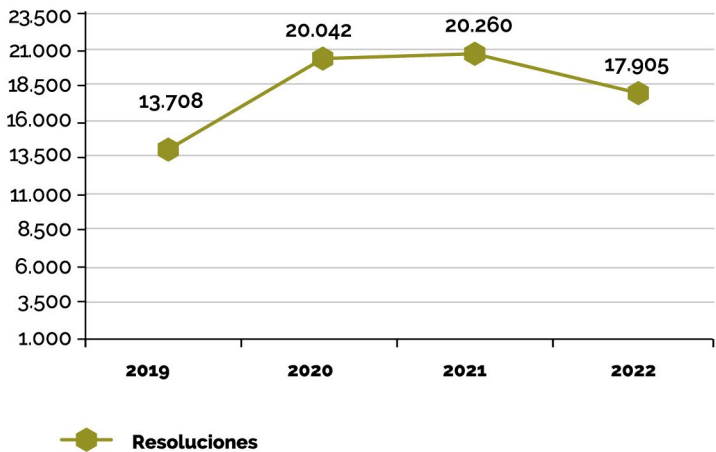
2.C. Perspectiva procesos internos

2.C.1. Administración

EXPEDIENTES DE ADMINISTRACIÓN

	2019	2020	2021	2022
Resoluciones	13.708	20.042	20.260	17.905
Apertura expediente electrónico mediante registro-escaneo de documentos (Registro de entradas y salidas) (*)	53.396	28.354	38.300	41.686
Sesiones del Consejo Rector	11	10	11	11
Acuerdos del Consejo Rector	86	76	110	99

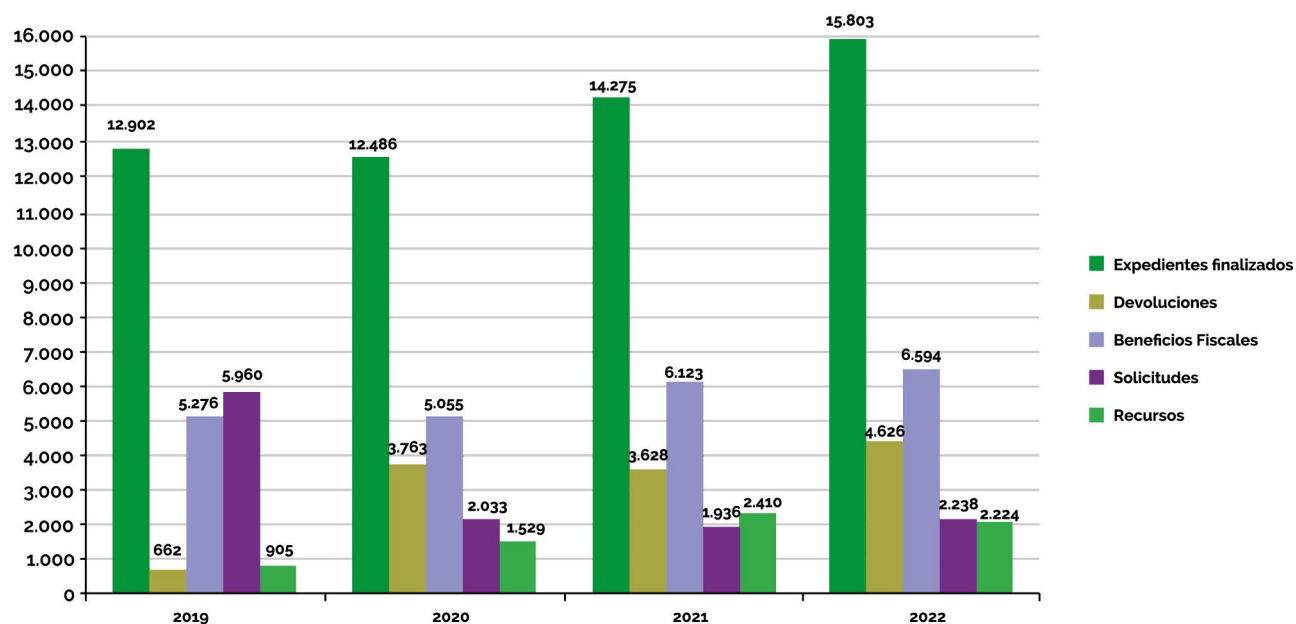
(*) Tendencia a la baja en 2020 por la total implantación del Expediente Electrónico, así como consecuencia de la interrupción de plazos tributarios ocasionada por el Estado de Alarma con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19. En progresivo aumento desde 2021.



2.C.2. Asistencia jurídica

EXPEDIENTES FINALIZADOS

	2019	2020	2021	2022
Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico	2	0	0	0
Declaraciones	0	1	0	0
Beneficios Fiscales	5.276	5.055	6.123	6.594
Solicitudes	5.960	2.033	1.936	2.238
Recursos	905	1.529	2.410	2.224
Devoluciones	662	3.763	3.628	4.626
Declaraciones IVTM	0	0	0	1
Cargos Externos	0	1	0	0
Otros Tipos de Expedientes	97	103	160	114
Inspecciones	0	0	0	5
Gestión Interna	0	1	0	1
Total	12.902	12.486	14.257	15.803



INFORMES JURÍDICOS EMITIDOS

	2019	2020	2021	2022
Informes Defensor del Pueblo	9	10	7	9
"Informes personación concurso acreedores Servicio de Asistencia Jurídica (Informes insinuación de créditos de concursos de acreedores/Comunicaciones créditos contra la masa)"	44	-	-	-
"Informes personación concurso acreedores Unidad de Embargos Masivos (Informes insinuación de créditos de concursos de acreedores/Comunicaciones créditos contra la masa)"	196	-	-	-
Informes recursos contencioso-administrativos/Registradores	71	126	161	152
Informes Jurídicos Organismo/Diputación	9	76	14	20
Informes solicitados por Juzgados y/o otras Administraciones	6	2	4	4
Informes Tribunales Económico-Administrativos	4	3	6	9
Comunicación con Diputación/Ayuntamientos	43	275	117	-
Total Informes emitidos	382	492	309	194

SITUACIÓN DE LOS RECURSOS CONTENCIOSOS-ADMINISTRATIVOS

	2019	2020	2021	2022
% Sentencias favorables	93,00%	94,00%	80,36%	75,00%
Importe total contenciosos	1.523.726,25 €	784.909,67 €	736.645,43 €	1.162.059,54 €



2.C.3. Inspección

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

		2019	2020	2021	2022
I.A.E.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	23	27	51	86
	Expedientes sancionadores	12	34	22	102
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	166.074,86	219.241,38	432.023,40	2.332.664,31
	Total Cobros en voluntaria de actas	100.959,25	152.781,55	341.050,25	1.464.014,42
	Liquidaciones sanciones definitivas	13.502,44	38.345,20	43.517,43	382.716,72
	Total Cobros en voluntaria de sanciones			38.530,06	132.638,54
I.I.V.T.N.U.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	105	254	604	8
	Expedientes sancionadores	99	152	280	55
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	73.070,17	77.058,80	133.350,27	4.383,18
	Total Cobros en voluntaria de comprobación limitada	49.925,06	48.060,85	110.246,33	2.885,33
	Liquidaciones sanciones definitivas	12.346,16	16.234,87	29.630,84	2.015,49
	Total Cobros en voluntaria de sanciones			19.143,02	5.469,29
I.C.I.O.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados			1	17
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)			1.755,34	0,00
	Total Cobros en voluntaria de actas			1.755,34	0,00
SANCIÓN NO ATEND. REQ	Expedientes inspectores iniciados y finalizados				6
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)				180,00
	Total Cobros en voluntaria				180,00
TASA OCUPACIÓN	Expedientes inspectores iniciados				9
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)				0,00
	Total Cobros en voluntaria de actas				0,00

2.C.4. Sanciones de Tráfico

ACTUACIONES EN MATERIA DE SANCIONES DE TRÁFICO

		2019	2020	2021	2022
S.M.I.	Expedientes abiertos	16.200	12.468	15.358	17.967
	Notificadas emitidas: Inicio expediente de tráfico	10.221	9.206	11.386	13.877
	Expediente por no identificar al conductor	28	32	94	277
	Requerimiento personas jurídicas	413	288	324	862
	Resolución primeras alegaciones	264	323	331	519
	Resolución sancionadora	72	159	263	668
	Recursos de reposición	10	32	34	63
	Responsable del Vehículo	3	2	3	24
	Total expedientes con actuaciones	11.011	10.042	12.432	16.290

CARGOS E INGRESOS SANCIONES DE TRÁFICO

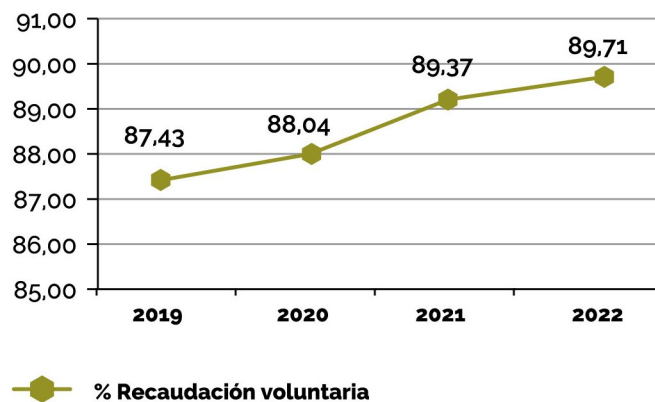
	2019	2020	2021	2022
Total Cargos	1.502.144,07	1.317.275,79	1.294.976,00	1.511.302,19
Total Cobros	635.384,62	594.438,59	646.997,82	1.387.346,79



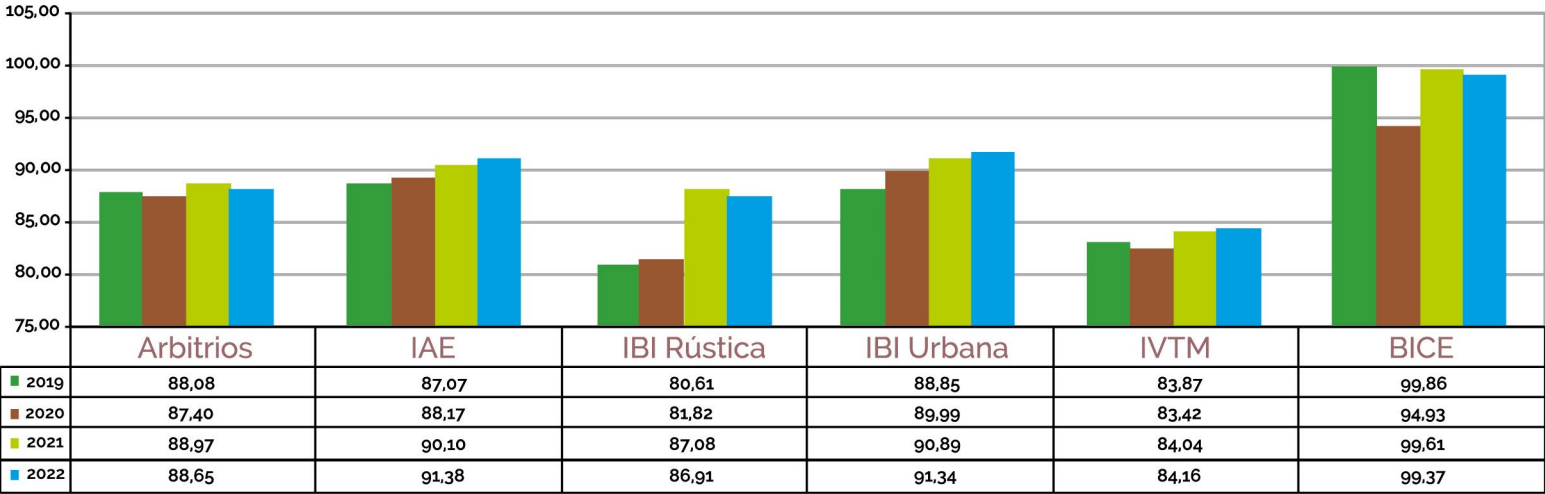
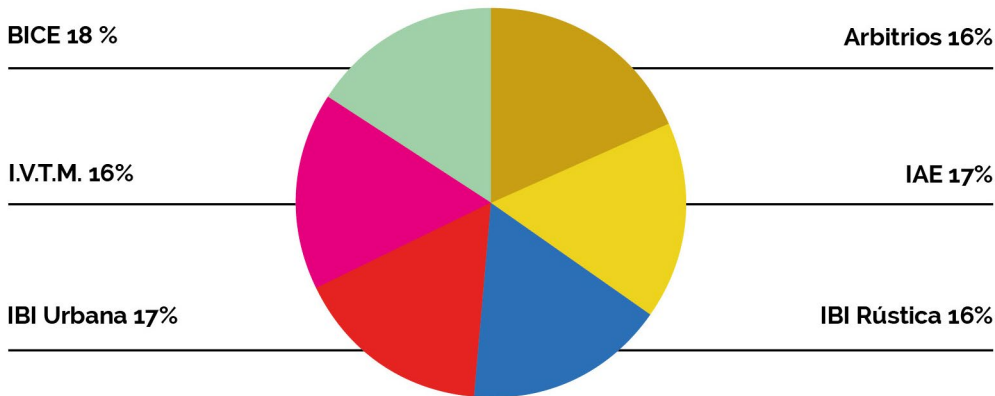
2.C.5. Recaudación voluntaria

EVOLUCIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR IMPUESTOS

	2019	2020	2021	2022		
	%	%	%	Cargo Líquido	Recaudación	%
Arbitrios	88,08	87,40	88,97	5.512.882,45	4.886.969,79	88,65
IAE	87,07	88,17	90,10	5.398.545,08	4.932.973,28	91,38
IBI Rústica	80,61	81,82	87,08	10.384.784,78	9.025.466,13	86,91
IBI Urbana	88,85	89,99	90,89	85.771.029,03	78.342.116,20	91,34
IVTM	83,87	83,42	84,04	25.681.003,79	21.613.393,23	84,16
BICE	99,86	94,93	99,61	2.933.314,93	2.914.781,49	99,37
TOTAL	87,43	88,04	89,37	135.681.560,06	121.715.700,12	89,71



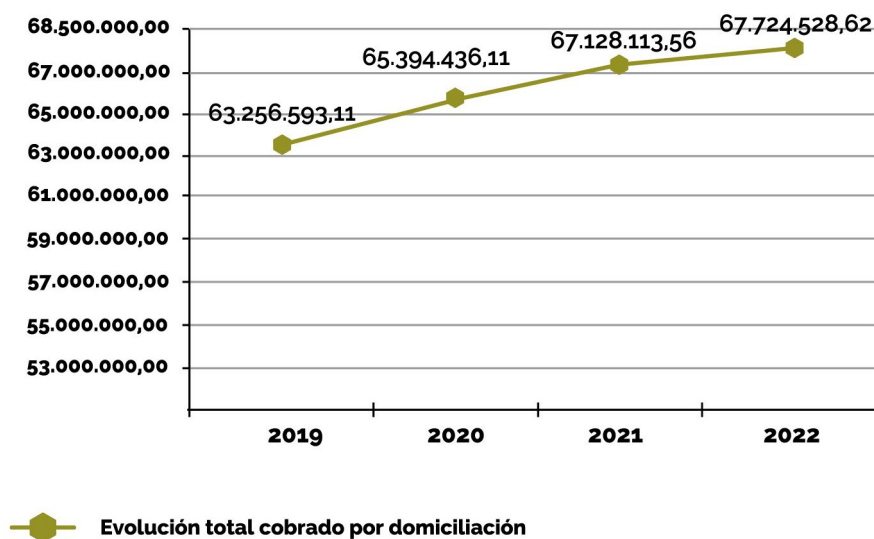
DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS



2019 2020 2021 2022

NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS

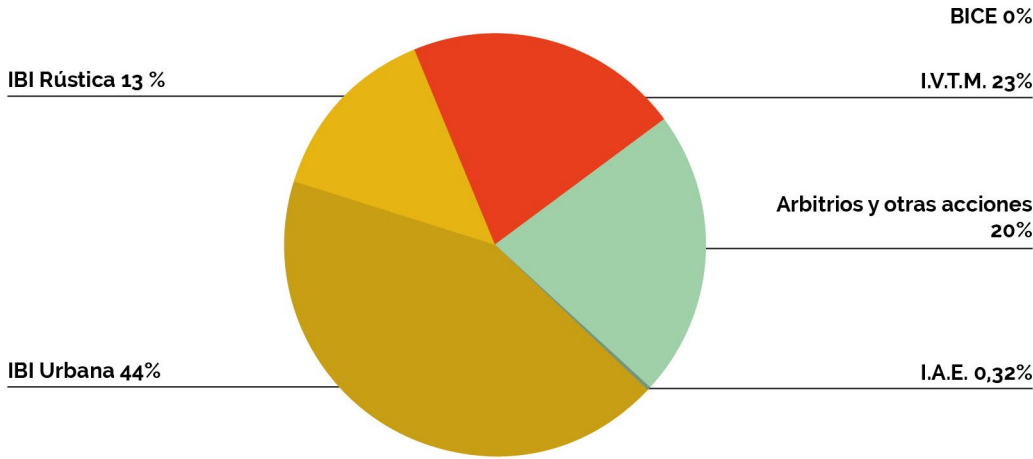
	2019	2020	2021	2022
Total cobrado por domiciliación	63.256.593,11	65.394.436,11	67.128.113,56	67.724.528,62
Nº recibos domiciliados	455.667	463.076	481.714	488.020
% Sobre el total de cobro	53,47	54,04	55,47	55,64



DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

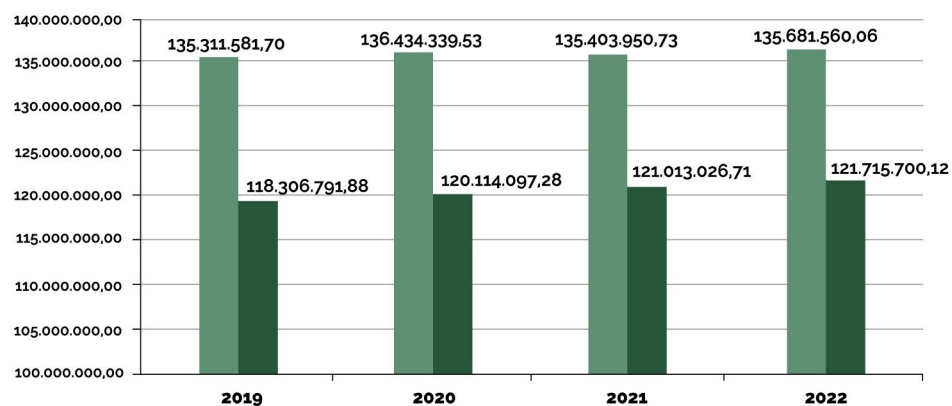
	2019		2020		2021		2022	
	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe
Arbitrios y otras exacciones	94.808	3.572.911,40	92.847	3.442.091,53	96.084	3.709.148,22	96.294	3.723.914,41
I.A.E.	1.082	1.666.620,81	1.218	2.316.338,06	1.543	2.186.869,00	1.541	2.203.027,21
IBI Urbana	202.055	44.357.202,26	204.527	45.345.440,45	210.551	46.297.644,05	212.801	46.578.117,21
IBI Rústica	55.274	4.943.142,26	58.714	5.337.105,37	61.362	5.577.345,04	62.941	5.771.578,07
I.V.T.M.	102.159	8.260.120,95	105.496	8.497.937,03	111.913	8.905.793,57	114.161	8.942.172,95
BICE	289	456.595,43	274	455.523,67	261	451.313,68	282	505.718,77
Total	455.667	63.256.593,11	463.076	65.394.436,11	481.714	67.128.113,56	488.020	67.724.528,62

PORCENTAJE NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS POR CONCEPTOS

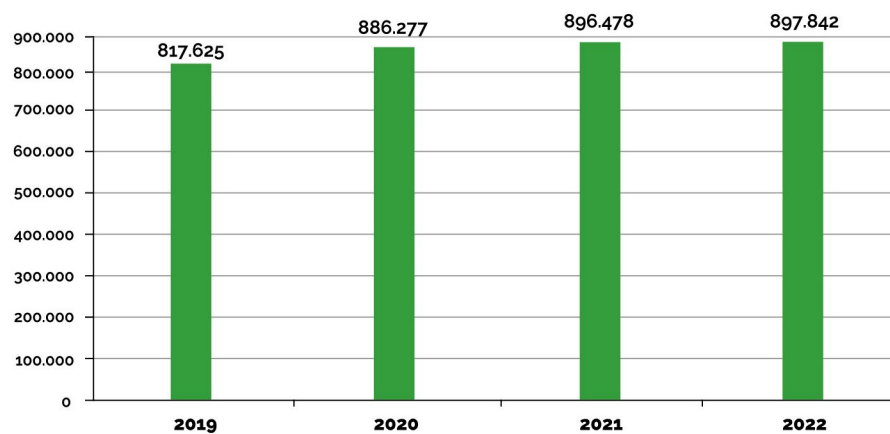


RESULTADOS GLOBALES VOLUNTARIA

	2019	2020	2021	2022
Importe puesto al cobro	135.311.581,70	136.434.339,53	135.403.950,73	135.681.560,06
Importe cobrado	118.306.791,88	120.114.097,28	121.013.026,71	121.715.700,12
Nº recibos cobrados	817.625	886.277	896.478	897.842



Importe puesto al cobro
Importe cobrado

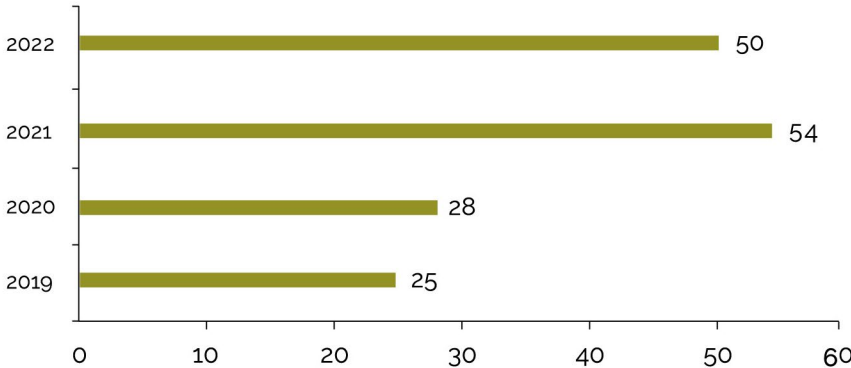


Nº recibos cobrados

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE AYUNTAMIENTOS

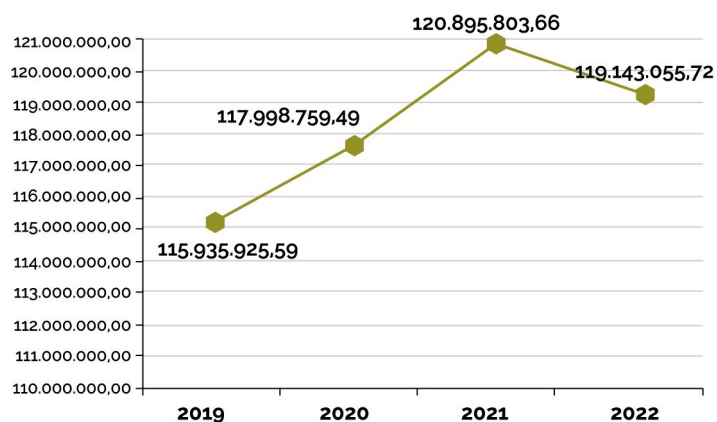
	2019	2020	2021	2022
Mayor del 90 %	25	28	54	50
Entre el 80 % y 90%	69	65	40	44
Entre el 70 % y el 80 %	0	1	0	1
Menor del 70%	1	1	1	0
Número de Ayuntamientos	95	95	95	95

AYUNTAMIENTOS CON PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO MAYOR DEL 90%

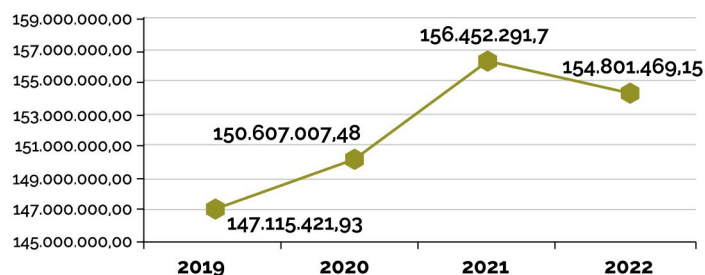


EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN ANUAL

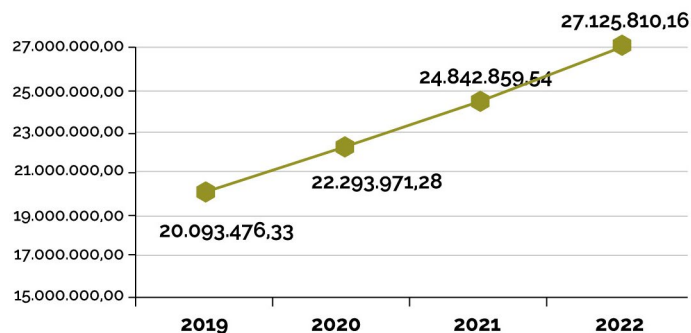
	2019	2020	2021	2022
Recibos	115.935.925,59	117.998.759,49	120.895.803,66	119.143.055,72
Liquidaciones	10.756.366,69	10.090.814,86	10.470.376,58	8.306.641,57
Autoliquidaciones	329.653,32	223.461,85	243.251,94	225.961,70
Ejecutiva	20.093.476,33	22.293.971,28	24.842.859,54	27.125.810,16
Total Cobros	147.115.421,93	150.607.007,48	156.452.291,72	154.801.469,15



—●— Recibos



—●— Total cobros

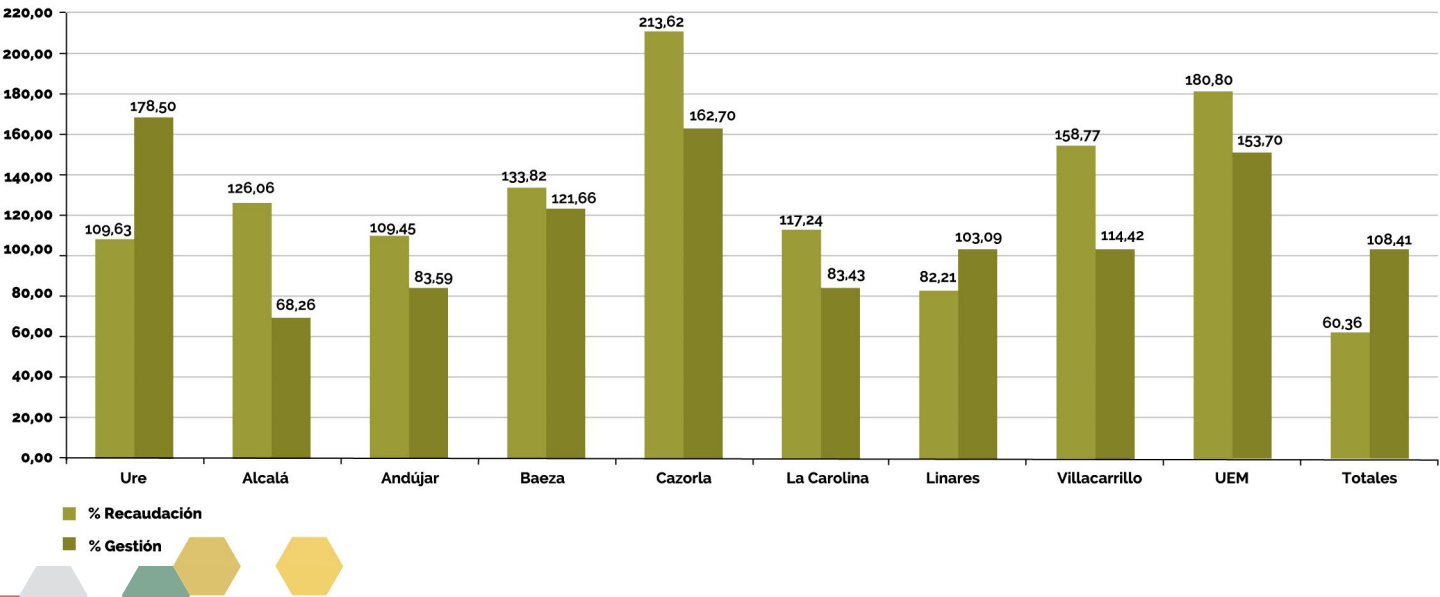


—●— Ejecutiva

2.C.6. Recaudación ejecutiva

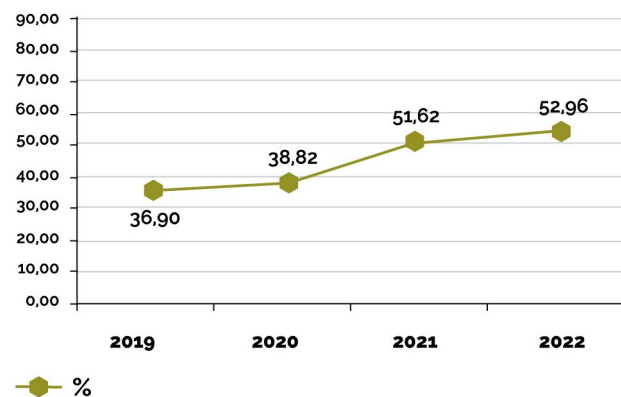
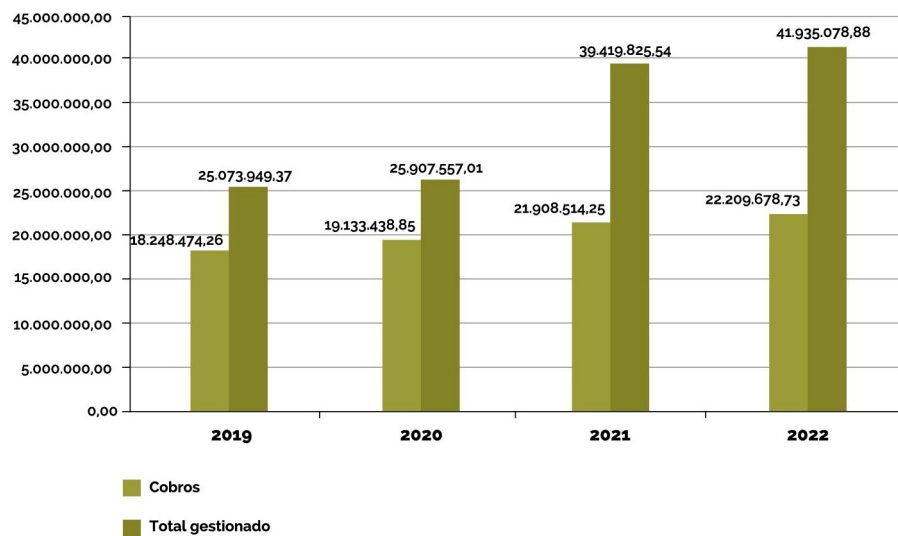
CONSECUCIÓN OBJETIVOS "GESTIÓN EJECUTIVA" UNIDADES TERRITORIALES

	Gestión	Cobros	% Recaudación	% Gestión
Ure	1.527.377,66	2.501.547,90	109,63	178,50
Alcalá	649.434,80	3.198.405,41	126,06	68,26
Andújar	1.119.031,17	3.906.972,05	109,45	83,59
Baeza	827.323,56	2.426.581,71	133,82	121,66
Cazorla	430.838,03	1.508.509,26	213,62	162,70
La Carolina	826.877,65	3.098.571,67	117,24	83,43
Linares	1.502.485,54	3.194.933,36	82,21	103,09
Villacarrillo	632.098,60	2.338.935,49	158,77	114,42
UEM	1.384.814,78	10.860.340,24	180,80	153,70
Totales	8.900.281,79	33.034.797,09	60,36	108,41



EVOLUCIÓN ANUAL GESTIÓN EJECUTIVA

AÑO	COBROS	TOTAL GESTIONADO	%
2019	18.248.474,26	25.073.949,37	36,90
2020	19.133.438,85	25.907.557,01	38,82
2021	21.908.514,25	39.419.825,54	51,62
2022	22.209.678,73	41.935.078,88	52,96





**MEJORA
COMPETENCIAS**

SA
I



**ELEVAR
SATISFACCIÓN
EMPLEADO**

INED



**MEJORA
INFRAESTRUCTURAS
INFORMÁTICAS**

CO

MEJORA PROCESOS

MEJORA COMUNICACIÓN INTERNA

MEJORA EXTERNA

MEJORA DE LA CALIDAD

MEJORA BASE DE DATOS

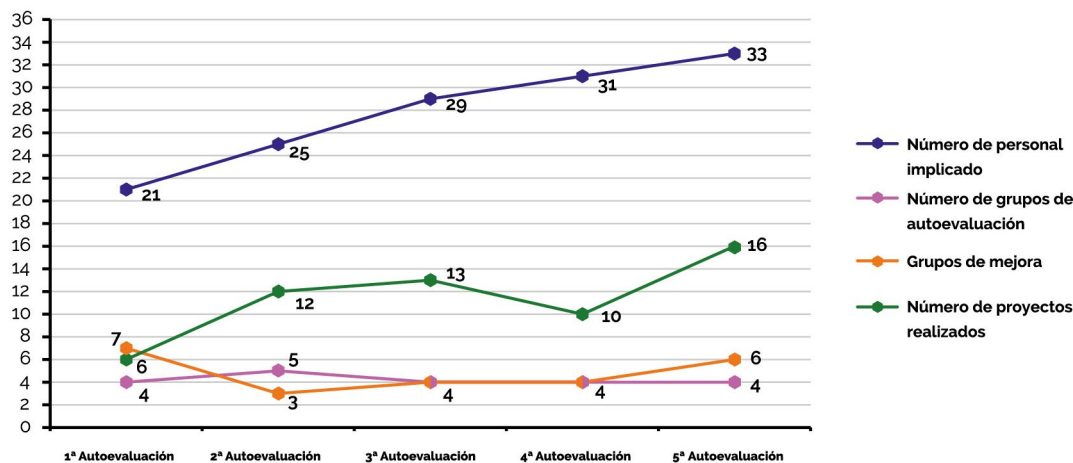
- Promover niveles de Excelencia en la Organización mediante la implantación de Proyectos de Calidad y Mejora Continua.

2.D. Perspectiva aprendizaje

2.D.1. 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 el Nuevo Plan Estratégico 2016-2019, y superando la puntuación obtenida en la Autoevaluación anterior y estableciendo la prelación de nuevas Áreas de Mejora y Puntos Fuertes determinantes en la Mejora Continua, todo ello para la consecución de la satisfacción de nuestros clientes, la renovación de la Certificación de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro) en 2016, y la puesta en marcha de Proyectos de Mejora llevados a cabo por los Grupos de Mejora. Actualmente el Organismo se encuentra inmerso en la 6ª Autoevaluación de EFQM.

	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
* 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 las sucesivas Ediciones 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.
- 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 el consultor, 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 Memorias con motivo de la presentación de candidaturas a Premios de Excelencia de la Gestión Pública.

Implantación de principales proyectos de mejora. Ejercicios 2018-2022.

- Proyecto: Programa de Responsabilidad Social SPGR (DT.AM.05.03).
- Enfoque, Diseño e Implantación del Blogs para el personal del Organismo, interactivo, fácil, ágil y participativo, cuyo contenido consta de:

- Boletín Informativo de los Empleados SPGR.
- Foro Interno del Organismo.
- Quejas y Sugerencias.
- Redes Sociales (RRSS).

- Enfoque, Diseño e Implantación del Proyecto "Ahora más Cerca":
Es un Proyecto cuyas actuaciones están encaminadas a una eficaz y eficiente prestación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes.

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

Este Proyecto engloba las siguientes actuaciones:

- La adquisición de una solución integral para regular la atención al Ciudadano en las Oficinas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, aportando numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en gestión de los turnos de atención y gestión de colas, la categorización de las atenciones realizadas, la cita previa y la información y comunicación de los turnos a los Ciudadanos, tanto en los Servicios Centrales como en la Unidades Territoriales.
- La externalización del servicio de atención telefónica a los Contribuyentes, aportando estas numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en la rapidez en la atención y suministro de información a aquéllos, así como liberar de tareas de información telefónica rutinarias al personal de atención al contribuyente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, tanto en los Servicios Centrales como en las Unidades Territoriales.
- La realización de la nueva Carta de Servicios 4ª Edición del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en la que incorporar los procesos de

mejora, y recomendaciones realizadas en las auditorías internas, externas y premios en los que el S.P.G.R. ha participado, así como los nuevos servicios y compromisos adquiridos. Con el objeto de que la Carta de Servicios es, de hecho, la aplicación de un programa de Calidad Total, en la que nos planteamos: ¿Qué hacer para mejorar y cambiar? Queremos una doble Carta de Servicios más especializada por un lado en Contribuyentes/ Ciudadanos y por otro en Ayuntamientos y otros Grupos de Interés.

- Elaboración de Memorias con motivo de la presentación de candidaturas a Premios de Excelencia de la Gestión Pública:

- Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN SIT" (2019-2020). Edición XIII.

- Candidatura Premio a la Ciudadanía del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "JARDÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA" (2019-2020). Edición XIII.

- Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "PLAN DE PAGO PERSONALIZADO" (2020-2021). Edición XIV.

- Gestión, tramitación y redacción de los trabajos desarrollados con motivo de las sucesivas Ediciones 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:

- Presentación y obtención del Premio Progreso en la XI Edición al Proyecto en la versión de proyectos TIC en la administración local para municipios de mas de cincuenta mil habitantes: "AHORA + CERCA" (2018).

- Presentación del Proyecto "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN SIT" Premio Progreso en la XII Edición (2019).

- Diseño del "Plan Estratégico del SPGR 2021-2026". Aprobación en Febrero de 2021.

- Alineación del "Plan Estratégico del SPGR 2021-2026" a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ANEXO III PE 2021-2026 SPGR INDICADORES ODS).

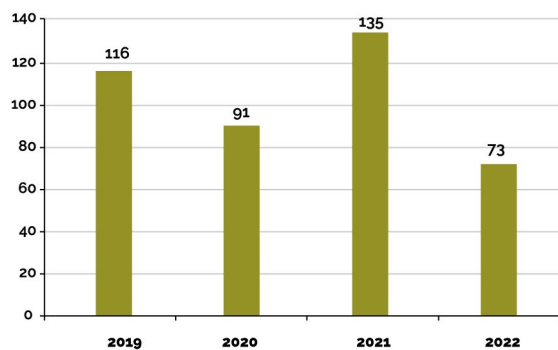
2.D.3. Empleados

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

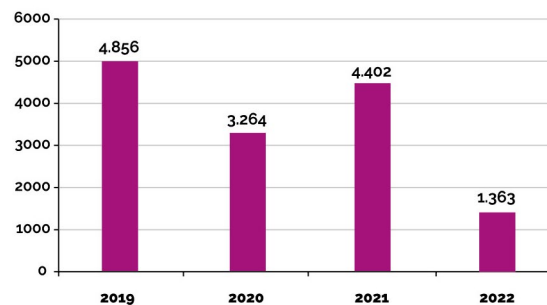
Puesto	2019			2020			2021			2022		
	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino
Adjunta/o Gerente	1	A1	29									
Administrativa/o	34	C1	18	39	C1	18	39	C1	18	48	C1	18
Administrativa/o-Agente Tributaria/o	6	C1	18	5	C1	18	5	C1	18	4	C1	18
Auxiliar Administrativa/o	37	C2	16	36	C2	16	36	C2	16	27	C2	16
Coordinadora/or de Negociados	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20
Coordinadora/or de Planificación y Mejora Continua	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20
Gerenta/e	1	A1	30	1	A1	30	1	A1	30	1	A1	30
Gestión de Administración General	2	A2	20	2	A2	20	2	A2	20	3	A2	20
Jefa/e de Negociado	2	A2	21	2	A2	21	2	A2	21	2	A2	21
Jefa/e de Negociado	12	C1	20	12	C1	20	12	C1	20	16	C1	20
Jefa/e de Negociado	8	C1/C2	18	8	C1/C2	18	9	C1/C2	18	5	C1/C2	18
Jefa/e de Negociado	1	C2	18	1	C2	18		C2	18		C2	18
Jefa/e de Sección	1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24
Jefa/e de Sección	1	A2	24	1	A2	24	1	A2	24	1	A2	24
Jefa/e de Servicio	3	A1	27	3	A1	27	3	A1	27	3	A1	27
Jefa/e de Unidad de Recaudación Ejecutiva	1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24
Jefa/e de Unidad de Embargos Masivos				1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	5	A1	24	5	A1	24	5	A1	24	6	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	1	A2/C1	22	1	A2/C1	22	1	A2/C1	22		A2/C1	22
"Ordenanza Conductora/or Subalterna/o-Ordenanza-Portera/o"	2	E	14	2	E	14	2	E	14	2	E	14
Oficial Servicios Varios										2	C2	16
Secretaria/o de Dirección	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18
Técnica/o Asistencia Jurídica	2	A1	24	2	A1	24	2	A1	24	2	A1	24
Técnica/o de Administración General	1	A1	22	1	A1	22	1	A1	22		A1	22
Total Organismo	124			127			127			128		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS

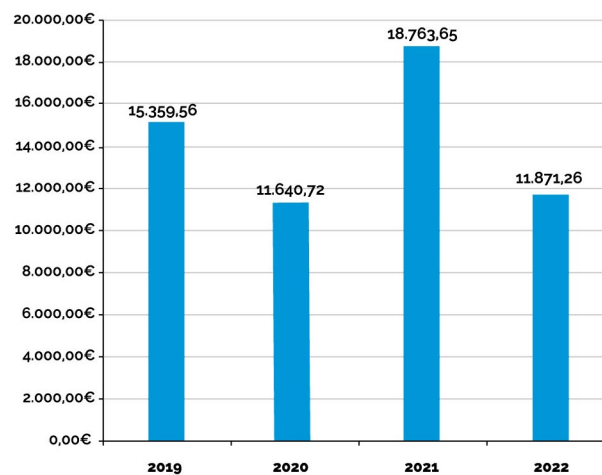
	2019	2020	2021	2022
Número total de participantes	116	91	135	73
Total horas de formación	4.856	3.264	4.402	1.363
Inversión total en formación	15.359,56 €	11.640,72 €	18.763,65 €	11.871,26 €



■ Número total de participantes



■ Total horas de formación



■ Inversión total en formación

ACCIONES FORMATIVAS SPGR 2022

ACCIONES FORMATIVAS	HORAS	MODALIDAD
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: LENGUAJE CLARO Y ADMINISTRACIÓN COMPENSIBLE E INCLUSIVA	30	Online + Aula Virtual
COMPETENCIAS DIGITALES (N-II): SERVICIOS AVANZADOS DE INTERNET EN LA NUBE, HERRAMIENTAS COLABORATIVAS Y RECURSOS DIGITALES (MOD. DIGCOMP N-II)	50	Online + Aula Virtual
COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS: INFORMACIÓN, RECURSOS EN INTERNET, COMUNICACIÓN, COLABORACIÓN Y SEGURIDAD (DIGCOMP N-I)	50	Mixta (Presencial + Teleformación)
DINÁMICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DE CONOCIMIENTO	25	Mixta (Presencial + Teleformación)
EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO. NUEVOS DESARROLLOS	25	Presencial
EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO: NUEVOS USUARIOS	30	Presencial
ÉTICA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	30	Online + Aula Virtual
INGLÉS SERVICIOS TURISTICOS Y ATENCION A LA CIUDADANIA (N II)	100	Online + Aula Virtual
LA NUEVA REGULACIÓN DE LA PLUSVALÍA MUNICIPAL Y SU APLICACIÓN. EL RDL 26/2021	6	Presencial
LOS CONTRATOS MENORES: PROBLEMÁTICA Y ALTERNATIVAS	30	Presencial
TALLER SOBRE GAMIFICACIÓN APLICADA A LA FORMACIÓN	4	Online + Aula Virtual

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, programas y actuaciones

2.E.1. Proyectos, programas y actuaciones 2020-2021-2022

Calidad y Mejora Continua: Cumplimiento de Objetivos, Plan Estratégico/ODS, Responsabilidad Social y Memorias.

- Presentación a Medios del “**Jardín Botánico La Granja-Casería Escalona**”.
- Enfoque, Diseño e Implantación del Blog Interno del Organismo (Clientes Internos).
- Aprobación e Implantación del Plan Estratégico del SPGR 2021-2026, Anexos y su alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.
- Actividades de Benchmarking Externo con los servicios de recaudación de Alicante, Salamanca y Badajoz. Anual.
- Participación en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión y Aeval.
- Formación en “El nuevo Modelo EFQM 2020” realizada en el mes de Diciembre/2021 (2 Ediciones) dirigida a todo el Personal del Organismo.
- Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.
- Cumplimiento de Objetivos planteados en el Cuadro de Mando del Plan Estratégico del Organismo.
- Elaboración y publicación de las Memorias anuales del organismo. El Organismo dispone de instrumentos de Gestión que ya están adquiriendo un alto grado de madurez, de tal forma que son el referente para cada una de las Unidades Administrativas. El concepto de mejora continua, instaurado

y desarrollado por medio de tales instrumentos, hace que su propio devenir se torne en la planificación de nuestras mediciones, evaluaciones y auditorias, esto nos lleva a mejorar nuestra propia Organización y por tanto los Servicios que prestamos. Ante ello, el Organismo ha elaborado la Memoria de gestión amparado en el Modelo E.F.Q.M., con una proyección de pautas de mejora. Los Informes de las distintas asociaciones y evaluadoras externas de la gestión en calidad reflejan el alto nivel de éste en el cumplimiento de los requisitos como Servicio Público de Calidad. En la WEB del Organismo, accediendo al enlace <https://www.dipujaen.es/conoce-diputacion/areas-organismos-empresas/recaudacion/conoce-el-area/memoria.html>, se encuentra publicitada la Memoria Anual del Organismo, con la inclusión de los resultados por tendencias alcanzados durante el último ejercicio.

- Presentación de Memorias con motivo de la presentación de candidaturas a Premios de Excelencia de la Gestión Pública:
- Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT” (2019-2020).
- Presentación Candidatura Premio a la Ciudadanía del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “JARDÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA” (2019-2020).
- Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “PLAN DE PAGO PERSONALIZADO” (2021).

Administración Electrónica.

- Enfoque, Despliegue e Implantación del Contrato mixto “Licencia de uso de una aplicación informática para la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección, así como de los servicios de implantación y puesta en marcha para su explotación por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén. Co-2017/170”.

- Formación, implantación y despliegue de la APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN (SIT).
- Campaña "Cita Previa" con motivo de las medidas de prevención adoptadas por el SPGR de la Diputación Provincial de Jaén ante la crisis sanitaria provocadas por el COVID-19.
- Campaña "Plan de Pago Personalizado": sistema especial de pago que permite realizar ingresos periódicos a cuenta de la deuda anual estimada correspondiente a los siguientes tributos de cobro periódico: Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto sobre Actividades Económicas, Tasas y Precios públicos.
- Campaña "Fraccionamiento del pago de los impuestos IVTM-IBU".
- Diseño y Evaluación del Proyecto "Ahora más Cerca. Implantación de Nuevos Canales de Comunicación" (Proyecto premiado en la XI Edición del Premio Progreso):
 - GESTIÓN DE ESPERA Y CITA PREVIA.
 - GESTIÓN DE LLAMADAS – NUEVO SERVICIO DE CALL CENTER.
 - APP MIS TRIBUTOS.
 - SISTEMA SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA DEL SPGR.
 - SEÑALIZACIÓN JARDIN BOTANICO "CASERIA ESCALONA".
 - JARDÍN BOTÁNICO.
 - APP MIS TRIBUTOS Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN.
 - OFICINA VIRTUAL.
 - OTROS CANALES DE INFORMACIÓN.
- **Implantación de la Nueva Oficina Virtual 3.0. Innovación digital 2021. Una nueva experiencia para el contribuyente.**

Continuando en la línea habitual de mejora y evolución de nuestro Sistema de Información Tributaria (SIT) y de los servicios que prestamos alrededor del mismo, avanzando en un modelo de Transformación Digital Tributaria.

El Organismo mantiene la inquietud por la evolución continua, escuchando y atendiendo las demandas de nuestros usuarios, dotándoles de las herramientas que faciliten su trabajo diario y, sobre todo, para permitirles mejorar el servicio que prestan a sus ciudadanos.

Se trata de la primera Oficina Virtual Tributaria 3.0, construida con una tecnología de última generación, intuitiva, accesible y cercana para el ciudadano, que además se puede utilizar en modo APP, para facilitar la atención a través de Internet y aumentar la eficiencia en la gestión.

Con todo ello, queremos seguir profundizando en nuestra posición como Organización de referencia en el ámbito tributario local, contribuyendo con ello a la mejora del servicio público y a la implantación generalizada de la Transformación Digital Tributaria 3.0.

Se trata de una web amigable, cuya navegación y utilización es muy fácil e intuitiva. Todos los trámites están a un máximo de "tres clicks" para el ciudadano.

Su diseño cumple con los requisitos de accesibilidad que marca el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Además de contar con un diseño responsive o adaptado a dispositivos móviles, está dotada de inteligencia pues aprende del comportamiento humano para facilitar los trámites.

La OVT se presenta con un acceso directo al catálogo de trámites, figurando resaltados los más frecuentes, con iconos descriptivos e información complementaria para facilitar la tramitación.

Los trámites requerirán distintos tipos de identificación o firma electrónica (sistema Cl@ve, certificados electrónicos,

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

claves o referencias). Se muestran agrupados en bloque los trámites que requerirán la identificación "sin certificado" electrónico (identificación con claves o referencias), y los que sí lo requieren "con certificado".

Cubre toda la funcionalidad de la OVT 2.0 anterior, además de suponer un cambio radical en cuanto a imagen y estructura, así como en usabilidad, accesibilidad y navegación para los ciudadanos, la nueva OVT 3.0 está diseñada para soportar un incremento de funcionalidad muy importante, que ya está en proceso de desarrollo y se incorporará a nuevas versiones.

Su diseño "responsive", y la tecnología WPA en la que está basada, permiten que su visualización completa y explotación sea posible, sin pérdida de funcionalidad, desde cualquier tipo de dispositivo, incluyendo teléfonos móviles, sin necesidad de descargas adicionales.

La OVT 3.0 transforma el modelo de relación con el contribuyente, está pensada para darle la información que necesita, ayudarle y facilitarle la gestión de sus trámites tributarios, ganando en agilidad y eficiencia.

Pero si hay un aspecto especialmente relevante, es el objetivo de anticiparse a la necesidad del ciudadano, a partir de su perfil o circunstancia personal de la que el SIT hubiera podido tener conocimiento mediante distintas integraciones o interoperabilidad con otros Organismos.

Diseñada para el ciudadano, de este modo, en próximas versiones, se incluirán avisos y enlaces automáticos a solicitudes como beneficios por familia numerosa, minusvalía, protección oficial, o cualesquiera otras con información que el SIT tenga disponible.

La OVT 3.0 recibe al usuario con una interfaz amigable y cercana creada a partir de un estudio UX, en el que se ha tenido en cuenta la experiencia de contribuyentes reales, así como la identidad corporativa de la entidad.

Como en versiones anteriores, se podrán realizar acciones sin autenticación, mientras que otras requerirán autenticación certificada, de acuerdo con su distinta tipología. En cuanto a esta autenticación, se ofrece la posibilidad de identificarse mediante Certificado Digital, DNI Digital, o el sistema de Usuario y Contraseña habilitado legalmente.

• **Nueva Aplicación SIT SANCIONA.**

- SIT Sanciona es la APP multiplataforma destinada a Policías Locales y Agentes de Movilidad para la gestión de sanciones de tráfico.
- Se trata de una herramienta parametrizable que se integra perfectamente con todas las funcionalidades del Sistema de Información Tributario implantado en el Organismo.
- Optimiza el proceso de imposición de multas.
- Agiliza la tramitación.
- Elimina errores y ahorra costes.
- Mayor solvencia y eficacia en la gestión de sanciones de tráfico.
- La APP de gestión de multas integrada en el Sistema de Información Tributaria (SIT) cuenta con todas las ventajas para facilitar la gestión.
- Rápida e intuitiva.
- Sólo precisa de un smartphone para su puesta en marcha.
- Siempre Actualizada.
- Incorpora todas las mejoras de forma automática.
- Integrada con la DGT.

- Implantación del módulo APP SIT-Sanciona en 79 Ayuntamientos de la provincia de Jaén, de manera integrada con el módulo de gestión de sanciones de tráfico del Sistema de Información Tributario SIT en funcionamiento en el SPGRR, una vez contrastados los beneficios de carácter cualitativo y cuantitativo que aportará.
- En la licencia de uso del Sistema de Información Tributario adquirido por la Diputación Provincial de Jaén mediante concurso público, está incluido el módulo APP SIT-Sanciona.
- Este módulo facilita el uso de dispositivos móviles Smartphone como instrumentos de captura de denuncias de tráfico que se integran directamente con el Sistema de Información Tributario, SIT.
- Funcionalidad del módulo SIT-SANCIONA:
 - Integración con el Módulo de Multas.
 - El módulo de movilidad SIT-Sanciona, está integrado con el módulo de gestión de multas del SIT, en base a los siguientes datos y criterios:
 - Número de Matrícula: Recupera los datos del Vehículo y del Titular directa e interactivamente desde los ficheros de la DGT mediante el consumo de servicio ATEX, siempre que esté disponible. En su defecto, recupera los datos del Vehículo del Titular desde el almacén de Objetos Tributarios del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (OTIV).
 - Número de Expediente Sancionador. Recupera el número de expediente desde el módulo de Multas. Genera el expediente con los valores de la denuncia en el módulo de Multas.
 - Número del Valor Provisional de la Multa: Recupera el Número del Valor provisional desde un algoritmo de

asignación situado en el Módulo de Multas. Genera un Valor Provisional de la Multa en el Módulo de Multas.

- Informa sobre la emisión del boletín de denuncia, y sobre si ha notificado o no en el acto.

• Formación.

- La Formación telemática del nuevo módulo SIT-Sanciona en los 79 municipios se ha impartido durante los días 14 a 16/12/2021, teniéndose prevista una Formación de Repesca para los primeros meses de 2022 que incluirá la formación para nuevas Delegaciones.
- Se contará con un servicio de asistencia en línea a través del que los agentes puedan gestionar las incidencias o dudas que inevitablemente surgen durante el periodo inicial de puesta en funcionamiento de la APP.

- Su implantación definitiva y presentación a medios está prevista para el primer trimestre de 2022.

• **Nuevos medios de Pago.**

- Giro Postal:

Aprobación del Convenio de Colaboración con la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. por Consejo Rector del SPGR de fecha 16/11/2022 y Pleno de la Diputación Provincial de Jaén de fecha 28/11/2022:

APROBACIÓN DEL CONVENIO ENTRE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E., Y EL ORGANISMO AUTÓNOMO LOCAL "SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN " (S.P.G.R.) DE LA EXCMA. DIPUTACION PROVINCIAL DE JAEN, PARA FACILITAR EL INGRESO EN CUENTAS DE DICHO ORGANISMO DE GIROS POSTALES UTILIZADOS PARA PAGAR DEUDAS

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

TRIBUTARIAS Y OTRAS DE DERECHO PÚBLICO.

La Diputación Provincial de Jaén, a través de su Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación" (S.P.G.R.), desempeña funciones de gestión, liquidación, inspección y recaudación, en base a los convenios suscritos al efecto con los distintos municipios de la provincia, en virtud de los acuerdos de delegación válidamente adoptados por los Municipios y aceptados por la Corporación Provincial.

Para la recaudación de dichos tributos e ingresos de derecho público, para cuya cobranza el SPGR ostenta las prerrogativas establecidas para la Hacienda del Estado, y actúa conforme a los procedimientos administrativos correspondientes, con arreglo al artículo 2.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales ("TRLHL"), el SPGR cuenta con varias entidades colaboradoras, todas ellas entidades de crédito, en los términos establecidos en el Reglamento General de Recaudación (Real Decreto 939/2005, de 29 de julio). El SPGR es titular en cada una de dichas entidades de una cuenta en la cual los obligados al pago pueden ingresar sus deudas tributarias y otras de derecho público.

Correos es una sociedad estatal que presta, entre otros, el servicio financiero de giro postal, de acuerdo con lo establecido en la disposición final tercera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, disponiendo de una red postal, con oficinas distribuidas por toda España, a través de la cual presta a los usuarios, entre otros, los servicios de giro postal que le son propios.

Dicho servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general.

Dada cuenta de la voluntad del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, organismo autónomo local de la Diputación Provincial de Jaén, de facilitar a los obligados al pago el ingreso de los tributos y otras deudas de derecho público gestionados por él, y ofreciendo Correos a sus clientes la modalidad de giro postal, estando el SPGR interesado en dicha modalidad.

• Pago por Bizum:

A través de la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación (OV) y de la App "Mis tributos", se ha habilitado la posibilidad del pago por BIZUM.

En el caso de la OV el acceso es por la <https://ofsgt.dipujaen.es/>

Al identificarnos por cualquiera de los medios habilitados para ello (usuario y contraseña, certificado digital, DNI electrónico o Cl@ve), se avisa de los tributos pendientes de pago:

El contribuyente, al proceder al pago, se conecta con la plataforma de pago seguro de CaixaBank:

The screenshot shows the CaixaBank website interface for payments. At the top, the CaixaBank and CaixaBankNow logos are visible. Below, the page title is "Datos del pago - Pago de Recaudaciones - Ayuntamientos y Organismos - Recibos de modalidad 2". Under "Datos de la operación", there is a table with the following information:

Clave de cobro:	238898-107322330-2294001522-51	Identificación:	107322330-DIPUTACION DE JAEN
Campaña:	DIPUTACION DE JAEN	Referencia:	229400152251
Entidad:	238898-DIPUTACION PROVINCIAL DE JAEN	Importe:	0,50 EUR

Below the table, there is a section titled "Seleccione el medio de pago" with three options: "Pago con tarjeta", "Pago con cuenta", and "Pago con Bizum". The "Pago con Bizum" option is highlighted with a red box.

Habrá que informar el teléfono registrado en Bizum:

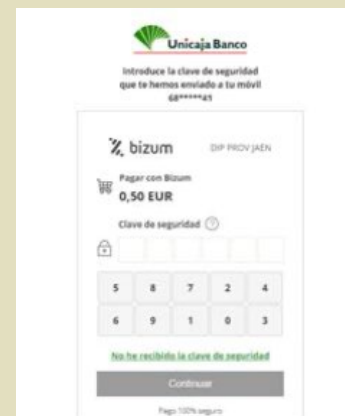


Y proceder a introducir la Clave Bizum, la cual es una clave única compuesta por 4 dígitos y que se activa desde la app de la entidad bancaria en la que el contribuyente est  dado de alta en el Servicio de Bizum.*



*Es necesario que la entidad bancaria permita la obtención de la clave Bizum para el pago en cualquier Administración Pública o comercio.

Seguidamente, dependerá de cada Entidad Bancaria, los sistemas de seguridad que se le puedan pedir al contribuyente para realizar el pago (por ejemplo, en el caso de Unicaja es una clave de seguridad enviada al móvil):



El pago estará hecho.

(Imágenes correspondientes a un ejemplo realizado con datos simulados)

• Adecuación del hardware del Organismo al Plan de optimización de recursos y medidas medioambientales.

- Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escáner, fotocopadoras y consumibles a los efectos de reducir costes económicos y fomentar la aplicación de las nuevas tecnologías en favor de la naturaleza.
- Arrendamiento de equipos multifunción (impresora, fotocopadora, escáner y fax) para las unidades administrativas del SPGR con motivo del Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escáner, fotocopadoras y consumibles a los efectos de reducir costes.
- Se fundamenta en tres líneas de actuación; una primera basada en la "administración electrónica" u "oficina sin papeles", la segunda "administración sostenible" y la tercera basada en la renovación de tecnología obsoleta por aquella que sea más eficiente, desde el punto de vista del ahorro y del respeto al medioambiente.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

- Consecuencia directa de la adecuación del hardware del Organismo al Plan de optimización de recursos y medidas medioambientales.

• **Implantación del Plan de Modernización y Administración Electrónica: Implantación de la Firma Biométrica y adquisición de Equipos Informáticos, Tabletas y Escáner.**

- 260 Monitores (130 duales).
- 130 Escáneres.
- 130 Tabletas.
- 130 Ordenadores de sobremesa.

Ordenanzas Fiscales.

- Modificación de la **Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección del SPGR (2021 y 2022).**
- Modificación de la **Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por la prestación de servicios catastrales del organismo autónomo local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (2021).**

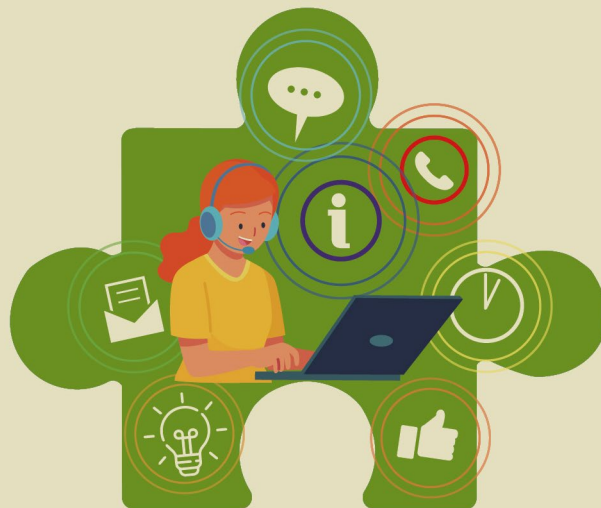
Convenios y Acuerdos.

- Implantación de la Inspección de la TASA POR APROVECHAMIENTO DEL ESPICIO DE DOMINIO PÚBLICO Y LA INSPECCIÓN DEL ICIO.
- Aprobación e implantación del Convenio Tipo de Delegación en la Diputación Provincial de Jaén, a través de su Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación", de las facultades de inspección y recaudación de la tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales a favor de empresas explotadoras de servicios de suministro.

- Aprobación e implantación de la Adecuación a la normativa vigente y a la Ordenanza General del SPGR (plazo de vigencia) de los Convenios Tipo de Delegación de Facultades en la Diputación Provincial de Jaén suscritos con Ayuntamientos y otros organismos delegantes de la Provincia de Jaén (Comunidad de Regantes, Entidades Locales Autónomas y Consorcios de la Provincia de Jaén.) (Adecuaciones Consejo Rector y Pleno de Enero/2020 y Marzo/2022).

- Formalización de la suscripción de nuevos Convenios de Delegación de Facultades con los Ayuntamientos y otros organismos delegantes de la Provincia de Jaén (Comunidad de Regantes, Entidades Locales Autónomas y Consorcios de la Provincia de Jaén).

- Propuesta de solicitud a la Dirección General del Catastro para el encargo a la Sociedad Mercantil Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, M.P.S.A. (SEGIPSA) de realización de trabajos catastrales objeto del Convenio con la Diputación de Jaén.



- Aprobación de la Adhesión al nuevo Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información y colaboración en la gestión recaudatoria con las Entidades Locales (Acuerdo de fecha 02/06/2021 de la Agencia Estatal Tributaria de Aceptación de la Solicitud de la Diputación Provincial de Jaén).

Proyectos para Reformas y/o Adecuaciones de la Casería Escalona.

- Aprobación del PROYECTO **Reforma Integral de la Casería Escalona (Exteriores e Interiores)**.
- Aprobación del Proyecto **Ampliación de la Sala de Juntas** del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.
- Aprobación del Proyecto de **Elevación de planta del Edificio número 10** (Ejecución) y remodelación de la planta baja (Archivo General) de la Casería Escalona.



2.E.2. Previsión proyectos, programas y actuaciones 2023

- Adecuación 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 así como convenio de delegación de facultades.
- Formalización de la suscripción de nuevos Convenios de Delegación de Facultades con los Ayuntamientos y otros organismos delegantes de la Provincia de Jaén (Comunidad de Regantes, Entidades Locales Autónomas y Consorcios de la Provincia de Jaén).
- Formalización de Prórrogas de Convenios de Delegación de Facultades, en su caso, con los Ayuntamientos y otros organismos delegantes de la Provincia de Jaén (Comunidad de Regantes, Entidades Locales Autónomas y Consorcios de la Provincia de Jaén).
- Propuesta de solicitud a la Dirección General del Catastro para el encargo a la Sociedad Mercantil Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, M.P.S.A. (SEGIPSA) de realización de trabajos catastrales objeto del Convenio con la Diputación de Jaén.
- Adscripción de varios inmuebles provinciales situados en la Casería Escalona de la ciudad de Jaén a favor del Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén Cesión de uso Casería Escalona.)
- Tramitación de Contratos Menores con motivo de la Adquisición de Suministros o la contratación de servicios.

- Finalización y/o Ejecución de los Proyectos para Reformas y/o Adecuaciones de la Casería Escalona aprobados en 2020/2021 pendientes a 31/12/2022.
- Cumplimiento de Objetivos planteados en el Cuadro de Mando del Plan Estratégico del Organismo.
- Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.
- Adecuación de la señalización del "Jardín Botánico La Granja-Casería Escalona"
- Adecuación de la señalización exterior de la Casería Escalona.
- Elaboración y Publicación de la Memoria Anual del Organismo.
- Realización 6ª Autoevaluación EFQM.
- Proyectos Grupos de Mejora: "Áreas de Mejora resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM".
- 4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés).
- Elaboración de la Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+). ACTUALMENTE EL ORGANISMO HA OBTENIDO 618 PUNTOS EFQM.
- Elaboración de Memoria y presentación del Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas.

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
Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	1999 a 2018
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
1ª Autoevaluación de EFQM	2004-2005
Cuadro de Mando Integral (CMI)	2004 a 2022
Referencial Qualicert	2005
Encuestas de satisfacción del personal	2006-2012-2015
Encuestas de satisfacción de ciudadanos	2006 a 2022
Encuestas de satisfacción de clientes (municipios y otros grupos de interés)	2006-2012-2015
2ª Autoevaluación de EFQM	2006-2007
Elaboración de manuales de la calidad por grupos de mejora (manual de atención al ciudadano, manual de funcionamiento de los grupos de mejora, manual de acogida, manual de quejas y sugerencias de usuarios y clientes y manual de quejas y sugerencias de los empleados)	2006,2007, 2010 y 2012
Plan estratégico	2007-2010
Presentación candidatura Mejores Prácticas de la Junta de Andalucía	2007

Hito	Año
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 al 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

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Hito	Año
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
Enfoque y Diseño e Implantación y Despliegue del "Proyecto Ahora + Cerca. Nuevos Canales de Comunicación +Fácil+Rápido+Cómodo+Directo"; * Servicio de desarrollo y puesta en marcha de la APP "Mis Tributos" para dispositivos móviles, bien sean dispositivos ANDROID o IOS para el SPGR, para facilitar la consulta y pago de tributos a los ciudadan@s * Sistema de Cita Previa. Adecuación de la Oficina Virtual al Sistema de Cita Previa * Otros Canales de Comunicación: Whatsapp Tributos Diputación de Jaén 34616665353 * Servicio de Atención de llamadas (Call Center) * Sistema de Gestión de Turnos de Atención y Gestión de Colas * Adecuación del Sistema de SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR a la Campaña de Visualización e Identidad Corporativa de Diputación 2016	2013-2015 2016-2017-2018
Implantación Expediente Electrónico	2015
Reorganización Ejecutiva	2015-2016-2019
Formalización 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	2016-2018
Encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima, (SEGIPSA) para la realización de trabajos catastrales	2016 a 2024
"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. Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022"	2016-2017 2020-2022
"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 Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022"	2016-2017 2020-2022

Hito	Año
"Diseño, implantación y formalización con Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias en la Diputación Provincial de Jaén. Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022"	2017-2018 2020-2022
"Enfoque, Diseño e Implantación Proyectos Responsabilidad Social: Adecuación del Sistema de SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR al PROYECTO ESTUDIO-BOTÁNICO 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 Se incluye la Adecuación del Jardín Botánico en el Proyecto de Adecuación de la Casería Escalona de 2022"	2017-2018 2021-2022-2023
Enfoque y Diseño e Implantación y Despliegue 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 del 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 un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas	2017-2018-2019
"Blog Internos del Organismo: Enfoque y Diseño Implantación y Despliegue"	2017-2019 2020-2022-2023
Presentación y obtención del Premio Progreso en la XI Edición al Proyecto: "AHORA + CERCA"	2018
Adhesión al Acuerdo Marco entre la Federación Española de Municipios y Provincias y la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria S.A. relativo a la Gestión de los Tributos Locales	2019
Presentación Proyecto "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT" Premio Progreso en la XII Edición	2019
"Plan de Modernización y Administración Electrónica: Implantación de la firma Biométrica Adquisición Equipos Informáticos, Tabletas y Escáneres"	2019 a 2022
Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT"	2019-2020
Presentación Candidatura Premio a la Ciudadanía XIII Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "JARDÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA"	2019-2020
Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIV Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "PLAN DE PAGO PERSONALIZADO (PPP)"	2021
"Adenda al Convenio de Colaboración en la Gestión Recaudatoria entre el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión y las Entidades Bancarias de Crédito Adenda Adecuación Normativa Vigente y modificación Cláusula 12, 14 y ANEXO IX"	2019-2024
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades de inspección y recaudación de la tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales a favor de empresas explotadoras de servicios de suministro	2020

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Hito	Año
Diseño e implantación del nuevo Convenio Tipo de Delegación de Facultades de GESTIÓN RECAUDATORIA EN VÍA EJECUTIVA DE LOS TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO con las Entidades Locales Autónomas de la provincia de Jaén en la Diputación Provincial de Jaén. Adecuación Convenio Tipo en 2022	"2020 2022"
Implantación del nuevo Servio de Call Center	2020
Campaña Especial "Plan de Pago Personalizado"	2020
Renovación Adhesión al Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria (Adhesión Convenio en 2003)	2021
Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (2003), y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO DICIEMBRE/2021)	2011-2015-2016-2019- 2020-2021
Modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación de servicios catastrales del Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (2016) y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO JUNIO/2021)	2021
Desarrollo e Implantación del Plan Estratégico del SPGR Adecuación a los ODS Agenda 20/30	2021-2026
Implantación nueva Oficina Virtual Tributaria 3.0	2021
Implantación APP SIT SANCIONA (SANCIONES TRÁFICO)	2021-2022
Implantación nuevos Medios de Pago: Bizum y Giro Postal	2022
Realización 6ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases nuevo Plan Estratégico	Previsión 2023-2024
Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	Previsión 2024
4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés)	Previsión 2024
Elaboración Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+)	Previsión 2024

Hito	Año
Auditoría Externa para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+) Auditoría Externa para la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad del SPGR Adecuación a la Nueva Norma UNE IN ISO 9001:2015 Auditorías Internas ""Seguimiento de la Implantación y Adecuación a la Norma UNE EN ISO 9001:2015""	Previsión 2024



