



MEMORIA 2024

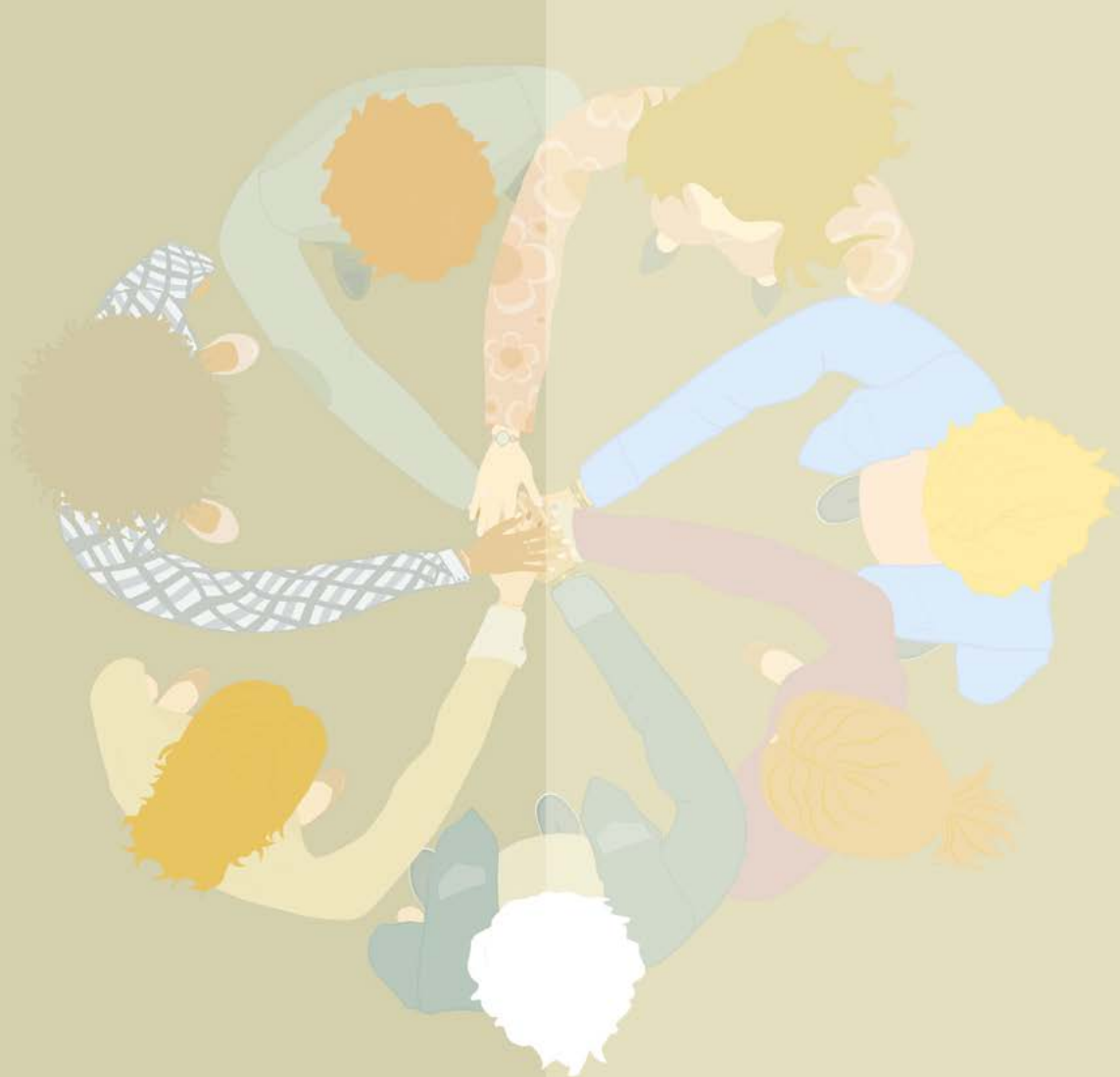
ahora + cerca



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación



MEMORIA 2024



Prólogo “Los Objetivos de Desarrollo Sostenible”	
ODS 2 “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”	5
Presentación Sr. Presidente	11
Presentación Sra. Diputada-Delegada	13
Análisis de Gestión Sr. Gerente	15
QUÉ HACEMOS	
1. Organización política y administrativa	21
1.A. Organización política	21
1.B. Organización administrativa	23
1.C. Personal directivo y responsables	26
FINANCIERA	
2. Plan Estratégico. Planificación estratégica y cuadro de mando	29
2.A. Perspectiva financiera	29
2.A.1. Gestión financiera	29
2.A.2. Evolución del importe puesto al cobro	33
2.A.3. Distribución del cargo por conceptos	34
2.A.4. Anticipos municipios	35
CLIENTES Y CLIENTAS	
2.B. Perspectiva clientes	37
2.B.1. Competencias asumidas	37
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano	43
2.B.3. Actividad de la atención telefónica “Call Center” y Evolución de asistencias	45
2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos	47
2.B.5. Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales	49
2.B.6. Cuestionarios de Satisfacción de Clientes	52



PROCESOS	
2.C. Perspectiva procesos internos	62
2.C.1. Administración	62
2.C.2. Asistencia jurídica	63
2.C.3. Inspección	66
2.C.4. Sanciones de tráfico	67
2.C.5. Recaudación voluntaria	68
2.C.6. Recaudación ejecutiva	74
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	
2.D. Perspectiva aprendizaje	77
2.D.1. Autoevaluaciones EFQM	77
2.D.2. Grupos de mejora	78
2.D.3. Empleados	82
PRINCIPIOS BÁSICOS	
2.E. Proyectos, programas y actuaciones	86
2.E.1. Proyectos, programas y actuaciones 2023/2024	86
2.E.2. Previsión proyectos, programas y actuaciones 2025/2026	93
2.F. Hitos hacia la excelencia	96



PRÓLOGO

“Los Objetivos de Desarrollo Sostenible”

ODS 2 “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”

En línea con la oportunidad de implementar los ODS recogidos en la Agenda 2030 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el ámbito del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación y en consonancia con el plan de acción acometido por este Organismo, para la contribución a la consecución de la erradicación de la pobreza de aquí a 2030, la prosperidad económica compartida, el desarrollo social y la protección ambiental para todos los países, que como parte del sector público ha de protagonizar, se hace necesario acotar aquéllos ODS que se pueden acometer de forma más eficaz, por tener mayor incidencia en nuestro Organismo y constituir por tanto objetivos prioritarios. Por ello, el SPGR ha plasmado la alineación de su Plan Estratégico a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su Anexo III, junto a los proyectos y actuaciones que responden a su consecución, permitiéndonos, mediante la medición de indicadores en el Cuadro de Mando, identificar su impacto social, económico y medioambiental aportando valor a la sociedad y, en consecuencia, fortalecer su reputación y sus relaciones con los distintos grupos de interés.

La Memoria Anual del del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, dedica su prólogo, desde la edición 2023, al estudio de cada uno de los ODS acometidos por el Organismo.

Es por lo que en la presente memoria, y siguiendo el orden numérico de los mismos, pasamos al estudio del ODS 2.



Objetivo 2 “Hambre Cero”

ODS 2: “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”.

Metas:

2.1 Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.

2.2 Para 2030, poner fin a todas las formas de malnutrición, incluso logrando, a más tardar en 2025, las metas convenidas internacionalmente sobre el retraso del crecimiento y la emaciación de los niños menores de 5 años, y abordar las necesidades de nutrición de las adolescentes, las mujeres embarazadas y lactantes y las personas de edad.

2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas. (*)

2.4 Para 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra. (*)

2.5 Para 2020, mantener la diversidad genética de las semillas, las plantas cultivadas y los animales de granja y domesticados y sus especies silvestres conexas, entre otras cosas mediante una buena gestión y diversificación de los bancos de semillas y plantas a nivel nacional, regional e internacional, y promover el acceso a los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos y los conocimientos tradicionales y su distribución justa y equitativa, como se ha convenido internacionalmente.

2.6 Aumentar las inversiones, incluso mediante una mayor cooperación internacional, en la infraestructura rural, la investigación agrícola y los servicios de extensión, el desarrollo tecnológico y los bancos de genes de plantas y ganado a fin de mejorar la capacidad de producción agrícola en los países en desarrollo, en particular en los países menos adelantados.

2.7 Corregir y prevenir las restricciones y distorsiones comerciales en los mercados agropecuarios mundiales, entre otras cosas mediante la eliminación paralela de todas las formas de subvenciones a las exportaciones agrícolas y todas las medidas de exportación con efectos equivalentes, de conformidad con el mandato de la Ronda de Doha para el Desarrollo.

2.8 Adoptar medidas para asegurar el buen funcionamiento de los mercados de productos básicos alimentarios y sus derivados y facilitar el acceso oportuno a información sobre los mercados, en particular sobre las reservas de alimentos,

a fin de ayudar a limitar la extrema volatilidad de los precios de los alimentos.

(*) Impacto Bajo en el SPGR

El objetivo "Hambre Cero" busca llegar a su meta en el año 2030. Para ello, los gobiernos y la comunidad internacional deben trabajar partiendo de los enfoques que ya han demostrado ser eficaces, y que combinan tres elementos importantes: asegurar el acceso a los alimentos, incrementar los ingresos y garantizar la sostenibilidad.

Al igual que el ODS 1, las metas del ODS 2 deben alcanzarse para 2030, midiendo el progreso hacia las mismas mediante indicadores.

Conforme se expuso en la Memoria Anual de 2023, dedicaremos su prólogo al estudio de cada uno de los ODS acometidos por el Organismo, siguiendo el orden numérico de los mismos.

En la presente memoria trataremos el ODS 2. Aunque su impacto en el Organismo se considere bajo, este objetivo está relacionado directamente con el ODS 1 "Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo", por lo que hemos de aludir a las aportaciones del remanente de tesorería a proyectos provinciales, ya indicadas en la anterior memoria, como instrumento o canal que contribuirá a la consecución de la finalidad del ODS 2.

La **reducción de la pobreza** mediante un conjunto de medidas económicas y humanitarias que pretendan sacar permanentemente a personas de la pobreza, es la antesala para poner fin al hambre.

Por ello, se han de plantear soluciones desde el ámbito local como marco imprescindible para la resolución de los problemas de ayuntamientos y de la sociedad en general.

En este sentido, recordemos que el Organismo realiza **aportaciones a la Diputación Provincial de Jaén para la**

financiación de proyectos y la devolución del Premio de Cobranza a los ayuntamientos conveniados.

Desde esta premisa se ha intentado transmitir confianza a los alcaldes de los municipios que gestiona la Diputación Provincial de Jaén, a través de su Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, llevando a cabo la devolución del Premio de Cobranza en sucesivas ocasiones desde el año 2010, así como aprobación de expedientes de modificaciones presupuestarias, al objeto de financiar con remanente de tesorería del SPGR otros proyectos provinciales, que a continuación se indican:

En el ejercicio 2010:

Se han financiado 3.000.000,02 € con remanente de tesorería procedente de la liquidación del SPGR del ejercicio 2009 en concepto de reintegro del Premio de Cobranza del ejercicio 2009 a los ayuntamientos que han delegado la gestión, recaudación e inspección en la Diputación Provincial de Jaén, Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, mediante devolución del 80% del Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2009, con esta medida se pretende plantear soluciones desde el ámbito local como marco imprescindible para la resolución de los problemas de la sociedad.

En el ejercicio 2012:

Se han financiado 4.150.000 € en concepto de transferencias realizadas a la Diputación Provincial de Jaén (2.650.000 en el Plan de Residuos Inertes y 1.500.000 en el Plan de Empleo Provincial).

Plan de Residuos Inertes y Reda Viaria:

- La propuesta de actuaciones para el ejercicio 2012, persigue el cumplimiento de las competencias que la Ley 7/1985, de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, atribuye a la diputación como entidad local territorial, así como la Ley de Autonomía Local de Andalucía. La acción pública se

dirige, entre otras actuaciones, a la asistencia y cooperación económica y técnica de los municipios, especialmente, a los de menor capacidad de gestión y a la promoción y fomento de los intereses propios de la provincia como entidad territorial. Las actuaciones necesarias consisten en la construcción y adecuación de los Verteros y Plantas de tratamiento de Inertes del Guadiel, Jaén Sierra Sur y Úbeda y puntos de almacenamiento temporal.

Plan de Empleo Provincial:

- En el marco de Empleo del Área de Empleo, Promoción y Turismo de la Diputación Provincial de Jaén, que constituye una apuesta decidida de la Diputación de Jaén, cuyo objetivo es dinamizar el mercado laboral de la Provincia, en el que el empleo y la situación económica como las principales preocupaciones de la Ciudadanía y, por tanto, del Gobierno de la Provincia, y con la finalidad de atenuar los problemas sociales derivados de la crisis económica, mediante la generación de empleo a través de la contratación de personas desempleados como mecanismo de inserción social. Este Plan plantea soluciones desde el ámbito local como marco imprescindible para la resolución de los problemas de la sociedad. A estos efectos, se hace precisa la creación de esta aplicación para la financiación de 1.500.000,00 € con remanente de tesorería procedente de la liquidación de este Organismo del ejercicio 2011.

En este contexto se realiza una convocatoria de subvenciones para proyectos intensivos en creación de empleo estable, como mecanismo de inserción social y en respuesta a los resultados que ha tenido la Provincia de Jaén en la producción del olivar, al estimarse su reducción en un 60 %, lo que ha supuesto una importantísima pérdida de jornales de trabajadores eventuales del campo, que se calcula en unos 3.600.000 jornales menos, y en consecuencia una enorme pérdida de ingresos familiares, que se estiman en 189 millones de euros; y con el fin de poder atender las situaciones más extremas derivadas de la falta de empleo de los trabajadores y trabajadoras de la Provincia y como

objetivo de dar cobertura social a las personas y familias que sufren situaciones críticas.

En el ejercicio 2013:

Se han financiado 7.030.000€ con remanente de tesorería para el Plan de Empleo Provincial. Se reitera la necesidad de este Plan de Empleo para la Provincia de Jaén, que constituye una apuesta decidida de la Diputación de Jaén por dinamizar el mercado laboral en la Provincia, en un momento de crisis, en el que el empleo y la situación económica son las principales preocupaciones de la Ciudadanía y por tanto del Gobierno de la Provincia. Este Plan plantea soluciones desde el ámbito local como marco imprescindible para la resolución de los problemas de la sociedad.

En el ejercicio 2014:

Con remanente de tesorería procedente de la liquidación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación del ejercicio 2013, se han financiado 2.000.000,00 €. La finalidad ha sido el reintegro del Premio de Cobranza del ejercicio 2013 a los ayuntamientos conveniados. La asignación a los Ayuntamientos se realiza en función del importe del Premio de Cobranza y cobros realizados durante el año 2013. En consonancia con la línea de colaboración que la Diputación Provincial de Jaén mantiene con los Ayuntamientos de la Provincia, ante la coyuntura económica existente.

Igualmente, se han financiado 3.870.222,19 €, con remanente de tesorería procedente de la liquidación de este Organismo del ejercicio 2013, en concepto de transferencias realizadas a la Diputación Provincial de Jaén para el Plan de Empleo Provincial y Red Viaria.

El Plan de Empleo constituye una apuesta decidida de la Diputación de Jaén por dinamizar el mercado laboral en la Provincia de Jaén.

En el ejercicio 2016:

Se han financiado 2.000.000,01 € con remanente de tesorería procedente de la liquidación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación del ejercicio 2015, y cuya finalidad ha sido el reintegro del Premio de Cobranza del ejercicio 2015 a los ayuntamientos conveniados, en consonancia, una vez más, con la línea de colaboración que la Diputación Provincial de Jaén mantiene con los Ayuntamientos de la Provincia, ante la coyuntura económica existente. La asignación a los ayuntamientos se realiza en función del importe del Premio de Cobranza y cobros realizados durante el año 2015.

En el ejercicio 2017 y 2018:

Se han financiado 3.000.000€, por cada uno de los ejercicios, con remanente de tesorería procedente de la liquidación del SPGR del ejercicio 2016-2017 en concepto de reintegro del Premio de Cobranza del ejercicio 2016 y 2017 a aquellos ayuntamientos que han delegado la gestión, recaudación e inspección de sus tributos en la Diputación Provincial de Jaén, Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

La asignación a los ayuntamientos se realiza en función del importe del Premio de Cobranza y cobros realizados durante los años 2016-2017, y en consonancia con la línea de colaboración que la Diputación Provincial de Jaén mantiene con los Ayuntamientos de la Provincia, ante la coyuntura económica existente a la fecha.

En el ejercicio 2019:

Se han financiado 3.000.000,00 € con remanente de tesorería procedente de la liquidación del SPGR del ejercicio 2018 para "Parte del nuevo Plan de Apoyo Económico a Municipios con población inferior a 20.000 habitantes".

Se han financiado 400.000,61 € con remanente de tesorería de la liquidación del SPGR 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.



Se han financiado 900.814,35 € con remanente de tesorería de la liquidación del SPGR 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 procedente de la liquidación del SPGR del ejercicio 2019 para " el Plan especial de Apoyo a Municipios Escalada Jaén".

La pasada crisis sanitaria provocada por el COVID 19 que desembocó en la declaración del estado de alarma, motivó que el conjunto de las administraciones públicas actuaran contra la misma, si bien son los ayuntamientos quienes, por su mayor proximidad a los ciudadanos, atendieron, de forma prioritaria, los problemas que van surgiendo, ya sea mediante la adquisición de material sanitario como para atender las demandas de aquellos vecinos que se han visto afectados por estas contingencias y que carecen de recursos económicos para satisfacer sus necesidades más básicas.

Ante esta contingencia la Diputación Provincial con el objetivo de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal, como señala el artículo 31.2 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, ha decidido la aprobación de un Plan Especial "Escalada Jaén", a través del cual va a asistir económicamente a los municipios de la provincia conforme previenen los artículos 36.2 b) y 11 y 13 de la Ley 7/1985 y de la Ley 5/2010 de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía, respectivamente.

El Plan Especial dotado con 15.000.000 de euros para lo cual la Diputación Provincial tramitó un expediente de modificación de crédito extraordinario por importe de 11.000.000 euros, precisando nutrir el resto de su dotación, 4.000.000 euros, con cargo al remanente de tesorería para gastos generales proveniente de la

liquidación del presupuesto de 2019 del Organismo Autónomo Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Por los motivos expuestos, y no existiendo aplicación presupuestaria en el ejercicio 2020 para asignar el crédito, se procedió a la aprobación del expediente 1/2020 de modificación de créditos mediante créditos extraordinarios, en el Presupuesto del Organismo Autónomo Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, por importe de 4.000.000,00 millones.

En los ejercicios 2022, 2023, 2024 y 2025:

Por acuerdos del Consejo Rector de fechas 22/03/2022, 18/09/2023, 17/05/2024 y 21/05/2025 se aprobó la financiación de 2.000.000 €, 3.000.000 €, 3.000.000 € y 3.000.000 € respectivamente con remanente de tesorería procedente de la liquidación del SPGR de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024, en concepto del reintegro del Premio de Cobranza de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024 respectivamente a los ayuntamientos conveniados.

Remanente de Tesorería y Aportaciones a Diputación para la financiación de proyectos y devolución del Premio de Cobranza a los Ayuntamientos (Ver Epígrafe 2.A.1.).

Beneficiarios:

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

Plazos de Ejecución:

Ejercicios 2010-2025





PRESENTACIÓN

Sr. Presidente

Paco Reyes Martínez

Presidente de la Diputación Provincial de Jaén

“El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación es un aliado financiero fundamental para los ayuntamientos jiennenses”

Un año más, los datos recogidos en esta memoria ponen de manifiesto la eficacia y eficiencia del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en el que confían la amplia mayoría de los ayuntamientos de esta provincia, que han delegado en la Diputación de Jaén la prestación de este servicio público, fundamental para el desarrollo de la actividad municipal y para poder dar cobertura a las demandas y necesidades de sus respectivas poblaciones.

Desde su creación en 1989, este organismo autónomo no sólo se ha consolidado como un instrumento fundamental para facilitar liquidez a los consistorios, sino que se ha convertido en un ejemplo claro de la gran utilidad que tiene para los ayuntamientos el poder contar con un servicio intermunicipal para la gestión de tributos, puesto que les permite llevar a cabo la recaudación de impuestos a mucho menor coste.

En esta línea, han sido numerosas las medidas que se han implementado desde la Diputación de Jaén para que, a través de este servicio, los ayuntamientos cuenten con un gran aliado financiero que les facilite hacer frente a los gastos derivados de las numerosas funciones y competencias que tienen asignadas. La entrega cada mes de anticipos a cuenta sin ningún tipo de interés o la devolución del Premio de Cobranza son una clara muestra de esta labor de cooperación económica con los consistorios.

Asimismo, de forma paralela y en el marco del exigente modelo de gestión de calidad que este organismo autónomo lleva desarrollando desde hace más de dos décadas, se han introducido progresivamente mejoras de atención al contribuyente y de gestión, que han abarcado desde el desarrollo de nuevos sistemas

informáticos hasta la implantación de nuevas herramientas para facilitar a los y las jiennenses el pago de tributos, como la oficina virtual, el servicio de atención de llamadas o la gestión de turnos.

En el ejercicio de 2024, se ha seguido avanzando en esta línea, con la creación de itinerarios personalizados de atención al ciudadano o la edición de una nueva carta de servicios que, además de facilitar información clara y detallada sobre las funciones de este organismo, pone a disposición de la ciudadanía instrumentos que garantizan la calidad de los servicios que se prestan desde el mismo.

Se trata de medidas que buscan fundamentalmente que la calidad siga siendo de forma permanente la premisa en la que se basa la labor diaria de este servicio provincial y, a su vez, que continúe consolidando sus resultados anuales que, una vez más, han vuelto a situarse en niveles de excelencia, alcanzando el 90% de la recaudación en la gran mayoría de tributos que gestiona.

Sin duda, estos resultados son fruto de un trabajo sustentando en la buena gestión de equipos, así como en la responsabilidad y el buen saber hacer de las personas que forman parte de este organismo, las cuales son, en definitiva, las verdaderas artífices de que este Servicio Provincial de Recaudación sea ampliamente reconocido dentro y fuera de nuestras fronteras.



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

"Debemos seguir apostando por la innovación para que el SPGR continúe siendo un referente en la prestación de unos servicios eficaces y de calidad"

Una de las claves del éxito de cualquier empresa o entidad que se dedique a ofrecer productos o servicios a potenciales compradores o usuarios es, sin lugar a dudas, su capacidad de adaptación a las necesidades del mercado en el que opera. En esta línea, es fundamental apostar por la innovación y la incorporación de valores añadidos, siempre con el objetivo de ofrecer más y mejores productos y servicios de calidad.

Nuestro Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) no ha sido ajeno a esta tendencia, y en los últimos años ha adoptado diferentes medidas para que los ciudadanos de los ayuntamientos que han delegado su gestión tributaria en este organismo autónomo de la Diputación encuentren facilidades para cumplir con sus obligaciones tributarias, y también para que estos consistorios puedan encargarnos la gestión de nuevos impuestos y servicios sin perder un ápice de las garantías y la calidad que caracterizan al SPGR.

Acostumbrados como estamos a unos índices recaudatorios sobresalientes, de cara al futuro es tan importante mantener estos excelentes resultados como continuar haciendo un gran esfuerzo por certificar esta calidad –como hasta ahora se está haciendo– y ofrecer, dentro de nuestras posibilidades, nuevos servicios para que nuestros principales clientes, los ayuntamientos, encuentren motivos más que sobrados para seguir confiando en la Diputación como una institución que ofrece las ventajas de gestión de las economías de escala. Dice un proverbio árabe que quien se empeña en alcanzar la luna con sus flechas no lo conseguirá, pero terminará siendo un magnífico arquero, y ésa es la línea en la que debemos perseverar, en la de pensar en grandes proyectos para así mejorar continuamente.

Es evidente que para seguir esta dirección de avance constante es imprescindible el factor humano, por eso quiero felicitar a las trabajadoras y trabajadores del organismo por su labor y animarlos un año más a seguir desempeñando sus funciones con la profesionalidad que les caracteriza, sobre todo porque con su riguroso trabajo hacen una aportación fundamental para que vivamos en una provincia más justa y solidaria, en la que los jiennenses contribuyen en función de sus bienes, actividades e ingresos a construir un territorio más equilibrado social y económicamente hablando.

Tan importante como la labor de los profesionales del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es la decidida apuesta por las nuevas tecnologías que en los últimos años nos ha permitido facilitar a la ciudadanía el abono de sus tributos. La gestión de los propios impuestos por Internet o a través del móvil es ya una realidad por la que cada vez optan más jiennenses, satisfechos porque de esta forma pueden cumplir con sus obligaciones tributarias desde su propio hogar, sin apenas perder tiempo ni tener que desplazarse físicamente. Ya señalaba el pensador y ensayista inglés del siglo XIX Thomas Carlyle que "De nada sirve al hombre lamentarse de los tiempos en que vive. Lo único bueno que puede hacer es intentar mejorarlos", y en mi opinión las tecnologías de la información y la comunicación están contribuyendo decisivamente a que nuestra vida sea más cómoda.

Pero no debemos detenernos ahí. La innovación ha de ser, más que una opción, una obligación, y desde este organismo autónomo de la Diputación debemos poner todo nuestro talento en incorporar buenas prácticas, novedades y nuevas ideas para seguir siendo una entidad de referencia y prestigio por su organización, la planificación de objetivos y la gestión de tributos, como lo refrendan los numerosos premios y reconocimientos que en los últimos años nos han concedido diversas entidades especializadas en certificar la calidad.

Ésta es la base de una administración eficaz y eficiente, que es útil y necesaria para sus clientes que, por ello, la valoran como necesaria y la respaldan mayoritariamente con el abono de sus tributos de forma voluntaria. Éste es, al fin y al cabo, el último fin de la Diputación de Jaén, ofrecer unos servicios que satisfagan a sus ciudadanos, y creo que en gran medida lo conseguimos día a día.



ANÁLISIS DE GESTIÓN

Sr. Gerente

Rafael Illana González

Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

En el camino emprendido por el Organismo hacia la plena Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medio ambiental, y atendiendo a la relevancia que supone el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030, desde el pasado año, la Memoria Anual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén dedica su prólogo al estudio de cada uno de los ODS acometidos por el Organismo, siguiendo el orden numérico de los mismos.

La memoria que presentamos refleja las actuaciones de gestión del Organismo llevadas a cabo durante 2024, tanto en su faceta más cuantitativa, como las actuaciones relativas a la mejora continua para optimizar los servicios y procesos, incrementar la eficiencia, la calidad, la satisfacción del cliente y reducir los costos, integrándose ésta, como una cultura empresarial en la que todos los empleados participan activamente en la búsqueda de oportunidades de optimización, constatables por los propios instrumentos de que dispone el Organismo, tales como: Cartas de Servicios Especializadas, Cuestionarios de Satisfacción de Clientes, Autoevaluaciones de EFQM, Grupos de Mejora, y Auditorías Internas y Externas.

En este recorrido hacia la mejora continua, y tras más de 20 años trabajando en la Gestión de la Calidad, mediante el desarrollo de la EFQM, hemos iniciado una nueva etapa, con el desarrollo de la 6ª Autoevaluación, llevada a cabo por los Grupo de Mejora, integrados por personal pertenecientes a las diferentes unidades administrativas del SPGR, con conocimientos específicos sobre los diferentes criterios y subcriterios del Modelo EFQM, y una visión transversal de la Organización.

El Informe de resultados de la 6ª Autoevaluación presentado en abril de 2024, ha puesto de manifiesto proyectos y oportunidades de mejora que han determinado los objetivos encaminados a la transformación y la mejora continua hacia la Excelencia, la Innovación y la Sostenibilidad:

Por ello, antes de presentar los resultados numéricos de gestión, indicaré de manera sucinta los proyectos más relevantes, que los Grupos de Mejora han abordado durante 2024, y aquellos que se han programado para 2025 y sucesivos, como consecuencia de las Oportunidades de Mejora y elementos del análisis DAFO resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM, bajo el marco de gestión del nuevo Modelo de Excelencia EFQM. 2020, necesarios para abordar la transformación desde el punto de vista de la gestión, alcanzar el éxito y mejorar significativamente el rendimiento de nuestro Organismo.

• Diseño de la nueva Política de Calidad del SPGR, que ha comprendido:

- La definición del Propósito de la Organización como el "compromiso con el crecimiento económico inclusivo, sostenible y digno de los municipios de la Provincia de Jaén, contribuyendo en la mejora de la calidad de la vida de sus ciudadanos", cuya finalidad responde al por qué de la existencia del Organismo, estableciendo las bases de lo que esperamos alcanzar en la visión del SPGR a medio y largo plazo.

- Adecuación de la Misión y la Visión a dicho Propósito, redefiniendo los Valores del Organismo y elaborando una segunda edición del "Código Ético y de Conducta del Personal del SPGR".

- Adecuación del Proceso General de Comunicación Externa, diseñando un nuevo "Mapa de Públicos", así como sus ponderaciones conforme establece la EFQM 2020-2025, procediéndose a elaborar el Ecosistema del Organismo, (nuestro mapa o expresión gráfica), cuyo principio fundamental es la interdependencia, algo que sucede en una parte del sistema, puede afectar a otras partes del mismo. Conocer los grupos de interés del ecosistema del

Organismo y comprometerse totalmente con los que son clave es vital para nuestro éxito.

- Identificación de las Megatendencias, como la sostenibilidad, la transformación digital, el cambio climático, los cambios demográficos y la inestabilidad social, como fuerzas transformadoras que a largo plazo afectan a la sociedad, la economía y la tecnología, generando cambios profundos y duraderos. Se identifican diez megatendencias clave con ejemplos concretos de cómo el SPGR y la Diputación Provincial de Jaén de están adaptando a estos cambios mediante la implantación de diversas estrategias.

- Creación de un Marco o Modelo de Innovación en el Organismo, que impulse la eficiencia, la modernización y la accesibilidad en los servicios ofrecidos por el SPGR, dentro del marco del Plan Estratégico del SPGR 2021-2026, pues fomentar una cultura innovadora, como motor que estimule la transformación del SPGR, es clave para garantizar que los procesos, servicios y soluciones no solo sean eficientes, sino también adaptables y sostenibles en el tiempo. La innovación no es solo una meta, sino una práctica diaria que debe permear todos los niveles de la organización.

Con una cultura innovadora sólida, el SPGR está mejor preparado para afrontar los retos actuales y futuros, posicionándose como un referente en gestión tributaria moderna y eficiente, favoreciendo la posibilidad de identificar a nivel integral y de forma estructurada oportunidades de creatividad, innovación y pensamiento disruptivo para abrir nuevos caminos y liderar el futuro en términos de ecosistema, implementando nuevos programas o servicios mediante la transformación estratégica, la digitalización, la sostenibilidad, la transformación digital y la Gestión del Cambio.

- Implementación de un Mapa de Experiencias del Ciudadano en los Servicios Presenciales de Atención al Ciudadano del Organismo. Dentro de este eje, se han establecido las fases del proceso de atención, creando un itinerario de atención al ciudadano que busca ser eficiente, personalizado y accesible, asegurando que cada contribuyente-ciudadano reciba la atención adecuada a sus necesidades, de manera efectiva, y con sometimiento al Código Ético y de Conducta del Personal del SPGR.

Como Objetivos de este proyecto destacamos la mejora en la satisfacción del ciudadano, al facilitarle el proceso de acercamiento y comprensión de los servicios que ofrece el Organismo, así como la recaudación de los impuestos locales garantizando el deber de recaudar de la administración con transparencia, equidad, objetividad, seguridad y justicia.

- Diseño y Publicación de la segunda edición de la Carta de Servicios con una doble perspectiva, dirigiéndola a los Ciudadanos y a los Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes, incluyéndose en las mismas los medios electrónicos, y en las que se exponen de manera sucinta y clara los objetivos y obligaciones que la Organización asume para mejorar la atención que presta a los ciudadanos y a los ayuntamientos a los que recauda sus tributos.

Con esta nueva edición queremos poner nuestro énfasis en velar y cumplir con la misión fundamental de las Cartas de Servicios, el definir y difundir los compromisos de servicio que asumimos con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y ayuntamientos, así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos, comunicando los resultados e impulsando la mejora continua de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un enfoque de gestión total de Calidad.

Son una exigencia a la par que el garante de una actitud permanente de eficiencia y eficacia hacia los usuarios de nuestros servicios, siendo, en definitiva, una apuesta decidida por imponer y, sobre todo, cumplir unos criterios de calidad. Pero estos parámetros no sólo abarcan las obligaciones que cualquier Organización tiene hacia los Clientes Clave, sino también a los derechos que éstos poseen respecto al Organismo que se encarga de gestionar sus impuestos.

En este sentido, la Carta de Servicios es una hoja de reclamaciones a la que los Clientes potenciales pueden recurrir siempre como una garantía de que las medidas y actuaciones realizadas son legales y acordes con los objetivos de la Organización. La mejora en la calidad es un proceso continuo y, por definición, inacabado.

La implantación de las Cartas de Servicios como instrumentos fundamentales en la administración pública tiene un impacto tanto en la sociedad como en la propia organización. En primer lugar, ofrecen la posibilidad de lanzar un mensaje de mejora de la calidad a la ciudadanía y demás usuarios y de los compromisos adquiridos en relación con los servicios que presta, buscando un impacto real en la sociedad. Y en segundo lugar, son también una herramienta para impulsar nuevos modelos de gestión de los servicios públicos, orientados a la gestión interna por procesos y a obtener resultados que cumplan con niveles de calidad excelentes.

Para este Organismo, las Cartas de Servicios constituyen un fuerte compromiso con nuestros Clientes Clave, puesto que reduce las diferencias entre prestación del servicio y servicio esperado, haciendo que la organización oriente sus procesos a la satisfacción de sus usuarios, ayudando a diseñar y modificar los procesos de trabajo para mejorar el servicio ofrecido, poniendo estándares de cumplimiento de los procesos y definiendo indicadores de seguimiento y control.

- Redefinición el Sistema de Reconocimiento e Implicación del Personal con el objetivo de desarrollar las capacidades de las personas y establecer mecanismos de Incentivación, estando prevista la publicación correspondiente a la 1ª Edición de los mismos en el año 2025.

En esta línea, he de destacar la gestión de personas, que implica comprender que la satisfacción de las mismas juega un papel clave para la obtención de los resultados deseados. Desde la Gerencia del Organismo, se viene apoyando una política de gestión de recursos humanos basada en el desarrollo personal y profesional, a través de procesos de mejora de la cualificación profesional, de los procesos de trabajo y de la motivación, para conseguir que todo el potencial de los empleados revierta en beneficio de la Administración. En este sentido destacar el premio de reconocimiento que tiene nuestro sistema de Planes de Actuación del Organismo.

Hemos pretendido definir las directrices básicas del modelo de reconocimiento al esfuerzo del personal del Organismo en el desempeño de sus funciones. La estructura del Sistema de Reconocimiento que se presenta, parte de la consideración de que éste no debe reducirse únicamente a medidas de

carácter económico. Si bien es cierto que la retribución económica representa un peso específico importante en la satisfacción de las expectativas de cualquier profesional, también es verdad que existen otros muchos factores que inciden en la motivación y realización de las personas que trabajan en cualquier organización.

Por otra parte, las limitaciones de carácter financiero que afectan a la esfera pública, implican la necesidad de buscar un sistema de estímulo y motivación no económico que reconozca de forma pública el desempeño extraordinario y la dedicación de sus empleados públicos, y en esta línea, el reconocimiento debe tener también consecuencias en el expediente del empleado, la carrera administrativa, la formación y cualquier otra medida que pueda suponer un valor añadido al trabajo bien hecho.

El sistema que se presenta, busca implantar distinciones que, al margen de las recompensas económicas, enorgullezcan a sus poseedores y actúen como símbolo de buenas prácticas, acicate para la mejora continua en la eficiencia y eficacia y en definitiva que sirva de incentivo a los trabajadores públicos para dirigirse al logro de la excelencia en la realización de sus funciones y fortaleciendo su sentido de la responsabilidad, y al mismo tiempo, conseguir divulgar las mejores prácticas de calidad en los servicios, así como las actividades de mejora que hayan incrementado la satisfacción de nuestros clientes/usuarios.

- Con todos los proyectos implantados en el Organismo durante este año, resultantes de las oportunidades de mejora dimanantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM, junto a la medición de los Cuestionarios de Satisfacción de los Clientes Clave y la próxima Auditoría Externa, pretendemos avanzar en parámetros de Gestión que maximicen la productividad de nuestra función pública, tal y como desde hace años hemos realizado en el desarrollo del modelo como herramienta estratégica del Organismo.
- El año 2024 ha superado los buenos resultados obtenidos en el ejercicio anterior, siendo uno de los mejores años en cuanto a las ratios de Gestión, de los que cabe destacar:
 - El importe total recaudado, durante el período de voluntaria,

ha sido de 126.032.111,17€ frente a los 122.602.781,12€ de 2023, resultando un porcentaje de cobro total del 91,07%, destacando por conceptos: en BICE el 99,17%, el 92,63% en IBU, Arbitrios 90,13%, IBR 89,39%, IAE el 88,59% y 86,34% en IVTM.

- En la evolución anual de la gestión ejecutiva, el porcentaje global ha sido del 44,49%.
 - La unidad de Inspección ha liquidado un total de 357.372,47€ de liquidaciones de IAE y 121.022,15€ de IIVTNU.
 - Se ha recaudado un importe total de 159.452.249,81€ en concepto de Recibos-Autoliquidaciones-Liquidaciones-Ejecutiva.
 - La recaudación por Sanciones de tráfico ha ascendido a 1.041.449,06€.
 - Ha habido un total de 1.776 Entradas en infotributaria@dipujaen.es.
 - Se han producido 960.952 accesos a la Oficina Virtual.
 - Practicadas 6.673 Autoliquidaciones de vehículos a través de la Oficina Virtual del Organismo.
 - Realizadas 14.480 órdenes de domiciliaciones bancarias a través de la Oficina Virtual del Organismo.
- Finalizo destacando dos aspectos de la gestión del Organismo:
- Trabajo en Equipo: Es esencial desde la implantación inicial de la Dirección por Objetivos y su posterior despliegue en todas las metas de la gestión en Calidad. El Organismo cuenta con profesionales que han asumido eficazmente el contenido de esta forma de gestión y caminan paralelamente en pro de su consecución. De la misma forma el trabajo y coordinación de los responsables políticos del Organismo con esta Gerencia, es un motor fundamental en la obtención de los resultados que presentamos.

- Valores: Tratamos, y en cierto modo hemos conseguido, que los trabajadores del Organismo interioricen los valores de éste. Cualquier esfuerzo en por de ello, merece la pena. Un Organismo Público con Valores a una administración con alma, creíble, respetada y con credibilidad.

Como cada año, vayan mis felicitaciones y agradecimiento por los resultados obtenidos al personal de la Organización y Responsables Políticos, que han hecho un esfuerzo constante por mejorar la calidad en todos los aspectos de la Organización, siendo extremadamente responsables en la gestión de los servicios públicos y transmitiendo confianza a nuestro entorno. Esta acción coordinada ha dado fruto a la gestión que presentamos.





“La Ciencia quiere prudencia y experiencia”

(No basta con los conocimientos, sino que el empleo de éstos requiere cordura y sentido común).

(Refranero popular).

¿QUÉ HACEMOS?



Servicio a 620.242 habitantes
(313.376 mujeres y 306.866 hombres)



95 Ayuntamientos con Delegaciones
(excepto Martos y Úbeda)



98% Municipios del ámbito provincial



126.032.111,17€ Recaudación Voluntaria
20.019.764,98€ Recaudación Ejecutiva



138 EMPLEADOS PÚBLICOS (125 RPT)



13 OFICINAS de atención al ciudadano

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



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

93 Delegaciones IBU-IBR



92 Delegaciones VTM



79 Delegaciones IIVTNU



93 Delegaciones IAE



23 Delegaciones ICIO y
48 Delegaciones Tasa Suelo



70 Delegaciones ARBITRIOS



84 Convenios Multas Tráfico
(Voluntaria y Ejecutiva)



- 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
Paco Reyes Martínez



DIPUTADA DEL ORGANISMO
Pilar Parra Ruiz

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR

CONSEJEROS QUE OSTENTAN EL CARGO DE DIPUTADOS/AS PROVINCIALES



Inés Arco Cervera
(Diputada Provincial)
(PSOE)



María Jesús Arrabal Orpez
(Diputada Provincial)
(PP)



María Mercedes Flores Sánchez
(Diputada Provincial)
(PP)



Nicolás Grimaldos García
(Diputado Provincial)
(PP)



José Luís Hidalgo García
(Diputado Provincial)
(PSOE)



Francisco Javier Perales Fernández
(Diputado Provincial)
(PSOE)



Ana Belén Rescalvo Alguacil
(Diputada Provincial)
(PSOE)



Isabel Uceda Cantero
(Diputada Provincial)
(PSOE)

CONSEJEROS REPRESENTANTES DE MUNICIPIOS (ALCALDES/AS)



Maria Auxiliadora del Olmo Ruiz
(Alcaldesa de Linares)
(PP)



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



María de los Ángeles Leiva López
(Alcaldesa de Larva)
(PSOE)



Manuel Lozano Garrido
(Alcalde de Marmolejo)
(PSOE)



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



Mairena Martínez Gómez
(Alcaldesa de Chilluevar)
(PSOE)



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

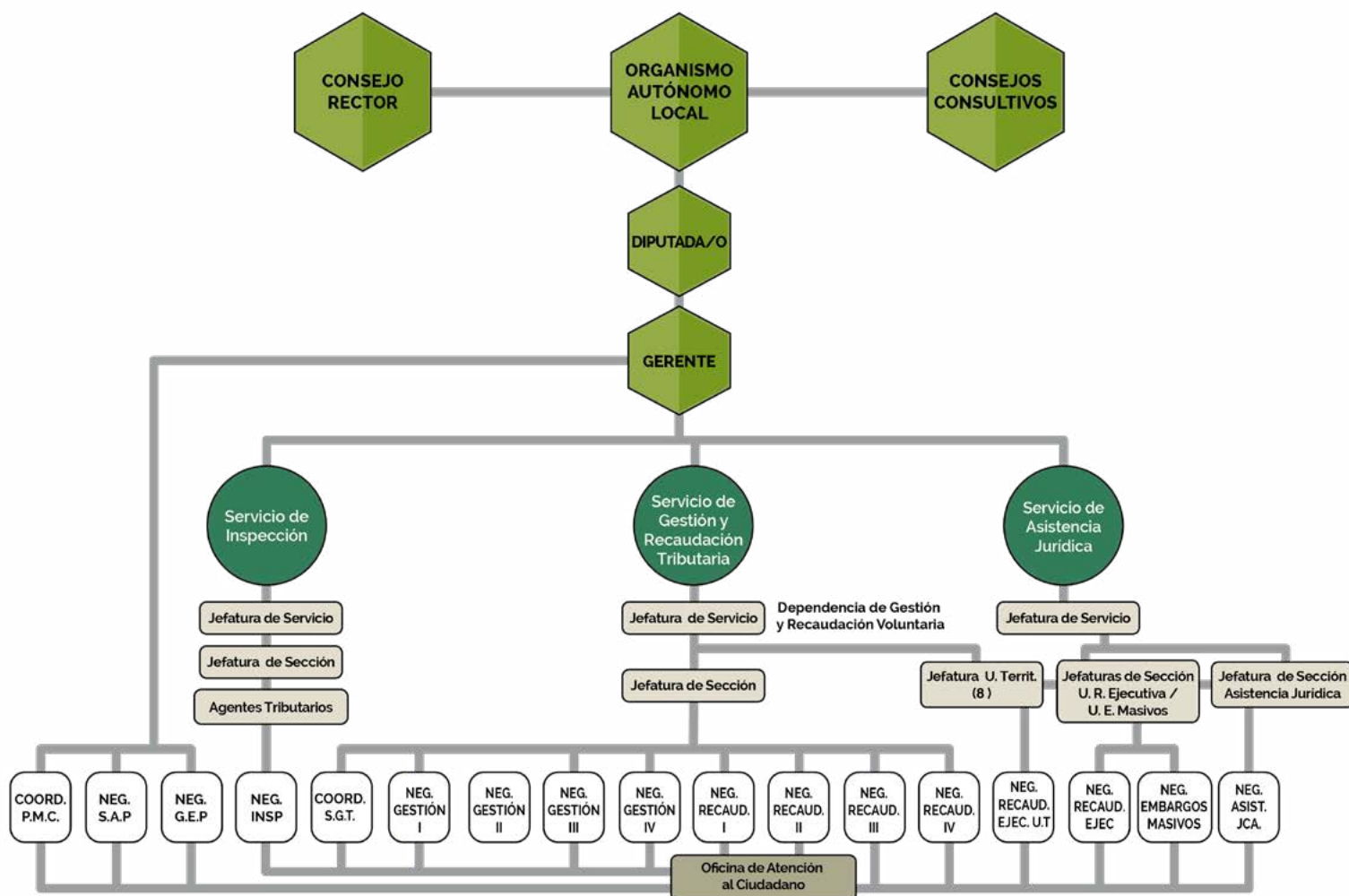


David Rodríguez Martín
(Alcalde de Peal de Becerro)
(PSOE)

1.B. Organización administrativa

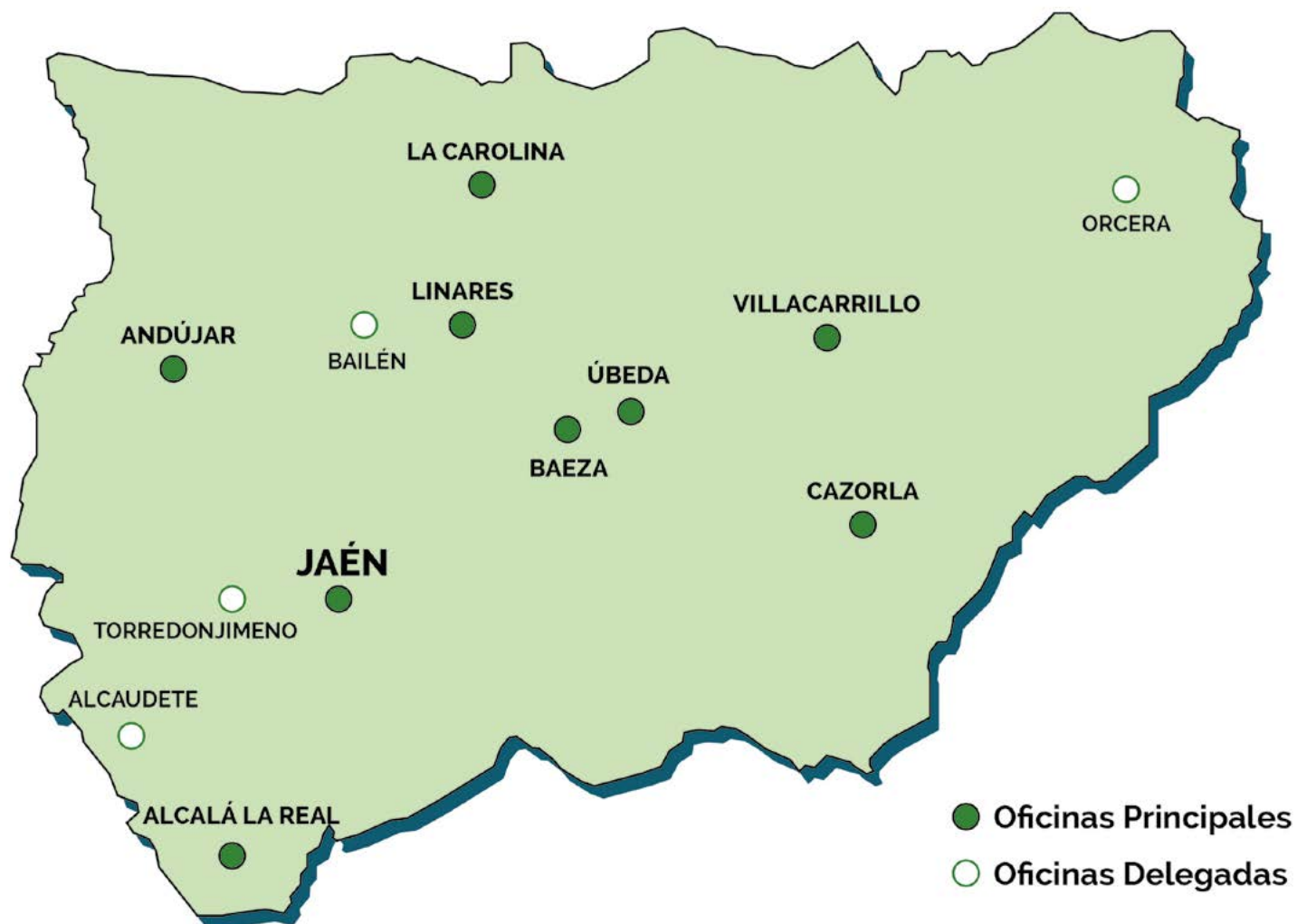
ORGANIGRAMA FUNCIONAL

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



1. ORGANIZACIÓN Política y Administrativa

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 TRAVES DE NUESTRO CALL CENTER.

1.C. Personal directivo y responsables

PERSONAL DIRECTIVO DEL ORGANISMO

Servicios Centrales

Gerente	Rafael Illana González
Jefatura del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	
Jefatura de Servicio de Asistencia Jurídica	Julia García Carazo
Jefatura de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico de Asistencia Jurídica)	Francisco Vacas Perea
Jefatura de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico de Asistencia Jurídica)	Ildefonso Lendínez Osuna
Jefatura del Servicio de Inspección (Reserva de puesto Servicios Especiales)	Rafael Illana González
Jefatura de Sección de Inspección	Antonio López Cantarero
Jefatura de Unidad de Recaudación Ejecutiva	Rafael García Rodríguez
Jefatura de Sección de Unidad de Embargos Masivos (Técnico de Administración General)	Juan Carlos Armenteros Moreno
Jefatura de Sección de Gestión y Recaudación Tributaria	Mª Carmen López Gutiérrez
Técnico de Administración General de Gerencia	
Técnico de Administración General del Servicio de Asistencia Jurídica	Rafael Sampedro Castañares
Técnico de Administración General del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	Claudia Márquez Rodríguez

Unidades Territoriales

Jefatura de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Antonia María Marfil Ureña
Jefatura de la Unidad Territorial de Andújar	María José Martínez García
Jefatura de la Unidad Territorial de Baeza	Miguel Ángel Morillo Molina
Jefatura de la Unidad Territorial de La Carolina	Mª Isabel Casino Jara
Jefatura de la Unidad Territorial de Linares	Mª Jesús Moreno del Río
Jefatura de la Unidad Territorial de Cazorla, Úbeda y Villacarrillo	José Luis Navarro Muñoz

Jefaturas de Negociado

Jefatura del Negociado de Secretaría, Administración y Personal	Ana Teresa Martínez de Dios
Jefatura del Negociado de Gestión Económica y Presupuestaria	M ^a José Gómez Martínez
Secretaría de Dirección	Isabel Díaz Meléndrez
Coordinadora de Planificación y Mejora Continúa	Isabel Díaz Meléndrez
Jefatura del Negociado de Asistencia Jurídica	Pilar Linares Mayoral
Jefatura del Negociado de Inspección	Marina Vilches García
Coordinación de Negociados del Servicio de Gestión Tributaria	Cristina Abad Alonso
Jefatura de Negociado de Atención al Ciudadano	M ^a Belén Padorno Muñoz
Jefatura del Negociado de Gestión I	Antonio Pérez Labella
Jefatura del Negociado de Gestión II	Francisco Manuel Gayte Hermoso
Jefatura de Negociado de Gestión III	Inmaculada Ruiz Armenteros
Jefatura del Negociado de Gestión IV	M ^a Dolores Martínez Bonoso
Jefatura de Negociado de Recaudación I	Agustín Aparicio de la Torre
Jefatura de Negociado de Recaudación II	Inmaculada Barranco Carrillo
Jefatura del Negociado de Recaudación III	M ^a del Carmen Ocaña Ocaña
Jefatura del Negociado de Recaudación IV	M ^a de la Capilla León Cuevas
Jefatura del Negociado de Recaudación Ejecutiva	Cipriano Torres Medina
Jefatura del Negociado de Unidad de Embargos Masivos	Ángel Castillo Sánchez
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Mario Pérez Olmo
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Andújar	Yolanda Hernández Molina
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Baeza	M ^a Josefa García Nájera
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Cazorla	Luis Manuel Trujillo Serrano
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de La Carolina	Fernando Javier Lirio del Moral
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Linares	Miguel Ángel Ruiz Rodríguez
Jefatura de Negociado de la Unidad Territorial de Úbeda	Ana María González Beltrán
Jefatura del Negociado de la Unidad Territorial de Villacarrillo	Luis Manjón Martínez

FINANCIERA

"Somos un Organismo comprometido con el crecimiento económico inclusivo, sostenible y digno de los municipios de la Provincia de Jaén, contribuyendo en la mejora de la calidad de la vida de sus ciudadanos."

El crecimiento económico no ha de dejar a nadie atrás, distribuyendo mejor los beneficios y generando oportunidades para los más desfavorecidos.

La finalidad del Propósito responde al porque de la existencia del organismo, estableciendo las bases de lo que esperamos alcanzar en la Visión de SPGR a medio y largo plazo.

(Propósito)

"Que colabora con los municipios de la provincia de Jaén y demás entidades delegantes gestionando los recursos de derecho público."

Prestando un servicio público eficaz, eficiente y justo, orientado a satisfacer las necesidades de ayuntamientos y ciudadanos y basado en el compromiso de la Mejora Continua como garantía de una gestión de calidad que favorece la motivación de sus trabajadores y promueve el respeto a los derechos de los ciudadanos.

(Misión)

"Pretendemos ser considerado como una administración referente, cercana y transparente, que da una respuesta ágil, eficaz e integral a los Ciudadanos, anticipándose a las necesidades y superando las expectativas de sus Grupos de Interés Clave."

Fomentando la innovación de nuestros procesos y un uso racional y sostenible de los recursos contribuiremos al desarrollo económico, social y sostenible de la Provincia de Jaén, convirtiéndonos en soporte básico de la economía local y garantía del sostenimiento común del gasto público.

(Visión)

AUMENTO
CARGO E
INGRESOS

EFICIENCIA EN
EL GASTO

FINANCIACIÓN

REFERENCIA
OTRAS
ORGANIZACIONES

CUMPLIMIENTO
MISIÓN

2. PLAN ESTRATÉGICO

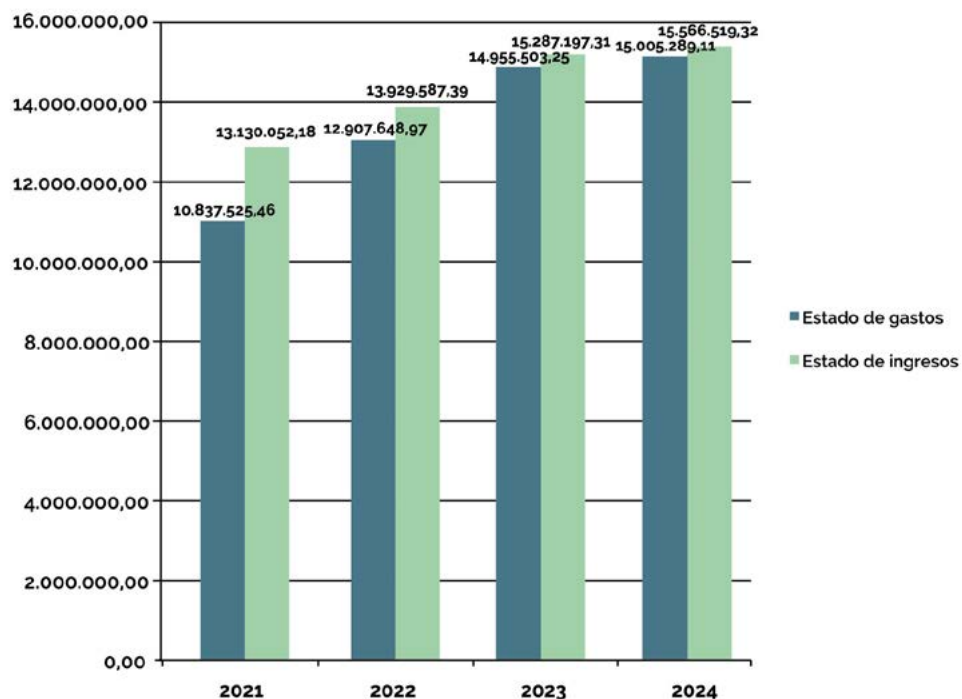
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A. Perspectiva Financiera

2.A.1. Gestión financiera

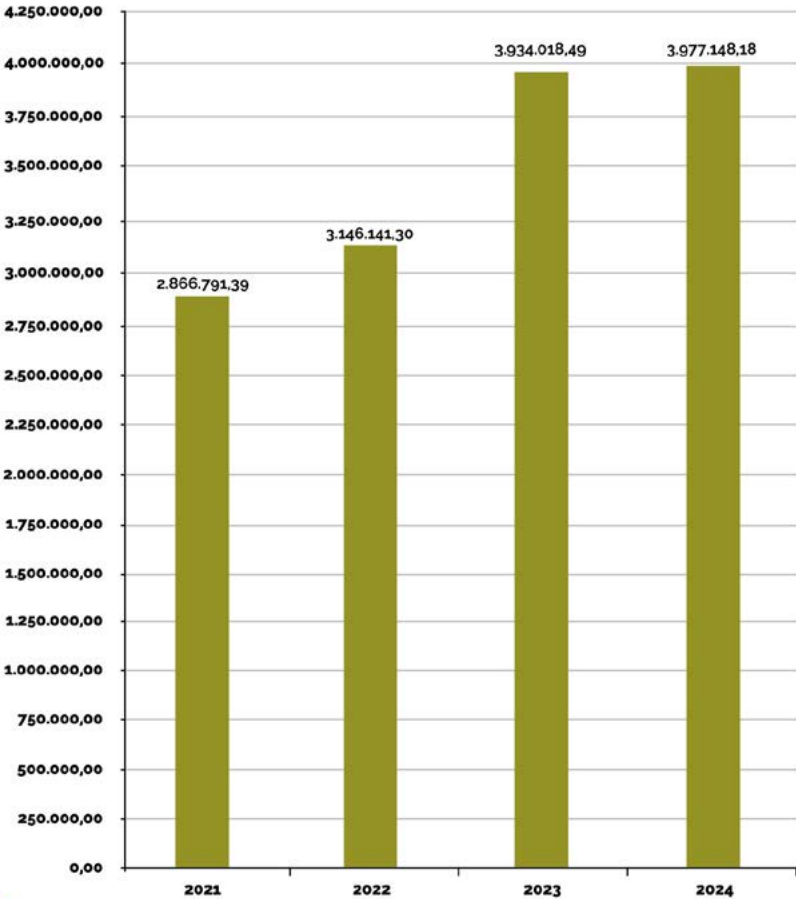
LIQUIDACIÓN ESTADO DE GASTOS E INGRESOS

	2021	2022	2023	2024
Estado de gastos	10.837.525,46	12.907.648,97	14.955.503,25	15.005.289,11
Estado de ingresos	13.130.052,18	13.929.587,39	15.287.197,31	15.566.519,32



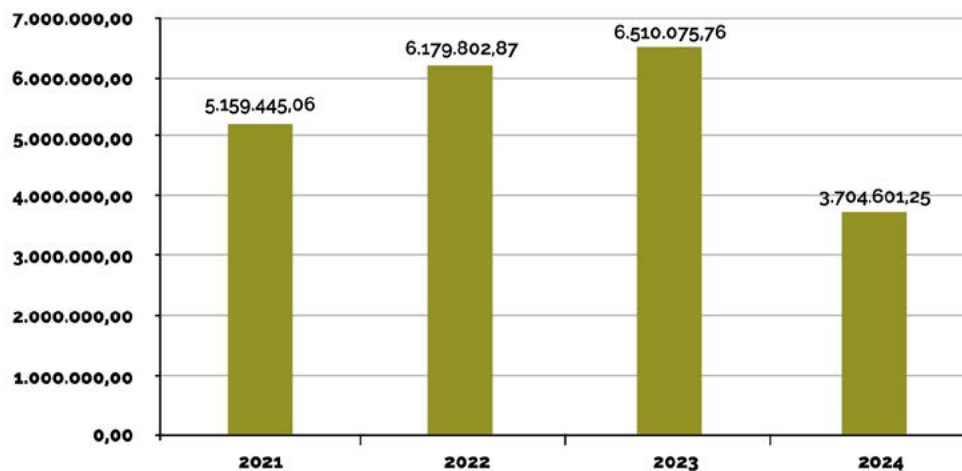
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO

2021	2022	2023	2024
2.866.791,39	3.146.141,30	3.934.018,45	3.977.148,18



REMANENTE DE TESORERÍA

2021	2022	2023	2024
5.159.445,06	6.179.802,87	6.510.075,76	3.704.601,25



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.

En el ejercicio 2023 se ha financiado 3.000.000 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2022 en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2022 a los Ayuntamientos conveniados.

En el ejercicio 2024 se ha financiado 3.000.000 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2023 en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2023 a los Ayuntamientos conveniados.

En el ejercicio 2025 se ha financiado 3.000.000 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2024 en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2024 a los Ayuntamientos conveniados.

APORTACIONES A DIPUTACIÓN

	2010 (Remanente 2009)	2012 (Remanente 2011)		2013 (Remanente 2012)	2014 (Remanente 2013)		2016 (Remanente 2015)	2017 (Remanente 2016)	2018 (Remanente 2017)
CONCEPTO	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2009 a los Aytos Delegantes	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén "Plan de Residuos Inertes"	Transferencias realizadas a la Diputación Provincial de Jaén "Plan de Residuos Inertes"	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén "Plan de Empleo Provincial"	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2013 a los Aytos Delegantes	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén "Plan de Empleo Provincial y Red Viaria"	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2015 a los Aytos Delegantes	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2016 a los Aytos Delegantes	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2017 a los Aytos Delegantes
IMPORTE	3.000.000,00	1.500.000,00	2.650.000,00	7.030.000,00	2.000.000,00	3.870.222,00	2.000.000,01	3.000.000,00	3.000.000,00
TOTAL	3.000.000,00	4.150.000,00		7.030.000,00	5.870.222,00		2.000.000,01	3.000.000,00	3.000.000,00

	2019 (Remanente 2018)			2020 (Remanente 2019)	2022 (Remanente 2021)	2023 (Remanente 2022)	2024 (Remanente 2023)	2025 (Remanente 2024)
CONCEPTO	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén "Parte del nuevo Plan de Apoyo Económico a Municipios con población inferior a 20.000 habitantes"	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2018 a los Ayuntamientos Delegantes de más de 20.000 habitantes	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén para 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	Transferencias realizadas a Diputación Provincial de Jaén "Plan especial de Apoyo a Municipios Escalada Jaén"	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2021 a los Aytos Delegantes	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2022 a los Aytos Delegantes	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2023 a los Aytos Delegantes	Devolución Premio de Cobranza imputado en el ejercicio 2024 a los Aytos Delegantes
IMPORTE	3.000.000,00	400.000,61	900.814,35	4.000.000,00	2.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.001,00
TOTAL	4.300.814,96			4.000.000,00	2.000.000,00	3.000.000,00	3.000.000,00	3.000.001,00
FINANCIACIÓN TOTAL REMANENTE DE TESORERÍA 2009 A 2024						47.351.037,97		

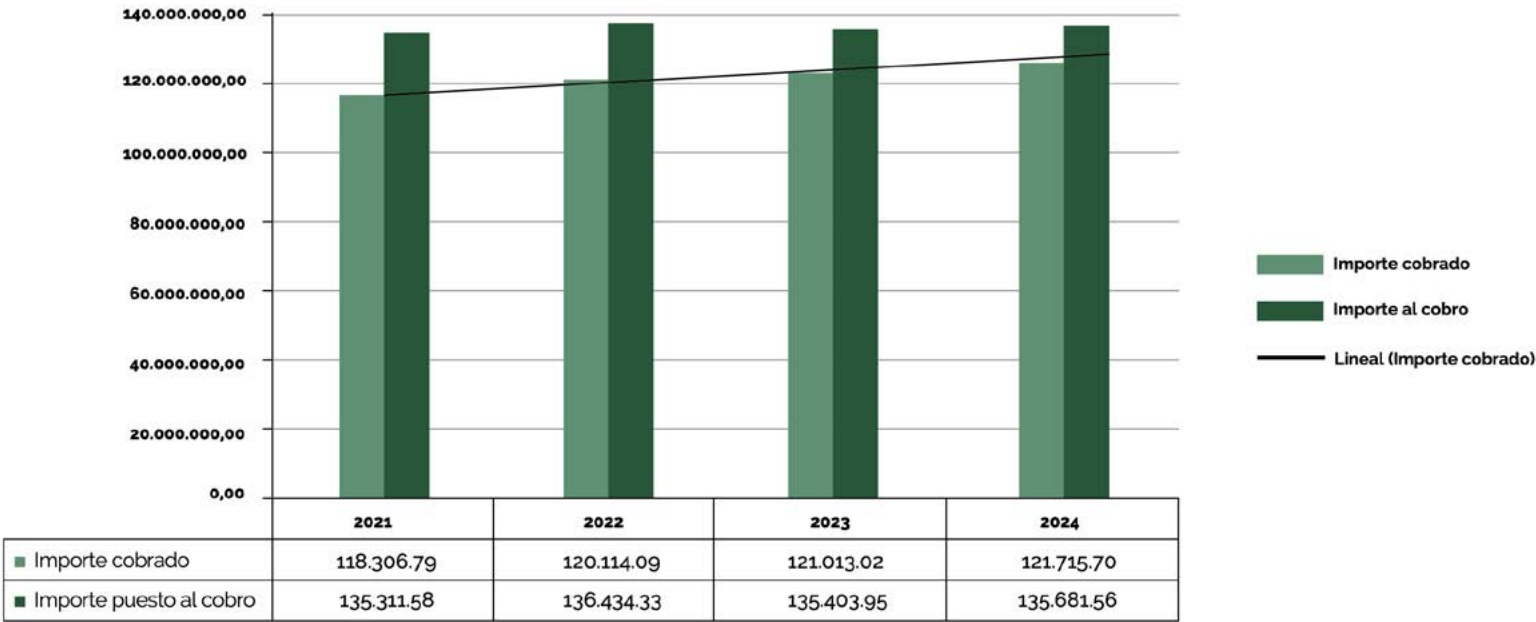
Beneficiarios:
Clientes GIC (Ayuntamientos y Ciudadanos)

Plazos de Ejecución:
Ejercicios 2010-2025



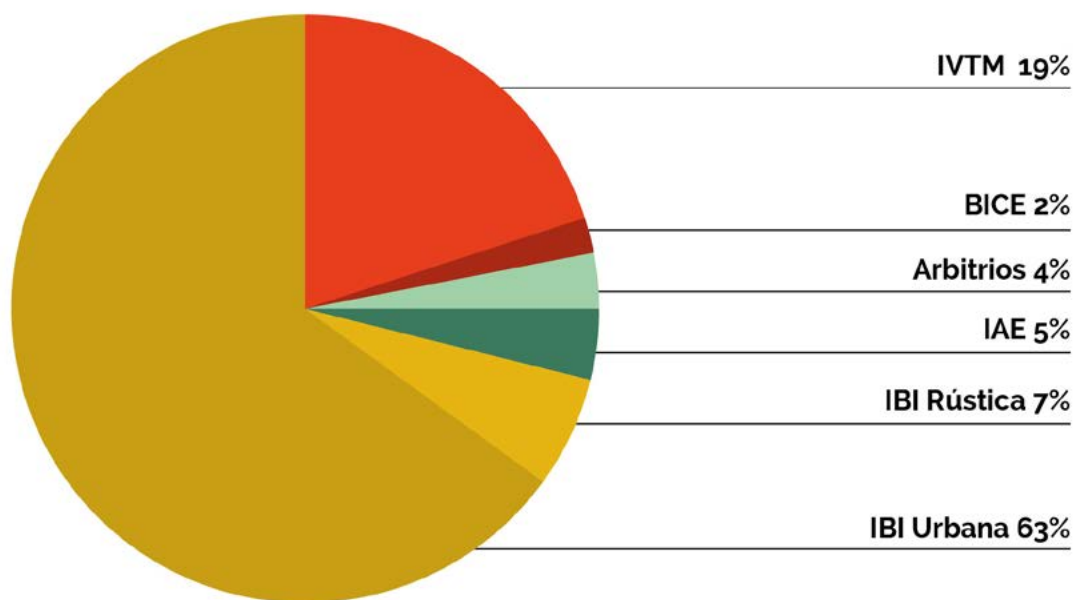
2.A.2. Evolución importe puesto al cobro

EVOLUCIÓN IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE COBRADO



2.A.3. Distribución del cargo por conceptos

PORCENTAJES DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR CONCEPTOS

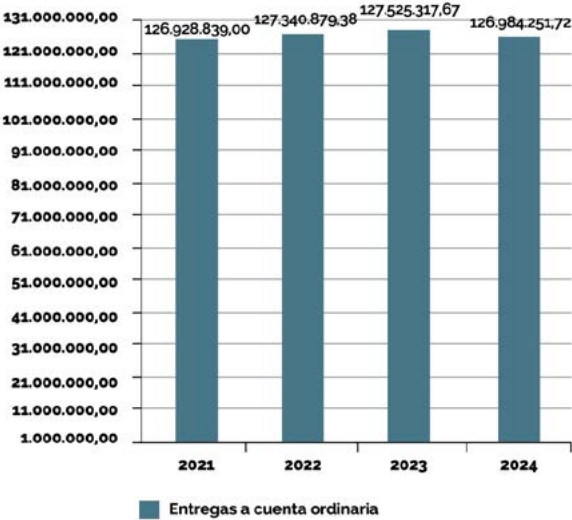


2.A.4. Anticipos municipios

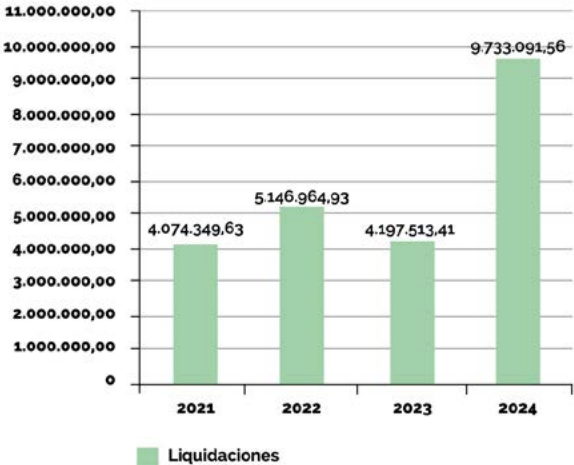
ANTICIPOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS A AYUNTAMIENTOS

Año	"Entregas a cuenta ordinarias"	"Anticipos extraordinarios (Líquido a Percibir)"	"Liquidaciones (Cuantía transferible)"
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
2023	127.525.317,67		4.197.513,41
2024	126.984.251,72		9.733.091,56

ENTREGAS A CUENTA ORDINARIAS



LIQUIDACIONES



CLIENTES Y CLIENTAS

Sostenibilidad

Colaboramos activamente y de forma responsable en las políticas desarrolladas en los Servicios Públicos para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 y conseguir la mejora de la calidad de vida.

Eficiencia

Tenemos el compromiso de prestar nuestros servicios de forma profesional y honesta, buscando siempre la eficacia, la eficiencia y la economía en la gestión de los recursos disponibles, y con la capacidad de ser flexibles cuando las circunstancias lo requieran.

Respeto

Nos relacionamos de forma cordial y empática con nuestros clientes, contribuyentes y compañeros/as, escuchando de forma activa y respetando la privacidad, a fin de lograr el mejor clima de trabajo.

Vocación

Trabajamos de forma profesional, con una clara vocación de servicio, compromiso, actitud y disposición, con el fin de atender las necesidades de los demás.

Inclusión

Valoramos a todas las personas usuarias por igual, mejorando en la cercanía, en la calidad y en la accesibilidad de los servicios públicos y estableciendo nuestro compromiso en la atención a la diversidad y la integridad.

Comunicación

Como motor y garante de la transparencia, la orientación al cliente y la cooperación proactiva entre los grupos de interés que forman parte de nuestro ecosistema.

Innovación

Desarrollamos un modelo que se basa en la creación de una cultura que fomenta la innovación continua, la gestión estructurada de ideas y proyectos y la integración de la innovación en la estrategia y la visión de la organización.

Orientación

Avanzamos hacia la excelencia, estableciendo estándares de alta calidad, que nos dirijan hacia la mejora continua y hacia la transformación necesaria para lograr un futuro sostenible.

(Valores)



**SATISFACCIÓN
CLIENTES**

**MEJORAR
IMAGEN
CORPORATIVA**

**AUMENTO
COMPETENCIAS
DELEGADAS**

2.B. Perspectiva Clientes

2.B.1. Competencias Asumidas

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA										INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X': Conceptos nuevos delegados que no se inclúan en anteriores convenios y/o adendas *: 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 Descubierto	CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva	IAE	TASA UTILIZA- CIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUE- LO-VUELO VIA PUBL.	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	X	X		X'				
ALCAUDETE	X	X	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		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'		
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		

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 y/o adendas *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PUBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubierto	CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL	IVTNU	ICIO			
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	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	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			
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		
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				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*	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		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		

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 y/o adendas *: 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 PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL	IIVTNU	ICIO			
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 DEL 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		
TORRE DEL 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*		
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*	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*	*	X*	X		X		
VILLARODRIGO	X	X	X	X	X	X	X	X*	X	X*	X*	X	X	X	X*	X	X*	*		
ÁREA 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA COMARCA DE LA SIERRA DE CAZORLA																		X*		
CONSORCIO COMARCAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA COMARCA DE LA SIERRA DE SEGURA																		X*		
CONSORCIO HACIENDA LA LAGUNA												*								

2. PLAN ESTRATÉGICO

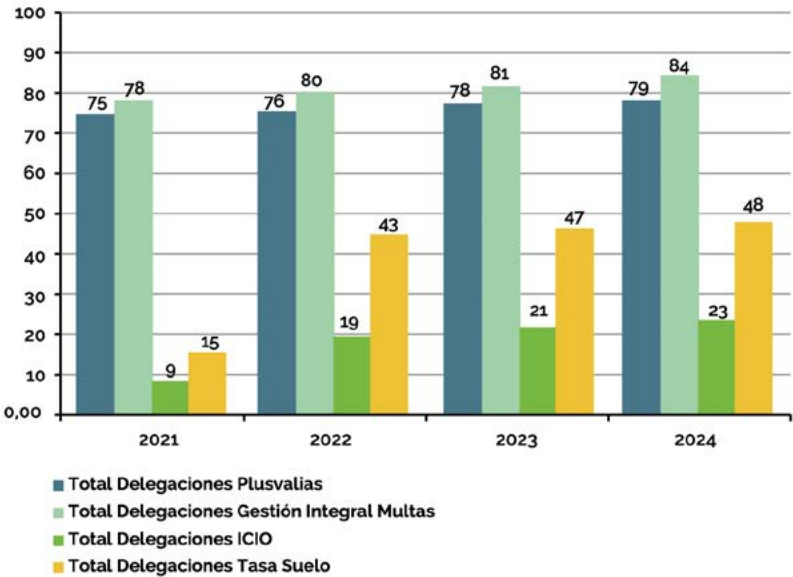
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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 y/o adendas *: 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 Descubierto	CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL.	IIVTNU	ICIO		
C-REGANTES "ACEQUIA DE MÁS ARRIBA"												X							
C-REGANTES "ACEQUIA FRONTAL Y PAGO CARBONERAS"												.							
C-REGANTES "ARROYO DE BALONDO"												.							
C-REGANTES "ATALAYÓN GRANDE"												X							
C-REGANTES "SAT N 5661 SAN JOSE DE VILLATORRES"												X							
C-REGANTES "ERAS DE NARRO"												X							
C-REGANTES "GARCILENSE"												X*							
C-REGANTES "LAS DELICIAS-CAMINO DE CORDOBA"												X*							
C-REGANTES "PAGO DE EL CORTIJELO"												X*							
C-REGANTES "PAGOS MOLINO BAJO Y TORRE DE LA REINA"												X*							
C-REGANTES "PAGO DE VALDE-CANAS"												X*							
C-REGANTES "PEÑÓN JORQUE-RA"												X*							
C-REGANTES "VEGA DEL PINO"												X*							
C-REGANTES "ZORRERAS BARRANCO"												X							

MUNICIPIOS CON DELEGACIÓN

Conceptos	Número de Delegaciones de Ayuntamientos			
	2021	2022	2023	2024
IBU (Urbana)	93	93	93	93
IBR (Rústica)	93	93	93	93
VTM (Vehículos)	91	92	92	92
IAE	93	93	93	93
ARB	69	70	70	70
Certificaciones Descubierta	92	92	92	92
IIVTNU (Plusvalías)	75	76	78	79
Gestión Integral Multas	78	80	81	84
Multas Ejecutiva	44	82	85	86
ICIO	9	19	21	23
Tasa Suelo	15	43	46	48

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



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

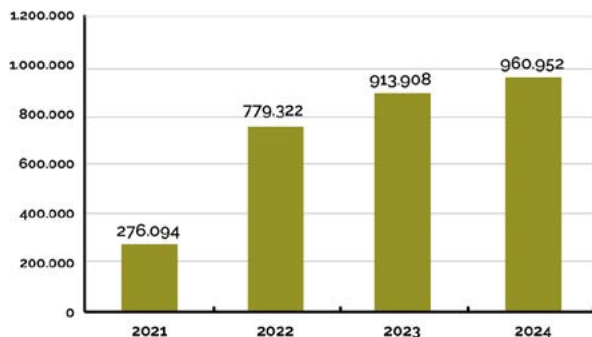
ACTUACIONES

Concepto	2021	2022	2023	2024
Accesos Internet	276.094	779.322	913.908	960.952
Accesos Internet con Usuario/Contraseña	7.992	8.391	9.100	3.383
Accesos Internet con certificado digital	153.853	376.993	375.873	303.192
Accesos Internet sin certificado digital	110.252	393.938	528.935	654.377
Entradas en infotributaria@dipujaen.es	4.806	2.367	2.044	1.776
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es	1.276	699	518	445
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es	15	6	2	2
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es	3.515	1.662	1.524	1.331
Total transacciones	605.700	480.300	594.051	624.606
Alta de domiciliaciones bancarias	7.936	11.065	11.086	14.480
Modificaciones domiciliaciones bancarias	5.216	2.547	2.974	4.080
Baja domiciliaciones	1.588	2.366	1.107	5.800
Modificación o actualización de datos personales	17.896	36.033	15.041	24.928
Consultas tributarias	119.052	119.129	146.058	148.813
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	72	78	59	39
Plazo medio de respuesta de reclamaciones (Objetivo 12 días)	11	11	5	8
Pago por referencia de cobro	38.974	28.963	39.195	44.120
Obtención cartas de pago de recibos en voluntaria	21.048	3.513	2.881	2.513
Acceso/Descarga Notificaciones	34.661	54.832	69.475	66.430
Presentación solicitudes, alegaciones, recursos, etc.		7.199	10.095	27.873
Autoliquidaciones de vehículos (IVTM)	5.195	4.955	6.566	6.673

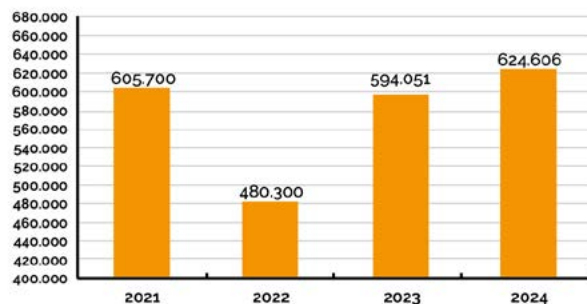
2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

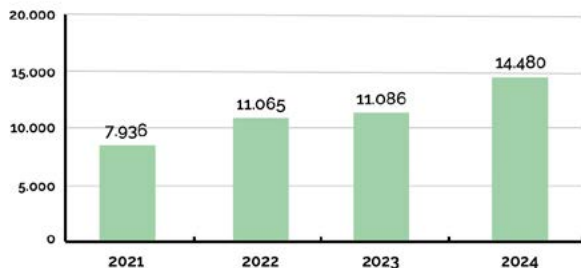
ACCESOS INTERNET (OV-APP)



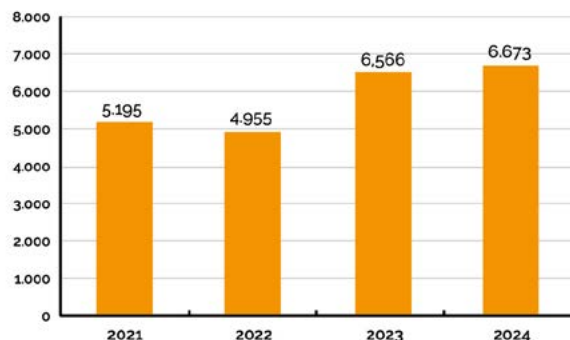
TOTAL TRANSACCIONES



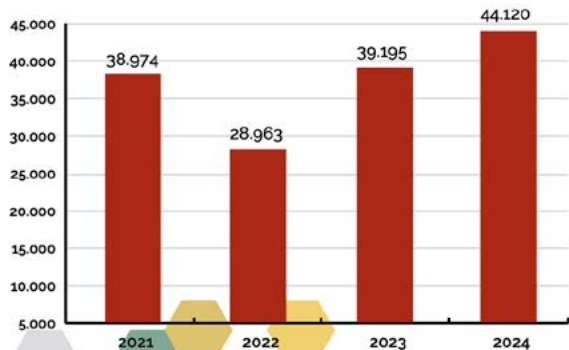
ALTA DOMICILIACIONES BANCARIAS



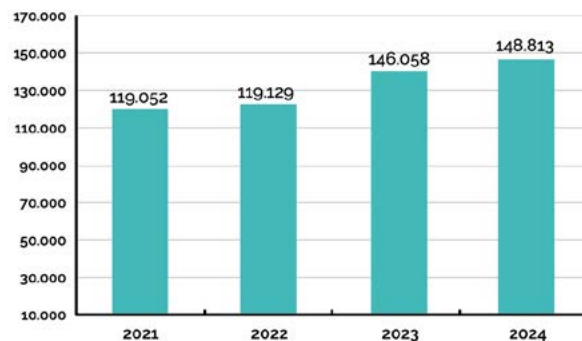
AUTOLIQUIDACIONES VEHÍCULOS (IVTM)



PAGO POR REFERENCIA DE COBRO



CONSULTAS TRIBUTARIAS



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

EVOLUCIÓN ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

Mes	2021	2022	2023	2024
	Recibidas	Recibidas	Recibidas	Recibidas
Enero	12.102	4.879	5.570	5.169
Febrero	9.351	6.014	5.106	4.612
Marzo	10.303	5.733	5.489	4.139
Abril	12.349	12.900	9.183	9.237
Mayo	16.286	13.998	9.902	8.673
Junio	10.933	13.794	8.337	6.149
Julio	9.696	9.482	6.938	5.178
Agosto	8.022	5.149	4.142	3.444
Septiembre	11.502	8.340	7.414	6.189
Octubre	9.489	6.675	6.608	6.288
Noviembre	6.916	7.203	6.683	4.709
Diciembre	4.965	5.871	4.737	3.468
Total	121.914	100.038	80.109	67.255

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
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
2023	7.519	95.522	12.889	185.596	7.614	104.005	8.113	96.381	517.639	36.135	481.504
2024	6.908	80.101	15.368	160.281	8.223	81.037	9.539	87.399	448.856	40.038	408.818

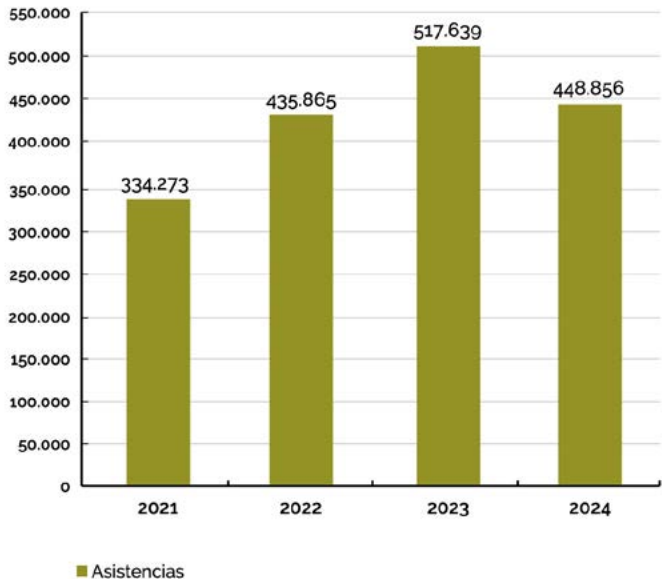


2.

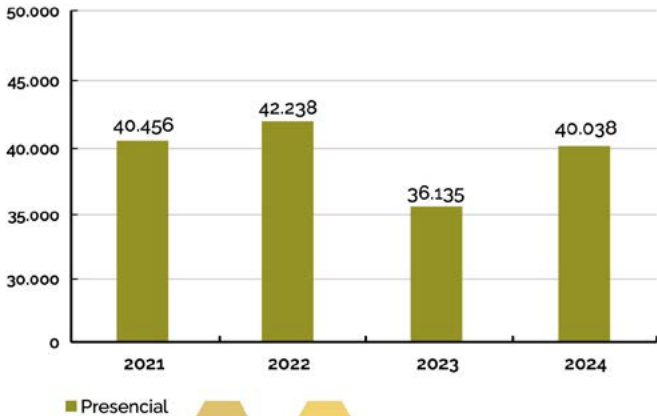
PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

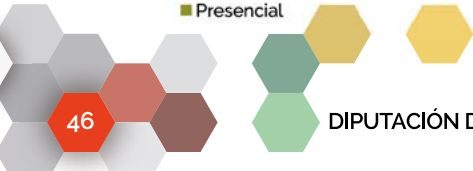
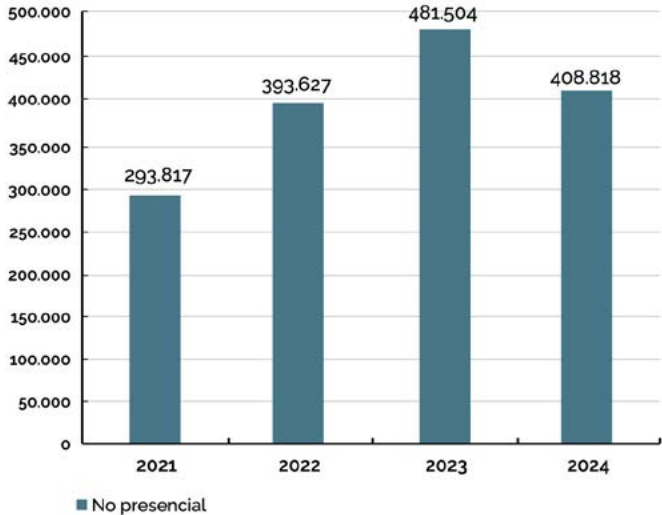
EVOLUCIÓN TOTAL DE ASISTENCIAS



EVOLUCIÓN DE ASISTENCIAS PRESENCIALES



EVOLUCIÓN DE ASISTENCIAS NO PRESENCIALES



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			
2021	2022	2023	2024
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 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			
121.914 atenciones tributarias por teléfono	100.038 atenciones tributarias por teléfono	80.109 atenciones tributarias por teléfono	67.255 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			
10 direcciones de correo electrónico			

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO			
2021	2022	2023	2024
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			
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			
1021 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente 4,21	1126 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente 4,20	1153 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente 4,28	1128 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.			
Tramitación de correcciones de errores físicos presentados por correo electrónico en el plazo medio 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	2.044 correos: 518 ordenes domiciliaciones bancarias 1.524 consultas dudas tributarias 2 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución 24 horas	1.776 correos: 445 ordenes domiciliaciones bancarias 1.331 consultas dudas tributarias - Plazo medio de consecución 24 horas
Resoluciones de aplazamientos y fraccionamientos de pago en el plazo medio de 2 meses			
1.499 expedientes en el plazo medio de resolución de 7 días	1.806 expedientes en el plazo medio de resolución de 7 días	1.552 expedientes en el plazo medio de resolución de 7 días	1.560 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			
72 reclamaciones en plazo medio de 11 días	78 reclamaciones en plazo medio de 11 días	59 reclamaciones en plazo medio de 5 días	39 reclamaciones en plazo medio de 8 días
Emisión de Informes Jurídicos en el plazo de 15 días			
309 informes en plazo de resolución de 5 días	194 informes en plazo de resolución de 5 días	261 informes en plazo de resolución de 4 días	179 informes en plazo medio de resolución de 4 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			
7.936 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.043 ordenes de domiciliaciones de recibos	7.682 ordenes de domiciliaciones de recibos	9.590 ordenes de domiciliaciones de recibos

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, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

"Modificación de los Artículos 12 Bis, 33, 51.2, 83.1, 67.4c, 67.8, 67.13, 67.14.a, 70 y 84.2, y adicción del Artículo 12 Bis.1" (2024).

Breve Descripción:

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 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, modificación puntual 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 y 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 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 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 Consejo Rector y Pleno de fechas 15/09/2020 y 30/09/2020 respectivamente, con entrada en vigor el 27/11/2020 (aprobación provisional publicada en el BOP número 193 de 06.10.2020 y aprobación definitiva publicada en el BOP número 227 de 26/11/2020) con motivo de la adicción del "Artículo 69 Bis- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico, y modificación por Acuerdo número

3 de la Sesión ordinaria núm. 11 del Consejo Rector del SPGR celebrada el 20 de diciembre de 2021, Dictamen número 21 de la Comisión Informativa de Economía, Hacienda, Asistencia a Municipios, Empleo y Servicios Municipales, adoptado en sesión ordinaria de fecha 22 de diciembre de 2021 y Pleno de la Corporación de fecha 29/12/2021, con entrada 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) con motivo de su adecuación a las modificaciones operadas en materia de Administración Electrónica, la que, por recomendación del Defensor del Pueblo, se ha realizado respecto de la División de Cuotas en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), así como la ampliación a ocho años, de la duración de los Convenios de delegación, conforme a la previsión normativa recogida en el artículo 49h)1º de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre.

Habiendo sido incluida en el Plan Anual normativo de la Diputación Provincial de Jaén para el ejercicio 2024, y siendo necesaria su tramitación, se propuso al Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación la propuesta de MODIFICACIÓN PUNTUAL DE LA ORDENANZA GENERAL DE GESTIÓN, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN, por lo que para ello se procede a la modificación de los Artículos 12 Bis, 33, 51.2, 83.1, 67.4c, 67.8, 67.13, 67.14.a, 70 y 84.2, y adicción del Artículo 12 Bis.1, conforme se detalla en el Informe Técnico de fecha 31/05/2024.

Dicha modificación puntual ha sido aprobada por Acuerdo del Consejo Rector del SPGR de fecha 20/06/2024 y Dictamen de la Comisión de Economía, Hacienda y Asistencia a Municipios y Servicios Municipales de 25/06/2024.

El Pleno de la Corporación Provincial, en sesión celebrada el día 02/07/2024, adoptó acuerdo de aprobación provisional de modificación puntual de la ordenanza general de gestión, recaudación e inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, por lo que de conformidad con lo estipulado en el artículo 17.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto

2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, se somete el expediente a información pública por plazo de treinta días a contar desde el día siguiente de la inserción de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de Jaén, exponiéndose además, en el tablón de anuncios de la sede electrónica provincial, para que los interesados puedan presentar las alegaciones que estimen oportunas, durante el plazo antes indicado, y examinar el expediente en el Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria (Palacio Provincial Plaza de San Francisco s/n Jaén) en horario de oficina, y formular las reclamaciones que estimen convenientes ante el Pleno de la Diputación Provincial. Asimismo, el texto de la versión inicial de la modificación de la ordenanza aprobada inicialmente se publicó en el portal de transparencia de la Diputación Provincial, conforme previenen los artículos 7.e) y 13.1.c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre y 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y de Transparencia pública de Andalucía. De conformidad con lo previsto en el artículo 17.3 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y una vez **transcurrido el plazo de exposición del acuerdo provisional de modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, adoptado por el Pleno de la Corporación en sesión celebrada el día 2 de julio de 2024, publicado en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia nº 130 de fecha 4 de julio de 2024, sin que se hayan presentado reclamaciones, se entiende definitivamente adoptado dicho acuerdo. La aprobación definitiva de la modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén se ha publicado en el BOP número 164 de fecha 22 de agosto de 2024, figurando en dicho boletín el nuevo texto íntegro, cuyas modificaciones figuran en negrita y cursiva.**

Asimismo, **la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén se encuentra publicada en la Web del SPGR** (<https://www.dipujaen.es/conoce-diputacion/areas-organismos-empresas/recaudacion/ordenanzas/ordenanza-general-de-gestion-recaudacion-inspeccion.html>).



Beneficiarios:

Mapa de Públicos del SPGR:

Clientes (GIC):

- Ayuntamientos/Otros Organismos Delegantes y Ciudadanos

Plazos de Ejecución:

2003 a 2024 y sucesivos.

Con efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia (**BOP número 164 de 22/08/2024**) 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 2024, 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 2024:

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

Justificación:

- Modificaciones puntuales con motivo de las posibles adecuaciones de las actuaciones del SPGR a la Normativa Legal.

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.



2.B.6. Cuestionarios de Satisfacción de Clientes

Los resultados que del estudio de los cuestionarios se desprendan servirán como oportunidad de mejora del Organismo en sus relaciones externas, ayudando a definir nuestra política de calidad, enfocándola a las necesidades de nuestros clientes.

RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS/2024

En las oficinas de Atención al Ciudadano del SPGR y en aquellas dependencias en las que, de alguna forma u otra, se tiene relación directa con los mismos, se encuentran depositados los "cuestionarios de satisfacción de los ciudadanos" (RC.AM.01.002), mediante los cuales este Organismo puede conocer la valoración que de sus servicios e instalaciones hacen los usuarios directos de los mismos.

La medición de dichos cuestionarios se realiza por cada cincuenta cuestionarios, como media al semestre y por unidad administrativa, cumplimentados y depositados en cualquiera de nuestras dependencias.

Los Cuestionarios constan de cuatro bloques:

- 1.-Instalaciones y Accesibilidad: Objetivo, conocer la opinión sobre las instalaciones del servicio.
- 2.-Atención prestada/nivel de profesionalidad: Objetivo, conocer la opinión del ciudadano sobre los empleados del servicio.
- 3.-Calidad del Servicio: Objetivo, conocer la opinión del ciudadano sobre el servicio que se le presta.
- 4.- Valoración general: Objetivo, conocer la percepción y satisfacción global del ciudadano respecto al servicio.

Los 3 primeros bloques, constan de cuatro ítems cada uno de ellos.

El último bloque, el bloque 4, está destinado a medir la valoración general que tiene el ciudadano respecto a nuestro Servicio desde 2 puntos de vista, expectativas de éste y percepción, satisfacción recibida.

Las mediciones serán un promedio porcentual simple en función del número de cuestionarios. Del promedio se obtendrá una calificación porcentual, resultando:

- Nivel muy bueno/excelente: Entre 4 y 5.
- Nivel bueno/adecuado: Entre 3 y 3,99.
- Nivel normal/adecuado: Entre 2 y 2,99.
- Nivel regular/bajo: Entre 1 y 1,99.
- Nivel malo/inaceptable: Entre 0 y 0,99.

Por último, se recogen dos apartados donde el ciudadano puede reflejar otros aspectos a destacar o a mejorar de nuestro servicio (Quejas y/o Sugerencias) y que no tuvieron cabida en las preguntas del cuestionario, o que simplemente este quisiera dejar constancia de nuestro Servicio, tomándose éstos como referencia para continuar con el proceso de mejora constante del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Una vez realizadas las valoraciones, las mismas serán trasladadas al RC.AM.01.004 (Informe de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos) y presentadas en las reuniones del Comité de Calidad a los efectos de la adopción de las medidas que se estimen necesarias en aras a mejorar aquellos aspectos con niveles más bajos.

INFORME EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CIUDADANOS

Resumen Primer y Segundo Semestres Ejercicio 2024 Total Medición de 11 Unidades															
Bloque	Serv. Inspección	URE UEM	Atencion Ciudadano	U.T. Alcalá	U.T. Andújar	U.T. Baeza	U.T. Cazorla	U.T. La Carolina	U.T. Linares	U.T. Úbeda	U.T. Villacarrillo	TOTAL	% (TOTAL/Nº UNIDADES)	Bloque	CALIFICACIÓN PORCENTUAL
a-1	4,10	4,12	3,23	3,84	4,71	3,47	4,01	4,75	4,78	4,16	4,48	45,65	4,15	a-1	Nivel muy bueno/excelente
a-2	4,11	4,15	3,89	4,12	4,85	3,60	4,27	4,87	4,82	4,10	3,54	46,32	4,21	a-2	Nivel muy bueno/excelente
a-3	4,01	3,94	3,48	3,30	4,11	3,44	4,32	4,71	4,62	3,44	1,71	41,08	3,73	a-3	Nivel bueno/adecuado
a-4	4,05	4,07	2,99	4,11	4,54	3,31	4,41	4,83	4,67	4,02	4,15	45,15	4,10	a-4	Nivel muy bueno/excelente
A	16,27	16,28	13,59	15,37	18,21	13,82	17,01	19,16	18,89	15,72	13,88	178,20	4,05	A	
b-1	4,72	4,49	4,60	4,39	4,80	4,46	4,28	4,91	4,84	4,36	4,93	50,78	4,62	b-1	Nivel muy bueno/excelente
b-2	4,75	4,68	4,77	4,85	4,78	4,57	4,24	4,93	4,84	4,53	4,94	51,88	4,72	b-2	Nivel muy bueno/excelente
b-3	4,70	4,56	4,64	4,67	4,70	4,50	4,22	4,87	4,86	4,41	4,92	51,05	4,64	b-3	Nivel muy bueno/excelente
b-4	4,75	4,62	4,59	4,61	4,68	4,39	4,12	4,89	4,79	4,40	4,87	50,71	4,61	b-4	Nivel muy bueno/excelente
B	18,92	18,35	18,6	18,52	18,96	17,92	16,86	19,6	19,33	17,7	19,66	204,42	4,65	B	
c-1	4,71	4,15	4,34	4,23	4,68	4,07	4,11	4,68	4,78	4,34	4,70	48,79	4,44	c-1	Nivel muy bueno/excelente
c-2	4,60	4,11	4,02	4,40	4,64	4,13	4,05	4,74	4,62	4,13	4,52	47,96	4,36	c-2	Nivel muy bueno/excelente
c-3	4,57	2,43	2,65	3,55	3,02	3,71	4,06	4,05	2,88	3,51	3,46	37,89	3,44	c-3	Nivel bueno/adecuado
c-4	4,48	0,72	2,16	3,10	2,77	3,11	4,11	4,23	2,26	2,62	1,48	31,04	2,82	c-4	Nivel normal/adecuado
c-5	4,64	4,28	4,52	4,35	4,48	3,59	4,15	4,68	4,65	4,20	4,12	47,66	4,33	c-5	Nivel muy bueno/excelente
C	23	15,69	17,69	19,63	19,59	18,61	20,48	22,38	19,19	18,8	18,28	213,34	3,88	C	
d-1	4,71	4,80	3,83	4,09	4,48	4,27	3,95	4,58	4,43	3,61	4,29	47,04	4,28	d-1	Nivel muy bueno/excelente
d-2	4,74	4,49	4,21	4,45	4,51	4,36	4,15	4,73	4,79	4,36	4,47	49,26	4,48	d-2	Nivel muy bueno/excelente
D	9,45	9,29	8,04	8,54	8,99	8,63	8,1	9,31	9,22	7,97	8,76	96,3	4,38	D	
TOTALES	4,51	3,97	3,86	4,14	4,38	3,93	4,16	4,70	4,44	4,01	4,04	46,15	4,20		
TOTAL MEDICIÓN GLOBAL													4,20	Nivel muy bueno/excelente	
Nº TOTAL CUESTIONARIOS 100		100	100	128	100	100	100	100	100	100	100	1128			

RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL/2024

Se crearon los cuestionarios de satisfacción al personal con el objetivo principal de tener una herramienta de diagnóstico que permita conocer las expectativas y el grado de satisfacción que tienen los trabajadores acerca de diversos aspectos y condiciones de trabajo que influyen en el quehacer diario. Se incluyen también otros aspectos y factores que configuran el denominado "clima laboral". Por otra parte, las consultas sobre clima laboral y satisfacción a los trabajadores suponen para el trabajador una oportunidad de manifestarse y favorecer la comunicación utilizando un canal adecuado.

El análisis de los resultados de las encuestas permite la definición de una serie de acciones que conduzcan a mejorar los aspectos que no hubieran obtenido un resultado satisfactorio o se considere conveniente reforzar.

El actual cuestionario consta de 45 ítems, divididos en 8 módulos, que se corresponden con los criterios en los que básicamente se estructura el Modelo EFQM de excelencia, 3 ítems correspondientes a una valoración final del grado individual de motivación, satisfacción general y grado de recomendación, además un apartado final para sugerencias de mejora sobre cada uno de los 8 módulos de los que se compone el cuestionario.

El cuestionario se estructura de la siguiente forma:

- Módulo A) Condiciones ambientales, Infraestructura y Recursos con un total de 4 preguntas o ítems.
- Módulo B) Formación con 4 preguntas.
- Módulo C) Puesto de trabajo con 6 preguntas.
- Módulo D) Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros con 5 preguntas.

- Módulo E) Comunicación y coordinación con 4 preguntas.
- Módulo F) Motivación y satisfacción con 9 preguntas.
- Módulo G) Implicación en la mejora con 8 preguntas.
- Módulo H) Remuneración con 5 preguntas.
- Valoración final sobre el grado de motivación y satisfacción individual.
- Grado de recomendación.
- Sugerencias.

Los elementos facilitadores considerados son:

- Compromiso, apoyo y reconocimiento a las personas del Servicio por parte de los Líderes (Liderazgo).
- Percepción del Servicio sobre la estructura, organigrama y condiciones de trabajo (Personas, Trabajadores).
- Grado de formación, comunicación y participación e implicación del personal en la mejora (Participación en la mejora).
- Adecuación de los recursos, grado de eficiencia, adaptación de las aplicaciones informáticas del Servicio (Alianzas y Recursos).

La medición o valoración de dichos cuestionarios es puramente cuantitativa.

Las sugerencias se tomarán como referencia para continuar con el proceso de mejora continua del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. La forma de valoración de las sugerencias es de igual modo cuantitativo, aunque aquí se deja entrever también una valoración cualitativa pues algunas sugerencias no expresan

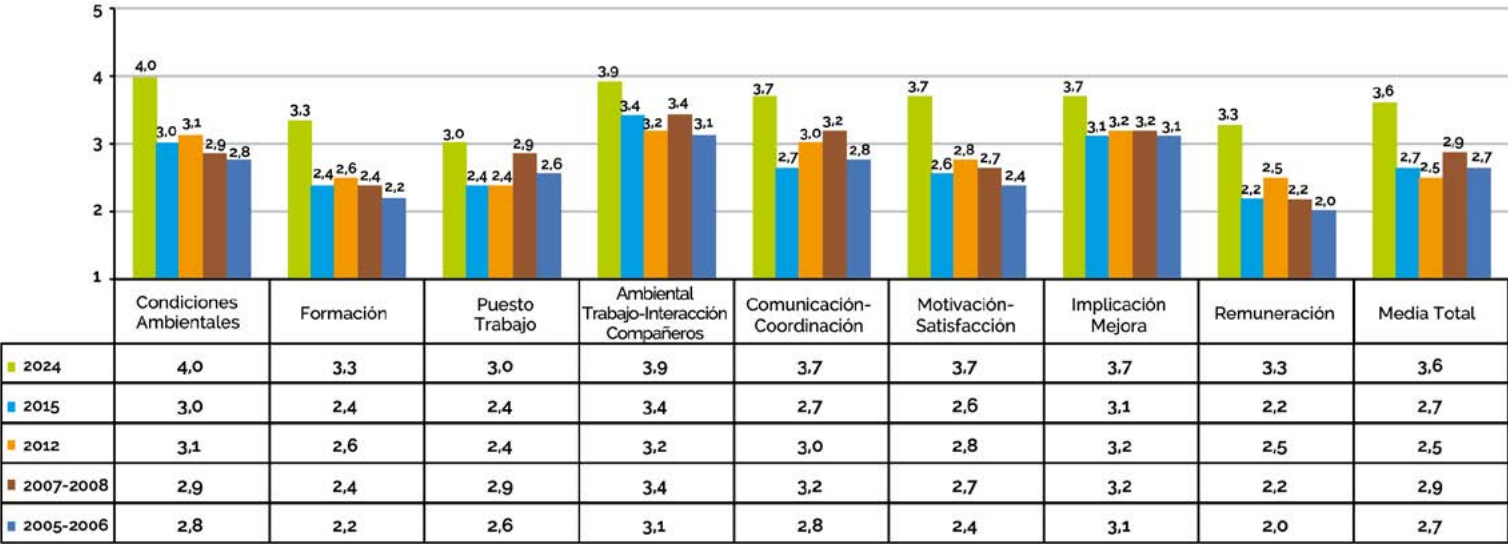
claramente que aspecto es el que consideran a mejorar. Otras no se han encuadrado en el bloque correcto e incluso algunas no sugieren nada. Son en realidad una queja.

Finalmente, se procede a la redacción del **informe final** de resultados de la encuesta de clima laboral en el que se expresará el resultado de las respuestas a los ocho bloques y su comparativa con anteriores encuestas, las valoraciones generales de satisfacción y motivación, y recomendación, y el resumen de las sugerencias y en consideración a todo ello una propuesta de áreas de mejora que a su vez se dividirá en acciones concretas.

Es incuestionable que en un cuestionario de satisfacción del personal aparezcan **cuestiones ligadas al nivel de implicación de los empleados y al liderazgo.** En nuestro actual cuestionario aparecen nueve preguntas relacionadas con dichas cuestiones.

De manera resumida, se adjuntan gráficos con las tendencias de los últimos 5 resultados obtenidos, así como niveles globales de motivación y satisfacción de 2024:

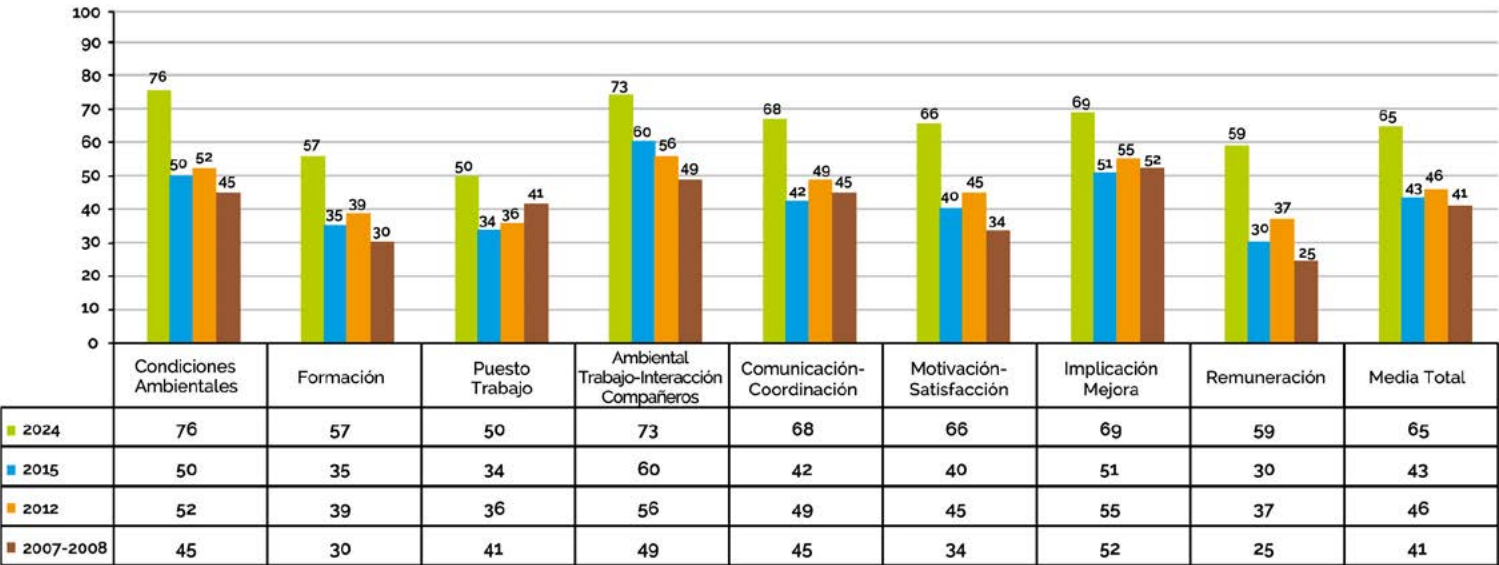
PROMEDIO DE RESPUESTAS POR MÓDULO



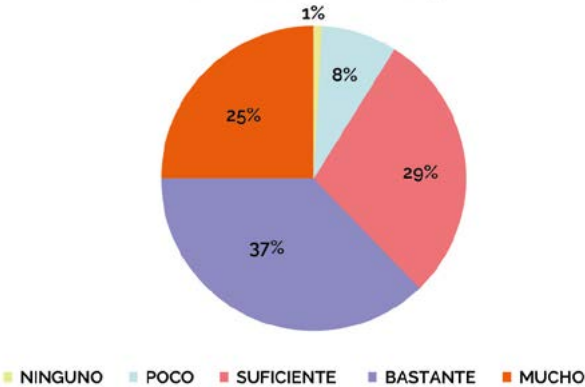
2.

PLAN ESTRATÉGICO
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

PROMEDIO DE PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN POR MÓDULOS



DISTRIBUCIÓN DEL PORCENTAJE DE LOS NIVELES GENERALES DE MOTIVACIÓN DEL 100% DE CUESTIONARIOS EVALUADOS CUESTIONARIOS 2024



DISTRIBUCIÓN DEL PORCENTAJE DE LOS NIVELES GENERALES DE SATISFACCIÓN DEL 100% DE CUESTIONARIOS EVALUADOS CUESTIONARIOS 2024



RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN DE AYUNTAMIENTOS Y OTROS ORGANISMOS DELEGANTES/2024

Para dar cumplimiento a uno de los Principios Básicos, en el que se apoya el Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo, como es satisfacer las necesidades reales y las expectativas de sus clientes, se han remitido a los Ayuntamientos/otros Organismos, de los que tenemos delegada la Gestión, Recaudación e Inspección de sus tributos, un cuestionario de satisfacción (RC.AM.01.005) para conocer cuáles son éstas y saber su opinión respecto de los servicios prestados.

El cuestionario consta de 2 partes:

La primera está dividida en 3 bloques (Accesibilidad, Atención prestada/nivel de profesionalidad y Calidad del Servicio) de cuatro preguntas cada uno; cada pregunta va acompañada de una numeración del 1 al 5 y una opción de ns/nc, con el fin de que se señale el número con el que se identifica la valoración del Organismo/ Ayuntamiento, sabiendo que 0 es la puntuación más baja y 5 la más alta.

En cada bloque se realizará primero una medición global y posteriormente una medición individualizada de cada una de sus preguntas.

La segunda parte consta de 3 preguntas, y está destinada a medir la valoración general que el cliente tiene respecto a nuestro Servicio.

Dentro del cuestionario además existen dos apartados destinados a destacar aquellos aspectos positivos o negativos que consideren necesarios, de forma que se tomarán como referencia para continuar con el proceso de mejora constante del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

Finalizada la valoración de forma global de todos los cuestionarios, se considera interesante volver a realizar una nueva valoración de los resultados diferenciándolos por grupos en función de su nivel de población y formando otro grupo aparte con el resto de los Organismos a los que les prestamos nuestros servicios, con el fin de ver si existen diferencias significativas entre los mismos que puedan

indicar que alguno de estos segmentos necesite cubrir algunas necesidades especiales que puedan pasar desapercibidas si sólo se hiciera una valoración de conjunto.

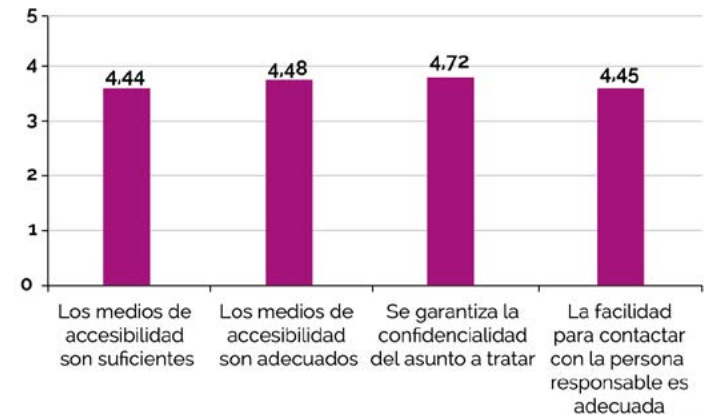
No se considera necesario realizar una valoración más detallada por cada una de las preguntas, ya que lo que se pretende es hacer una comparativa de los datos fundamentales entre los diferentes segmentos establecidos

Una vez realizadas las valoraciones, las mismas serán trasladadas al RC.AM.01.010 (Informe de evaluación de la satisfacción de los Ayuntamientos/otros Organismos Delegantes.) y presentadas en las reuniones del Comité de Calidad a los efectos de la adopción de las medidas que se estimen necesarias en aras a mejorar aquellos aspectos con niveles más bajos, entendiendo este Organismo que en todos y cada uno de ellos el nivel mínimo aceptable ha de estar en "Bueno".

En 2024 se han recogido 105 cuestionarios, de los cuales 95 han correspondido con Ayuntamientos y el resto con otros Organismos Delegantes (1 Diputación Provincial de Jaén, 7 Comunidades de Regantes y 2 Consorcios).

Medición global Accesibilidad: 4,52/5 Nivel Excelente

MEDICIÓN GLOBAL DE ACCESIBILIDAD



2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

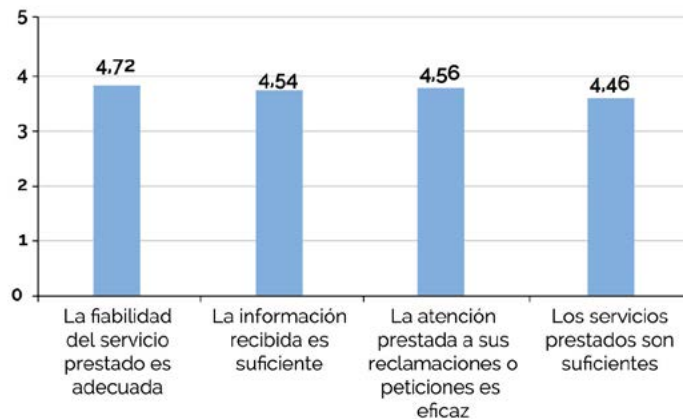
Medición global Atención Prestada y Nivel de Profesionalidad:
4.75/5 Nivel Excelente

MEDICIÓN GLOBAL ATENCIÓN PRESTADA/ NIVEL DE PROFESIONALIDAD

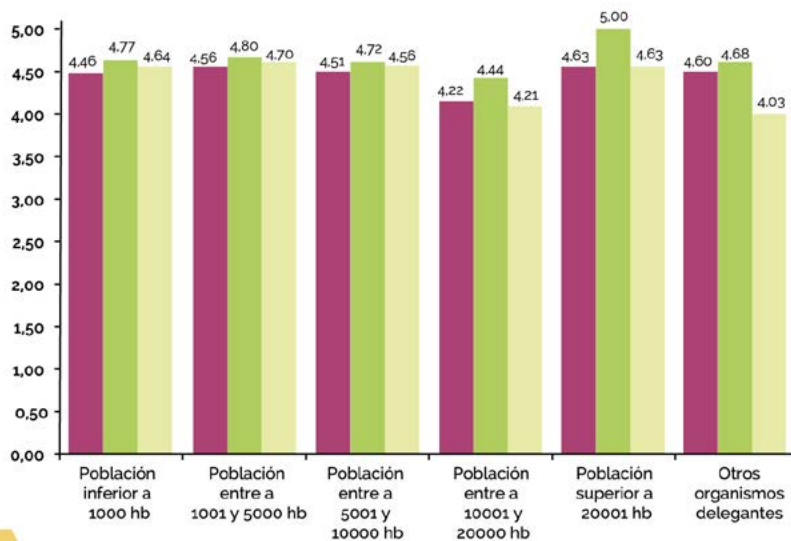


Medición global Calidad del Servicio:
4.57/5 Nivel Excelente

MEDICIÓN GLOBAL SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO



Comparativa por segmentos de población y otros organismos delegantes

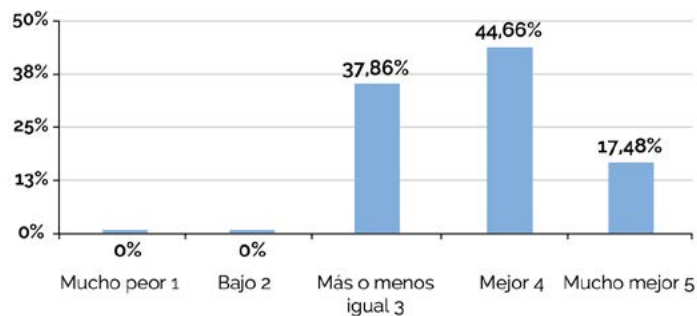


Comparativa de accesibilidad, profesionalidad y calidad entre los diferentes segmentos de población

■ Bloque 1 (Accesibilidad)
■ Bloque 2 (Profesionalidad)
■ Bloque 3 (Calidad)

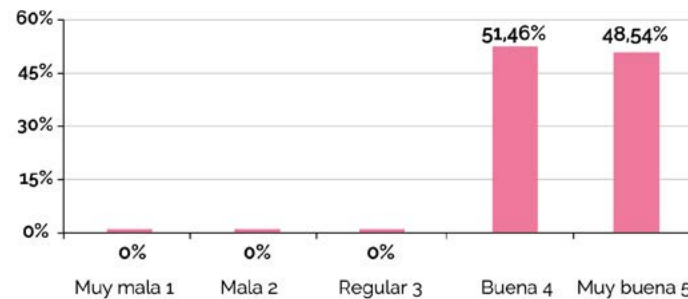
Medición global del servicio recibido respecto del que se esperaba recibir: 3,80/5

SERVICIO RECIBIDO RESPECTO DEL QUE SE ESPERABA RECIBIR

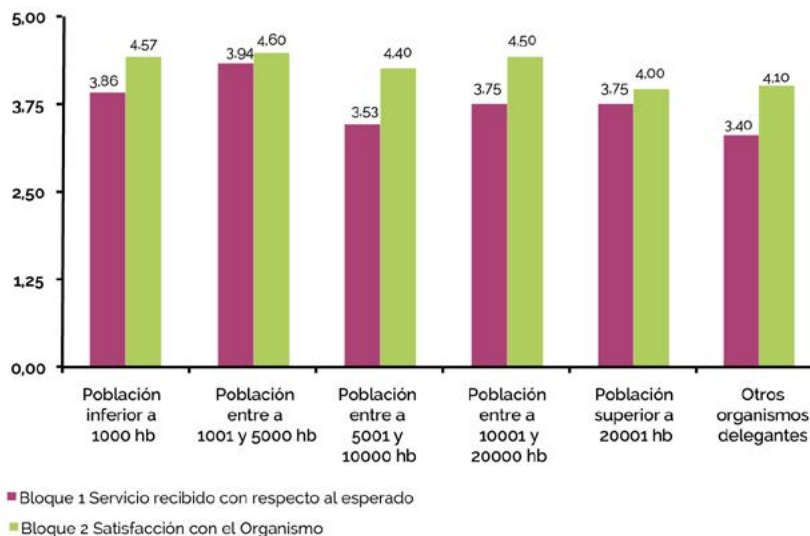


Medición de la satisfacción general con el organismo: 4,49/5

EN GENERAL LA SATISFACCIÓN CON EL ORGANISMO



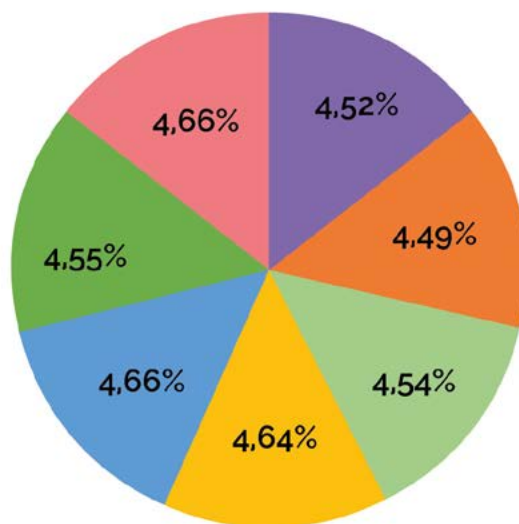
Comparativa por segmentos de población y otros organismos delegantes



Comparativa de la valoración general del Organismo entre los diferentes segmentos de población

Medición global sobre grado de satisfacción con los
diferentes Servicios: 4,58/5 nivel EXCELENTE

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS DIFERENTES SERVICIOS



- Asistencia jurídica
- Inspección plusvalías/IAE
- Cuentas y contabilidad
- Liquidación/Entregas a cuenta
- Gestión/recaudación voluntaria
- Recaudación ejecutiva
- Atención al ciudadano

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.



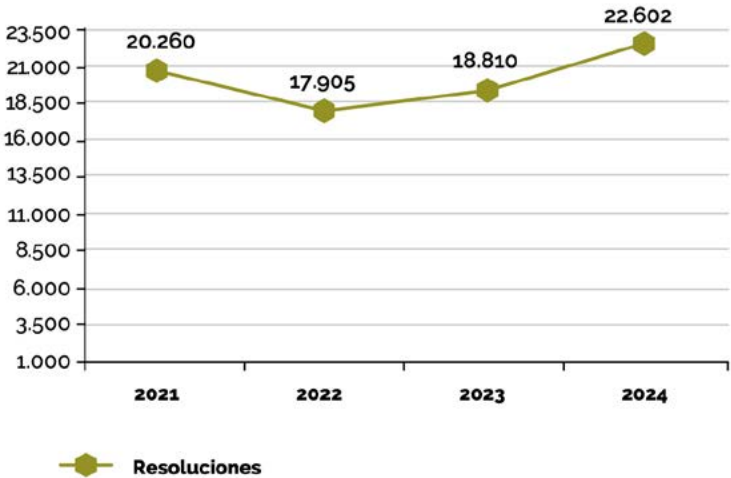
2.C. Perspectiva procesos internos

2.C.1. Administración

EXPEDIENTES DE ADMINISTRACIÓN

	2021	2022	2023	2024
Resoluciones	20.260	17.905	18.810	22.602
Apertura expediente electrónico mediante registro-escaneo de documentos (Registro de entradas y salidas) (*)	38.300	41.686	45.166	51.000
Sesiones del Consejo Rector	11	11	11	11
Acuerdos del Consejo Rector	110	99	77	98

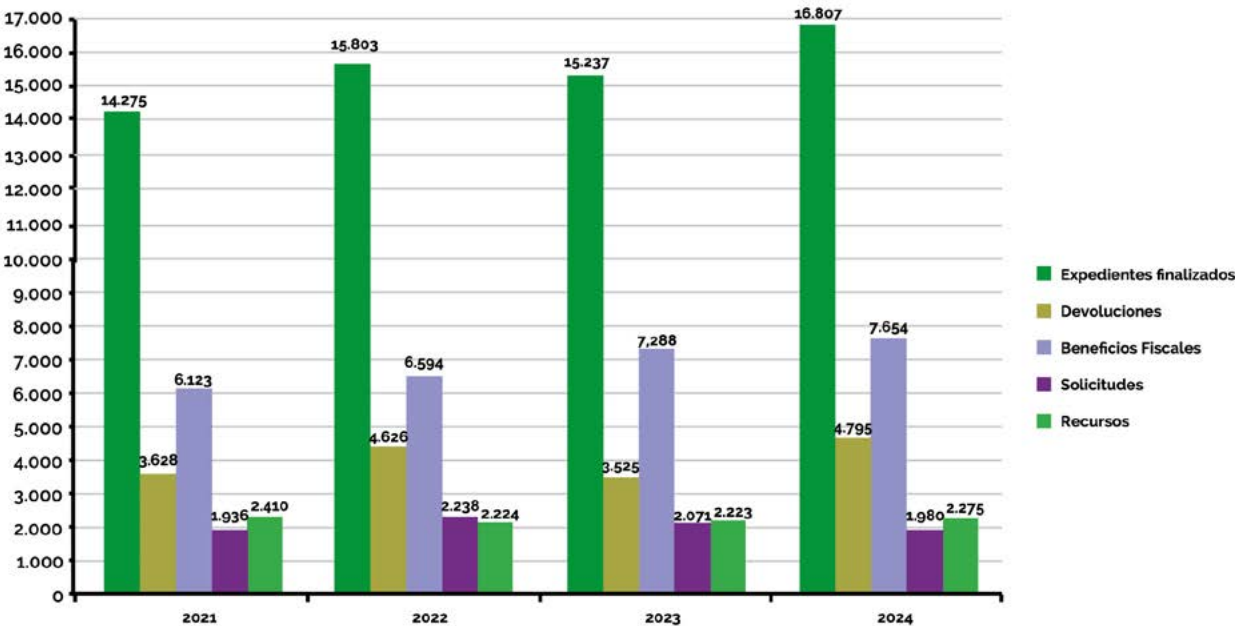
(*) Tendencia a la baja en 2020 por la total implantación del Expediente Electrónico así como consecuencia de la interrupción de plazos tributarios ocasionada por el Estado de Alarma con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19. En progresivo aumento desde 2021.



2.C.2. Asistencia jurídica

EXPEDIENTES FINALIZADOS

	2021	2022	2023	2024
Beneficios Fiscales	6.123	6.594	7.288	7.654
Solicitudes	1.936	2.238	2.071	1.980
Recursos	2.410	2.224	2.223	2.275
Devoluciones	3.628	4.626	3.525	4.795
Declaraciones IVTM		1	1	0
Otros Tipos de Expedientes	160	114	117	100
Inspecciones		5	6	0
Procedimiento Sancionador			3	2
Gestión Interna		1	3	1
Total	14.257	15.803	15.237	16.807



INFORMES JURÍDICOS EMITIDOS

	2021	2022	2023	2024
Informes Defensor del Pueblo	7	9	7	6
Informes recursos contencioso-administrativos/Registradores	161	152	123	139
Informes Juridicos Organismo/Diputación	14	20	11	17
Informes solicitados por Juzgados y/o otras Administraciones	4	4	3	6
Informes Tribunales Económico-Administrativos	6	9	22	11
Comunicación con Diputación/Ayuntamientos	117		95	
Total Informes emitidos	309	194	261	179



SITUACIÓN DE LOS RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS
Y RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

		2021	2022	2023	2024
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	Número de recursos c-administrativos pendientes de sentencia a 1 de enero	32	61	36	38
	Número de recursos c-administrativos con entrada en el ejercicio	93	56	65	49
	Número de recursos de apelación ante el TSJA	-	-	-	13
	Número de recursos c-administrativos tramitados	125	117	101	100
	Número de recursos c-administrativos finalizados	63	86	61	67
	Número de recursos c-administrativos concluidos por Sentencia	56	34	54	59
	Número de sentencias favorables	45	33	44	49
	Número de sentencias desfavorables	11	51	10	10
	Número de recursos pendientes de sentencia a 31 de diciembre	51	22	40	33
	Número de folios cumplimentados en expediente único	34.716	13.029	26.719	16.625
	% Sentencias favorables	80,36%	75,00%	82,00%	83,05%
	Importe total contenciosos	736.645,43€	1.162.059,54€	2.161.416,36€	2.229.121,68€
RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS	Número de reclamaciones pendientes de resolución a 1 de enero				11
	Número de reclamaciones con entrada en el ejercicio			21	8
	Número de reclamaciones tramitadas			11	19
	Número de resoluciones favorables			11	7
	Número de resoluciones desfavorables			0	4
	Número de reclamaciones pendientes de resolución a 31 de diciembre			10	8
	Número de folios cumplimentados en expediente único			9.180	1.882
	% Resoluciones favorables			100,00%	64,00%
	Importe total reclamaciones			545.270,79 €	570.135,24 €
IMPORTE TOTAL FAVORABLE AL SPGR	Importe total favorable al SPGR	736.645,43 €	1.162.059,54 €	2.706.687,15 €	2.799.256,92 €

2.C.3. Inspección

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

		2021	2022	2023	2024
I.A.E.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	51	86	108	102
	Expedientes sancionadores	22	102	149	82
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	432.023,40	2.332.664,31	2.655.276,22	2.003.609,81
	Total Cobros en voluntaria de actas	341.050,25	1.464.014,42	2.544.732,49	1.704.686,91
	Liquidaciones sanciones definitivas	43.517,43	382.716,72	323.298,18	357.372,47
	Total Cobros en voluntaria de sanciones	38.530,06	132.638,54	250.819,25	323.526,96
I.I.V.T.N.U.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	604	8	817	1.781
	Expedientes sancionadores	280	55	560	1.332
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	133.350,27	4.383,18	284.039,75	619.564,44
	Total Cobros en voluntaria de comprobación limitada	110.246,33	2.885,33	226.454,39	429.943,89
	Liquidaciones sanciones definitivas	29.630,84	2.015,49	45.806,21	121.022,15
	Total Cobros en voluntaria de sanciones	19.143,02	5.469,29	34.631,74	82.753,41
I.C.I.O.	Expedientes inspectores en tramitación	1	17	17	
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	1.755,34			
	Total Cobros en voluntaria de actas	1.755,34			
SANCIÓN NO ATEND. REQ	Expedientes inspectores iniciados y finalizados		6	109	135
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)		180,00	12.570,00	15.720,00
	Total Cobros en voluntaria		180,00	3.720,00	4.770,00
TASA OCUPACIÓN	Expedientes inspectores iniciados		9	6	8
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)			38.564,76	39.548,69
	Total Cobros en voluntaria Actas			38.564,76	39.548,69
	Expedientes sancionadores tasa			9	8
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)			9.902,45	7.006,53
	Total Cobros en voluntaria de sanciones			9.763,27	7.186,53

2.C.4. Sanciones de Tráfico

ACTUACIONES EN MATERIA DE SANCIONES DE TRÁFICO

		2021	2022	2023	2024
S.M.I.	Expedientes abiertos	15.358	17.967	20.909	22.342
	Notificadas emitidas: Inicio expediente de tráfico	11.386	13.877	15.969	20.546
	Expediente por no identificar al conductor	94	277	238	222
	Requerimiento personas jurídicas	324	862	317	315
	Resolución primeras alegaciones	331	519	462	537
	Resolución sancionadora	263	668	384	358
	Recursos de reposición	34	63	38	51
	Responsable del Vehículo	3	24	37	65
	Total expedientes con actuaciones	12.432	16.290	17.445	22.094

CARGOS E INGRESOS SANCIONES DE TRÁFICO

	2021	2022	2023	2024
Total Cargos	1.294.976,00	1.511.302,19	996.430,38	1.974.015,20
Total Cobros	646.997,82	1.387.346,79	953.317,01	1.041.449,06

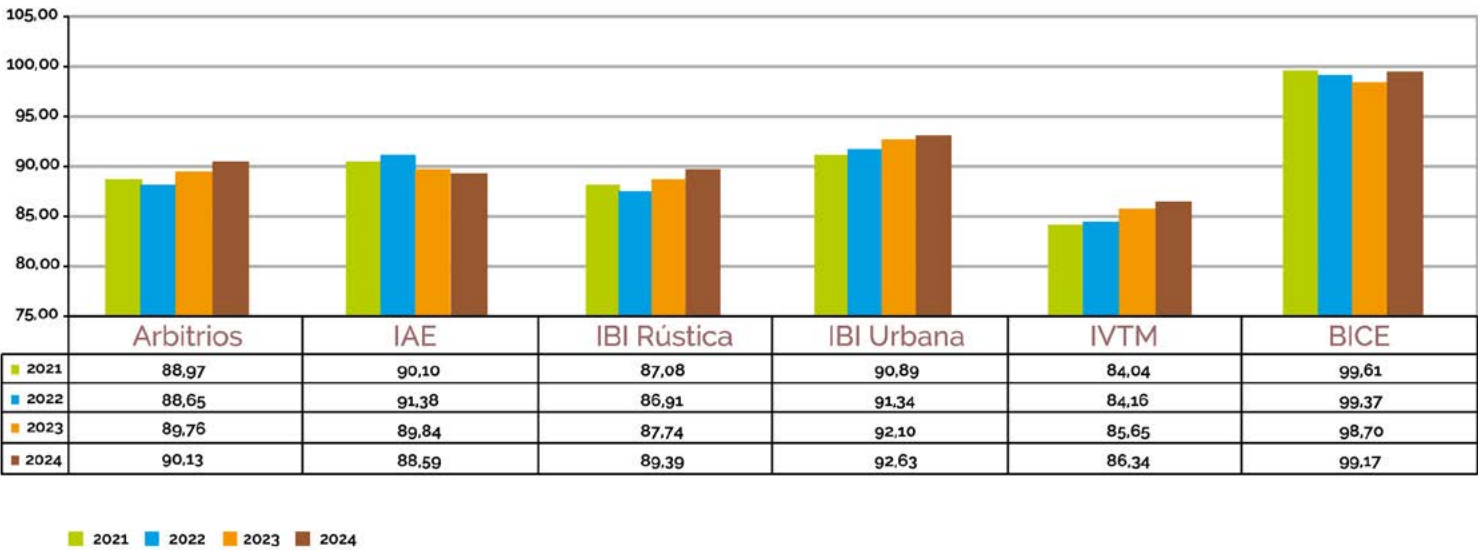
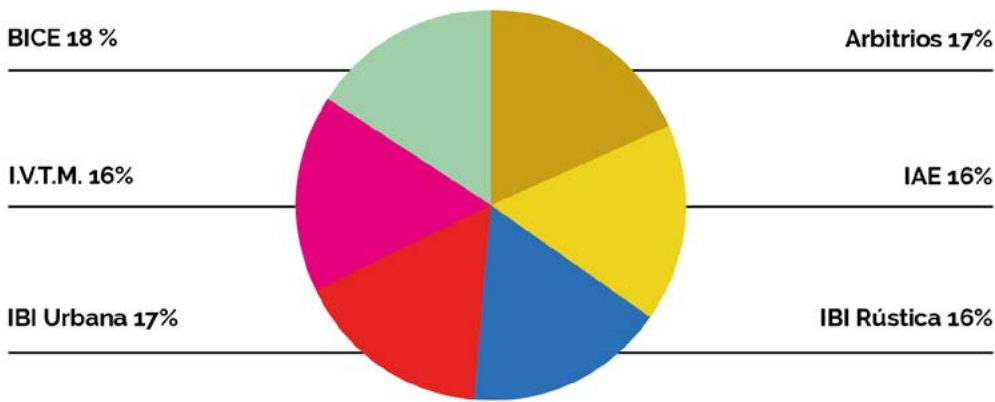
2.C.5. Recaudación voluntaria

EVOLUCIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR IMPUESTOS

	2021	2022	2023	2024		
	%	%	%	Cargo Líquido	Recaudación	%
Arbitrios	88,97	88,65	89,76	6.019.852,26	5.425.654,58	90,13
IAE	90,10	91,38	89,84	6.252.729,56	5.539.239,43	88,59
IBI Rústica	87,08	86,91	87,74	10.392.378,34	9.289.648,52	89,39
IBI Urbana	90,89	91,34	92,10	86.916.275,56	80.513.029,33	92,63
IVTM	84,04	84,16	85,65	25.733.427,75	22.217.269,18	86,34
BICE	99,61	99,37	98,70	3.072.693,30	3.047.270,13	99,17
TOTAL	89,37	89,71	90,52	138.387.356,77	126.032.111,17	91,07



DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS

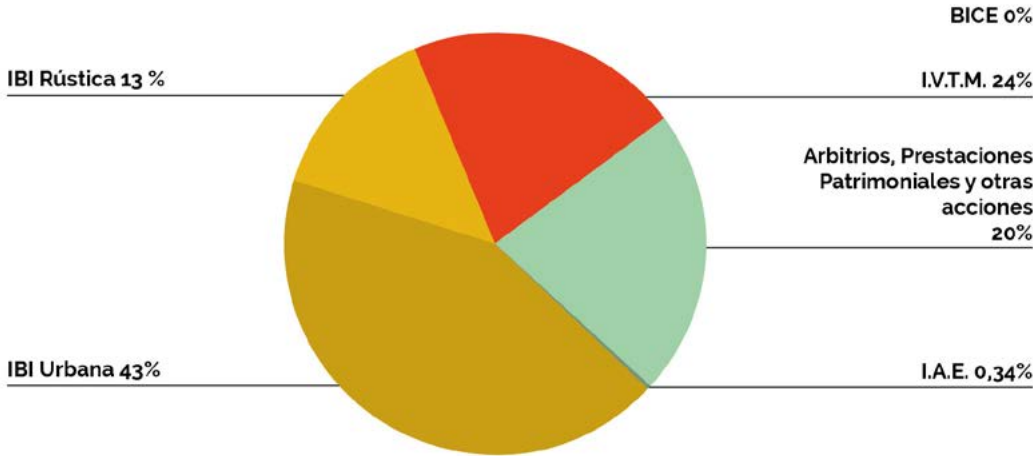


DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

	2021		2022		2023		2024	
	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe
Arbitrios, Prestaciones Patrimoniales y otras exacciones (*)	96.084	3.709.148,22	96.294	3.723.914,41	97.321	3.776.358,62	102.448	4.093.778,95
I.A.E.	1.543	2.186.869,00	1.541	2.203.027,21	1.702	2.329.897,03	1.764	2.594.370,41
IBI Urbana	210.551	46.297.644,05	212.801	46.578.117,21	216.208	47.328.521,37	218.481	48.375.762,17
IBI Rústica	61.362	5.577.345,04	62.941	5.771.578,07	64.746	5.923.287,01	63.495	5.876.591,05
I.V.T.M.	111.913	8.905.793,57	114.161	8.942.172,95	117.433	9.084.334,59	120.487	9.312.107,50
BICE	261	451.313,68	282	505.718,77	262	499.774,92	276	511.087,71
Total	481.714	67.128.113,56	488.020	67.724.528,62	497.672	68.942.173,54	506.951	70.763.697,79

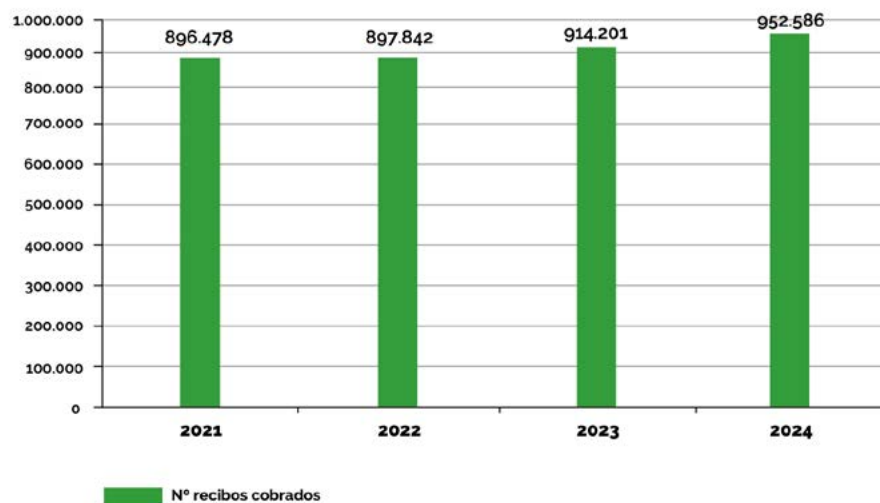
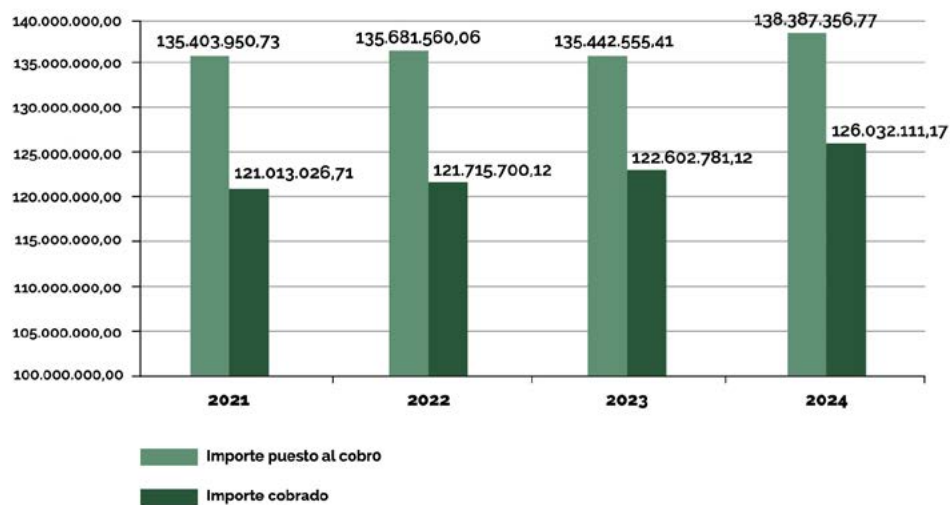
(*) La puesta al cobro por 1ª vez de las Prestaciones Patrimoniales. El aumento en el nº de recibos en AR viene motivado porque al pasar las basuras de AR a PB en 8 municipios, lo que antes venía en un recibo se ha dividido en dos, y por tanto dos domiciliaciones ya que esos municipios siguen teniendo más subconceptos que se ponen al cobro como AR. Por su parte el aumento en el importe también viene motivado porque tras la aplicación de la Ley 7/2022 de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, se ha subido el importe de la Tasa de basuras al pasarla a PB.

PORCENTAJE NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS POR CONCEPTOS



RESULTADOS GLOBALES VOLUNTARIA

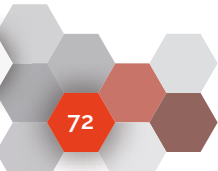
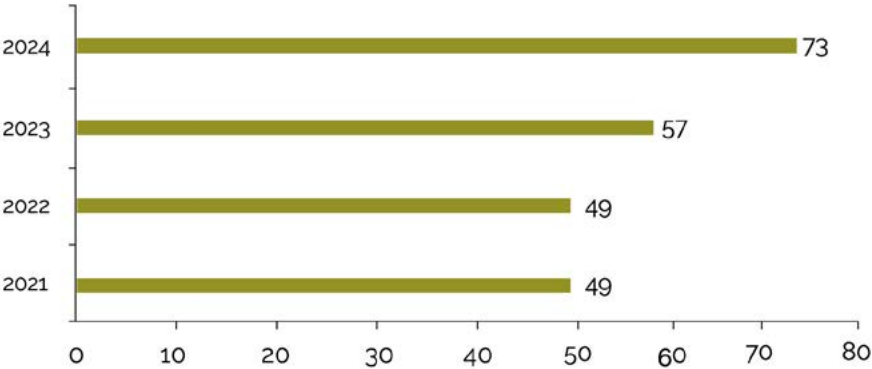
	2021	2022	2023	2024
Importe puesto al cobro	135.403.950,73	135.681.560,06	135.442.555,41	138.387.356,77
Importe cobrado	121.013.026,71	121.715.700,12	122.602.781,12	126.032.111,17
Nº recibos cobrados	896.478	897.842	914.201	952.586



DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE AYUNTAMIENTOS

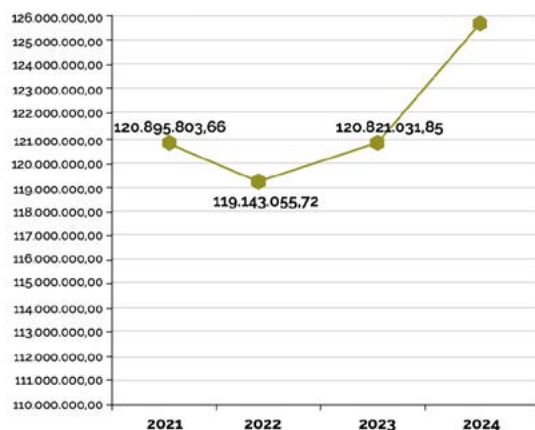
	2021	2022	2023	2024
Mayor del 90 %	49	49	57	73
Entre el 80 % y 90%	44	44	36	20
Entre el 70 % y el 80 %		1	1	1
Menor del 70%	1			
Número de Ayuntamientos	94	94	94	94

AYUNTAMIENTOS CON PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO MAYOR DEL 90%

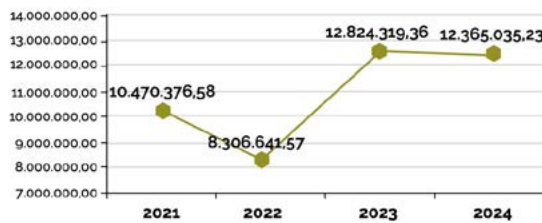


EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN ANUAL

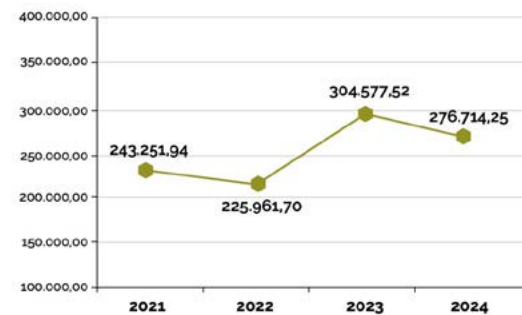
	2021	2022	2023	2024
Recibos	120.895.803,66	119.143.055,72	120.821.031,85	125.932.279,14
Liquidaciones	10.470.376,58	8.306.641,57	12.824.319,36	12.365.035,23
Autoliquidaciones	243.251,94	225.961,70	304.577,52	276.714,25
Ejecutiva	24.842.859,54	27.125.810,16	23.787.747,40	20.878.221,19
Total Cobros	156.452.291,72	154.801.469,15	157.737.676,13	159.452.249,81



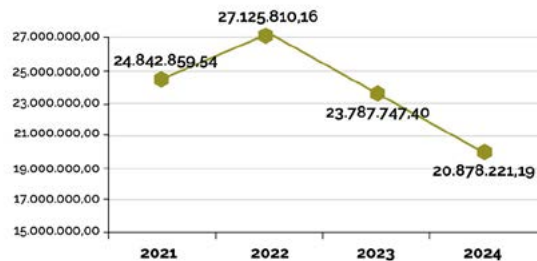
Recibos



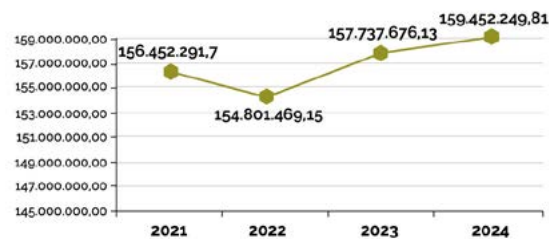
Liquidaciones



Autoliquidaciones



Ejecutiva

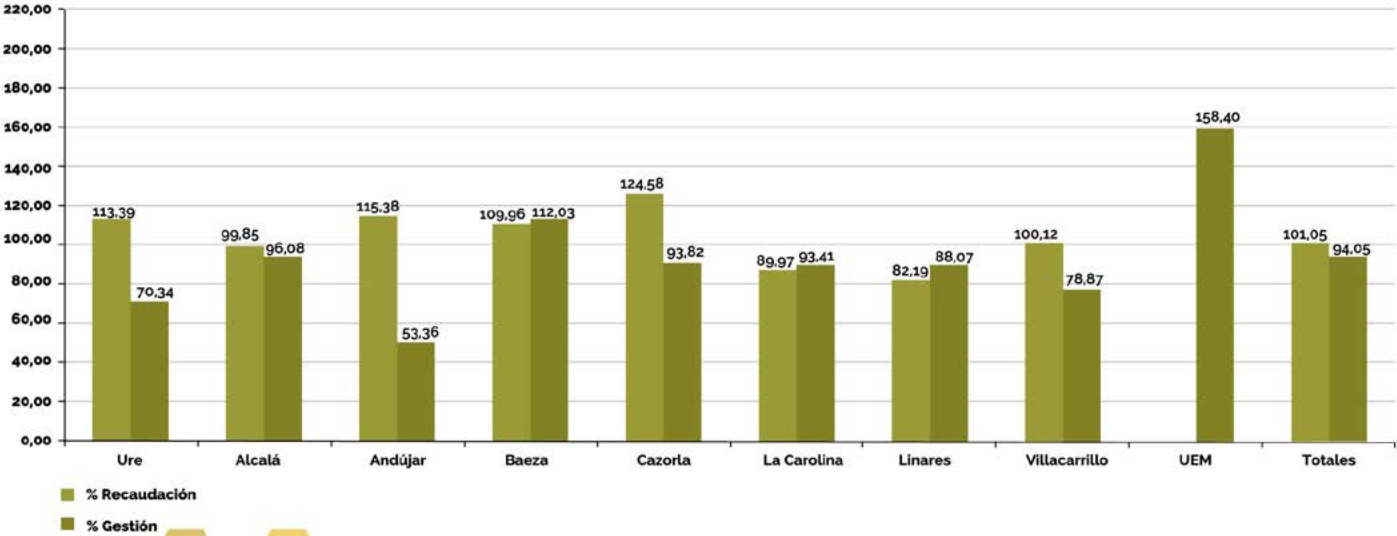


Total cobros

2.C.6. Recaudación ejecutiva

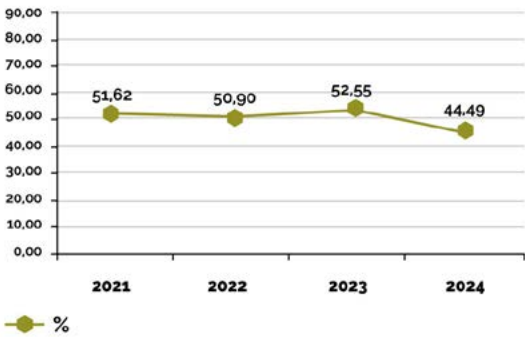
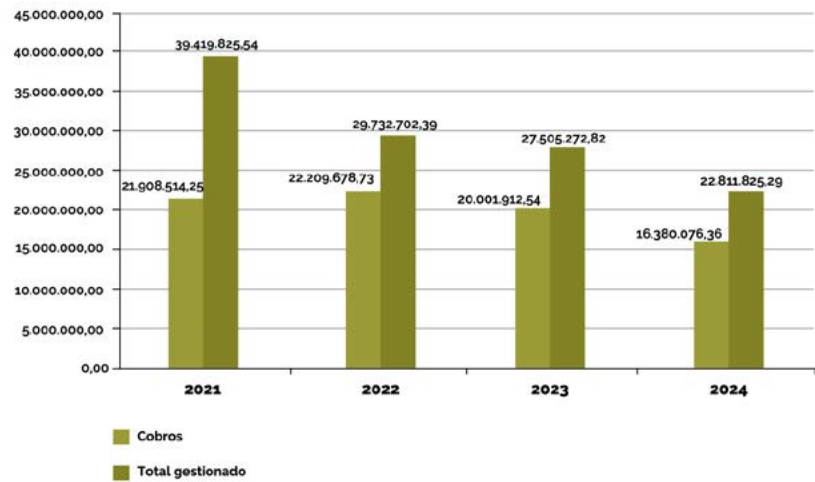
CONSECUCCIÓN OBJETIVOS "GESTIÓN EJECUTIVA" UNIDADES TERRITORIALES

	Gestión	Recaudación	% Recaudación	% Gestión	Objetivo Gestión	Objetivo Recaudación
Ure	539.903,86	2.321.780,25	113,39	70,34	767.585,29	2.047.622,11
Alcalá	983.009,45	2.724.136,63	99,85	96,08	1.023.082,95	2.728.221,20
Andújar	689.375,63	3.975.142,13	115,38	53,36	1.292.014,66	3.445.372,43
Baeza	702.455,58	1.838.625,49	109,96	112,03	627.045,61	1.672.121,62
Cazorla	378.971,97	1.341.825,21	124,58	93,82	403.914,02	1.077.104,06
La Carolina	1.009.269,10	2.592.487,12	89,97	93,41	1.080.522,18	2.881.392,47
Linares	1.560.686,60	3.398.582,19	82,19	88,07	1.772.167,26	4.135.056,94
Villacarrillo	539.730,44	1.827.185,96	100,12	78,87	684.349,80	1.824.932,79
UEM	791.995,80			158,40		
Totales	7.195.398,43	20.019.764,98	101,05	94,05	7.650.681,77	19.811.823,62



EVOLUCIÓN ANUAL GESTIÓN EJECUTIVA

AÑO	COBROS	TOTAL GESTIONADO	%
2021	21.908.514,25	39.419.825,54	51,62
2022	22.209.678,73	29.732.702,39	50,90
2023	20.001.912,54	27.505.272,82	52,55
2024	16.380.076,36	22.811.825,29	44,49





APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

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

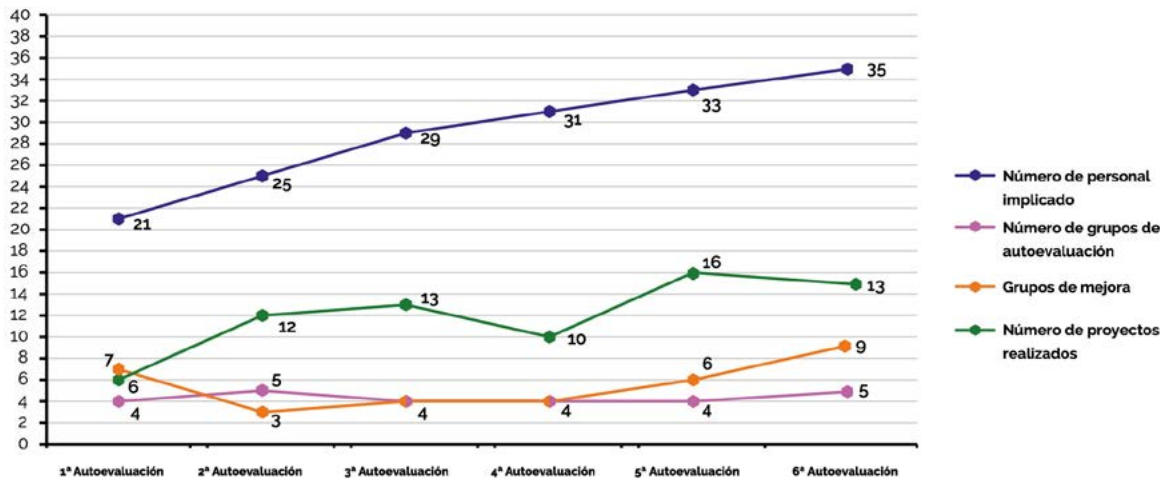


2.D. Perspectiva aprendizaje

2.D.1. Autoevaluaciones EFQM

El Organismo ha realizado la 6ª Autoevaluación de EFQM y un nuevo Análisis DAFO (septiembre 2024 a febrero 2025, 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 puesta en marcha de Proyectos de Mejora constituyéndose al efecto nuevos Grupos de Mejora atendiendo a las Oportunidades de Mejora resultantes, y la obtención de la renovación de la Certificación de Excelencia Europea.

	Temporalidad	Número de personal implicado	Número de grupos de autoevaluación	Ejes por grupos de autoevaluación	Puntos E.F.Q.M. de la organización	Número de 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
6ª Autoevaluación	2023-2024	35	5	*Eje 1. Estrategia y Transformación *Eje 2. Gobierno y Gestión GI Inversores y Reguladores *Eje 3. Cultura y Liderazgo GI Personas *Eje 4. Propuesta de Valor GI Clientes	Más de 500	9	13



2.D.2. Grupos de mejora

ACTUACIONES GRUPOS DE MEJORA

GRUPO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA

	Puesto	Unidad Administrativa
Cobo Martínez, Rocio	Administrativa	Servicio de Inspección
De Vargas Aguilera, M ^a del Rocío	Administrativa	Gerencia
Díaz Meléndrez, Isabel	Coordinadora	Planificación y Mejora Continua
Leal Bravo, Patricia	Administrativa	Unidad de Embargos Masivos
Medina de la Chica, Rosa	Administrativa	Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria
Ocaña Ocaña, M ^a del Carmen	Jefa de Negociado	Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria

Naturaleza.

El Grupo Planificación y Mejora Continua tiene su antecedente en el Grupo Planificación de la Calidad y Excelencia que 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 hacía imprescindible la creación de un grupo con **carácter permanente**, dirigido por la Coordinadora de Planificación y Mejora Continua, 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, así como de las Memorias con motivo de la presentación de candidaturas a Premios de Excelencia de la Gestión Pública.
- 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 la participación directa en la evaluación externa, con motivo de la revalidación del sello de excelencia europea.
- 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, análisis y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

- Coordinación de las actuaciones desarrolladas por los grupos de mejora.
- Digitalización de la documentación del SGC.
- Medición de los Cuestionarios de Satisfacción de Clientes Externos e Internos del SPGR.
- Gestión y tramitación de las Convocatorias correspondientes a las Ediciones de los Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del SPGR.
- Tramitación de Certificados Oficiales, expedidos al personal del SPGR, por su participación en Grupos de Mejora y consecución de Premios.

Implantación de los principales proyectos de mejora. Ejercicios 2018-2024.

- Proyecto: Programa de Responsabilidad Social SPGR (DT.AM.05.03).
- Enfoque, Diseño e Implantación del Blog 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.
 - Noticias.
- 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 destacan: una mejora sustancial en la 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 Ciudadanos, aportando ésta numerosas ventajas, entre las que destacan, 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 sea, de hecho, la aplicación de un programa de Calidad Total, en la que nos planteemos: ¿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 Organismos Delegantes.
- 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, REAUDATORIA 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.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

- 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 segundo proyecto e integrado en el proyecto AHORA+CERCA: "NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN: APP MIS TRIBUTOS, CITA PREVIA, OFICINA VIRTUAL Y OTROS CANALES" (2018).
- Presentación del Proyecto "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN SIT" Premio Progreso en la XII Edición (2019).
- Presentación del Proyecto "LA TRANSFORMACIÓN DEL SPGR DE JAÉN A TRAVÉS DE LA INFRAESTRUCTURA VERDE Y LA GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO" Versión Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible del Premio Progreso en la XIII Edición (2024).
- * Diseño y adecuación a los resultados de Análisis DAFO, y a los propios resultados de Autoevaluaciones de EFQM, así como la alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del **"Plan Estratégico del SPGR 2021-2026 y Anexos"** (Anexo I **"Resumen de Indicadores recogidos por el Consejo Económico y Social de la Provincia de Jaén"**; Anexo II **"Cuadro de Mando Integral Unidades Administrativas del SPGR"**; Anexo III SPGR **"Indicadores ODS"**; Anexo IV **"Hitos hacia la Excelencia"**; Anexo V **"Transformando el SPGR: Infraestructura Verde**

y Huella de Carbono" y Anexo VI "Marco de Gestión de la Innovación del SPGR").

El vigente Plan Estratégico 2021-2026 ha sido objeto de adecuación por el Grupo de Mejora 1C, formado por los componentes del Grupo de Planificación y Mejora Continua, como consecuencia de las distintas oportunidades de mejora resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM, realizada por el SPGR en 2023-2024, proponiéndose su modificación y aprobación, por medio de la presente edición (7ª), y su posterior comunicación al resto de los grupos de interés, mediante su publicación en la Web de Organismo.

Se han analizado las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés, utilizando como herramientas de consulta, las encuestas o cuestionarios de satisfacción, de cuyo análisis se han obteniendo, como resultado, aportaciones para la revisión del marco estratégico, así como para la adecuación de las cartas de servicios y de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés Clave (Ayuntamientos, Ciudadanos y Empleados Públicos) descritas en el nuevo Mapa de Públicos definido en el Plan de Comunicación Externa del Organismo.

Asimismo, el SPGR ha realizado un Análisis DAFO como parte del proceso del Plan Estratégico, herramienta que ha permitido conocer la situación actual del Organismo, así como el riesgo y las oportunidades que le brinda el entorno y el mercado. Mediante este análisis, se han identificado las Debilidades (Factores Internos), Amenazas (Factores Externos) Fortalezas (Factores Internos) y Oportunidades (Factores Externos), que podrían afectar o serían susceptibles de aprovechar, en mayor o menor medida, para apoyar el establecimiento de los objetivos de la organización y su consecución. La matriz DAFO resultante, elaborada por 35 personas de la organización, distribuidas en cada uno de los cinco Grupos de la 6ª Autoevaluación de EFQM 2020 del SPGR, en su versión resumida, ha servido de input para la adecuación de los Factores Clave de Éxito y el Análisis de Riesgos, y en definitiva del propio Plan Estratégico.

Para más información, consultar la última edición del "Plan Estratégico del SPGR 2021-2026 y Anexos" (Ed.7) en el enlace Web <https://www.dipujaen.es/conoce-diputacion/areas-organismos-empresas/recaudacion/calidad-y-mejora/plan-estrategico-spgr.html>.

PROYECTOS GRUPOS DE MEJORA 2024-2025.

- **GM 1A "Nueva Política de Calidad:** Definición del Propósito. Revisión de la Misión, Visión y Valores. Cuadro de mando de Propósito, Visión y Estrategia. Ecosistema y Megatendencias del SPGR. Propuesta Valor-Comunicación Externa: PG.CE.01 Procedimiento General de Comunicación Externa y DT.CE.01.01 Plan de Comunicación Externa. Grupos de Interés-Mapa de Públicos y Ponderaciones conforme la EFQM 2020".
- **GM 1B "Propuesta Valor-Comunicación Interna:** PG.CI.01 Procedimiento General de Comunicación Interna; DT.01.01 Plan de Comunicación Interna; DT.CI.01.03 Funcionamiento del Blog Interno para el Personal del SPGR; DT.CI.01.02 Funcionamiento del Foro Interno del Organismo".
- **GM 1C "Adecuación del Plan Estratégico del SPGR 2021-2026 y Anexos a los resultados obtenidos en el Análisis DAFO y en la 6ª Autoevaluación conforme al Modelo EFQM 2020, así como a los proyectos y acciones de mejora implementadas por los Grupos de Mejora (GM)".**
- **GM 2 "Marco-Modelo de Gestión de la Innovación del SPGR".**
- **GM 3A "Medición y seguimiento del grado de satisfacción de clientes: Cuestionarios de Satisfacción del Personal del SPGR".**
- **GM 3B "Cultura: Código Ético y de Conducta de Personal del SPGR; Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del SPGR (DT.AM.01.05)".**
- **GM 4A "Medición y seguimiento del grado de satisfacción de clientes: Cuestionarios de Satisfacción de Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes".**
- **GM 4B "Propuesta Valor-Comunicación Externa: Cartas de Servicios Especializadas** (DT.CE.01.02 Ed.2 Metodología y Seguimiento de las Cartas de Servicios, RC.CE.01.003 Encuesta de Expectativas y Percepción de Ciudadanos, RC.CE.01.004 Cuadro Constitución del Equipo de Trabajo, RC.CE.01.005 Plan de Acción de la Reunión del Equipo de Trabajo, RC.CE.01.006 Formato Datos Carta de Servicios, RC.CE.01.007 Informe evaluación de la Encuesta de Expectativas y Percepción de Ciudadanos, Carta de Servicios Ciudadanos (Ed. 4) y Carta de Servicios Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes (Ed. 4))".
- **GM 4C "Propuesta Valor-Experiencia Cliente: Mapa de experiencias de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Manual de Atención al Ciudadano".**



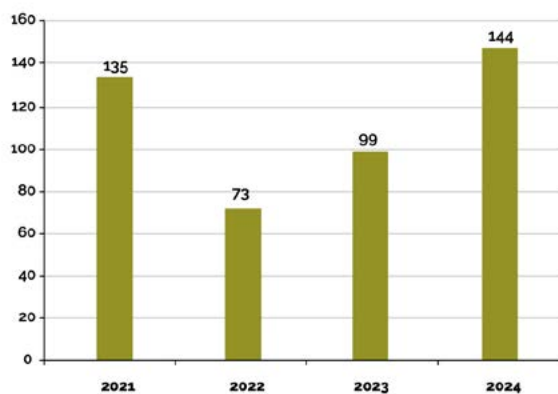
2.D.3. Empleados

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

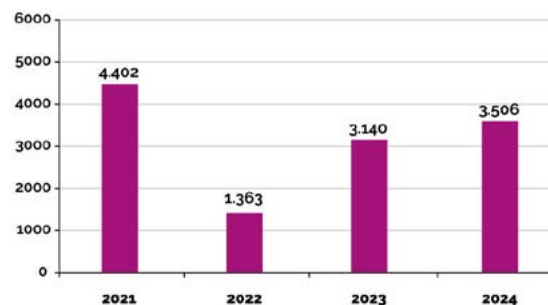
	2021			2022			2023			2024		
Puesto	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino	Nº Dotación	Grupo	Nivel Destino
Administrativa/o	39	C1	18	48	C1	18	49	C1	18	54	C1	18
Administrativa/o-Agente Tributaria/o	5	C1	18	4	C1	18	4	C1	18	4	C1	18
Auxiliar Administrativa/o	36	C2	16	27	C2	16	25	C2	16	18	C2	16
Auxiliar Administrativa/o de Información										1	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/C2	18	1	C1/C2	18
Gerenta/e	1	A1	30	1	A1	30	1	A1	30	1	A1	30
Gestión de Administración General	2	A2	20	3	A2	20	3	A2	20	4	A2	20
Jefa/e de Negociado	2	A2	21	2	A2	21	1	A2	21	2	A2	21
Jefa/e de Negociado							1	A2/C1	21	1	A2/C1	21
Jefa/e de Negociado	12	C1	20	16	C1	20	18	C1	20	16	C1	20
Jefa/e de Negociado	9	C1/C2	18	5	C1/C2	18	3	C1/C2	18	4	C1/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	1	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	5	A1	24	6	A1	24	6	A1	24	6	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	1	A2/C1	22									
"Ordenanza Conductora/or Subalterna/o-Ordenanza-Portera/o"	2	E	14	2	E	14	1	E	14	1	E	14
Oficial Servicios Varios				2	C2	16	1	C2	16	1	C2	16
Secretaria/o de Dirección	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18	1	C1/C2	20	1	C1/C2	20
Técnica/o Asistencia Jurídica	2	A1	24	2	A1	24	2	A1	24	2	A1	24
Técnica/o de Administración General	1	A1	22									
Total Organismo	127			128			125			125		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS

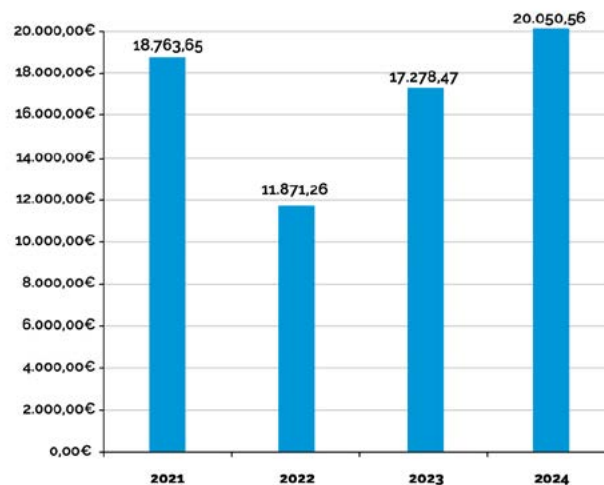
	2021	2022	2023	2024
Número total de participantes	135	73	99	144
Total horas de formación	4.402	1.363	3.140	3.506
Inversión total en formación	18.763,65 €	11.871,26 €	17.278,47 €	20.050,56 €



■ Número total de participantes



■ Total horas de formación



■ Inversión total en formación

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

ACCIONES FORMATIVAS SPGR 2024

ACCIONES FORMATIVAS	HORAS	MODALIDAD	PERSONAL FORMADO
ANÁLISIS DE DATOS CON EXCEL (NIVEL AVANZADO)	350	Mixta (Presencial + Teleformación)	7
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD	40	Presencial	2
DESARROLLO DE HABILIDADES INTERPERSONALES Y COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS	50	Mixta (Presencial + Teleformación)	2
ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE CONDUCTA PARA PERSONAL DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN (*)	900	Online + Aula Virtual	30
FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS EELL PARA LA MEJORA DE LAS POLÍTICAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO	60	Mixta (Presencial + Teleformación)	2
GESTIÓN COLABORATIVA DEL CONOCIMIENTO: LAS ORGANIZACIONES QUE APRENDEN	80	Mixta (Presencial + Teleformación)	4
GESTIÓN DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO	120	Presencial	4
GESTIÓN PRESUPUESTARIA LOCAL	120	Online	4
IDIOMA FRANCÉS ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (N-INICIACIÓN)	300	Online	3
INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GOBIERNOS LOCALES	54	Presencial	9
INTRODUCCIÓN A OFFICE 365, TRABAJO COLABORATIVO	900	Mixta (Presencial + Teleformación)	18
JORNADA DE CIBERSEGURIDAD EN LAS EELL	12	Presencial	2
JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ENS-LOPD)	126	Online + Aula Virtual	42
JORNADAS GESTIÓN DE FONDOS EUROPEOS Y PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE	10	Presencial	1
LA GESTIÓN DE LOS CONTRATOS MENORES PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO	60	Mixta (Presencial + Teleformación)	2
ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE OFICINA Y GESTIÓN DOCUMENTAL	24	Presencial	2
PLANIFICACIÓN MUNICIPAL PARA EL CAMBIO CLIMÁTICO: MITIGACIÓN, TRANSICIÓN ENERGÉTICA, ADAPTACIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	60	Mixta (Presencial + Teleformación)	2
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO	150	Online	5
TÉCNICAS DE ESCRITURA EFICAZ, ESTILO ADMINISTRATIVO Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMES	90	Online	3
TOTAL ACCIONES FORMATIVAS (19 ACCIONES)	Total Horas 3506		Total Personal 44

(*) Actividad Formativa Específica del SPGR

PRINCIPIOS BÁSICOS

La mejora de la calidad es un proceso continuo. Hay que adquirir el hábito de mejora permanente, creando una elevada conciencia de calidad. No hay camino hacia la calidad, mejorar es el camino.

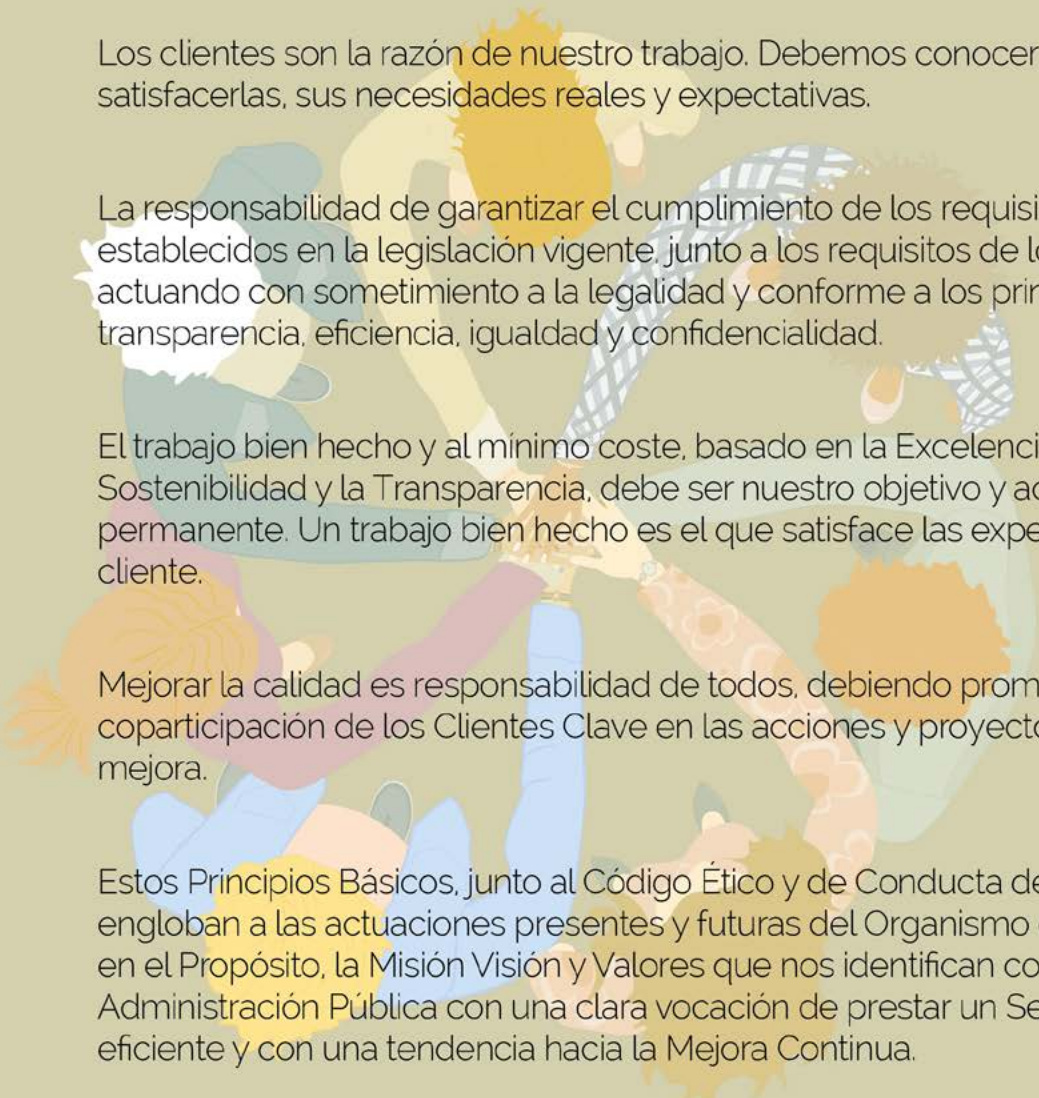
Los clientes son la razón de nuestro trabajo. Debemos conocer, para satisfacerlas, sus necesidades reales y expectativas.

La responsabilidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente, junto a los requisitos de los clientes, actuando con sometimiento a la legalidad y conforme a los principios de transparencia, eficiencia, igualdad y confidencialidad.

El trabajo bien hecho y al mínimo coste, basado en la Excelencia, la Sostenibilidad y la Transparencia, debe ser nuestro objetivo y actitud permanente. Un trabajo bien hecho es el que satisface las expectativas del cliente.

Mejorar la calidad es responsabilidad de todos, debiendo promover la coparticipación de los Clientes Clave en las acciones y proyectos de mejora.

Estos Principios Básicos, junto al Código Ético y de Conducta del Personal, engloban a las actuaciones presentes y futuras del Organismo definidas en el Propósito, la Misión Visión y Valores que nos identifican como una Administración Pública con una clara vocación de prestar un Servicio eficiente y con una tendencia hacia la Mejora Continua.



**MEJORA
CONTINUA**

**ORIENTACIÓN
AL CLIENTE**

**CUMPLIMIENTO
LEGAL**

EFICIENCIA

**RESPONSABILIDAD
COMPARTIDA**

2.E. Proyectos, programas y actuaciones

2.E.1. Proyectos, programas y actuaciones 2023-2024

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

- Presentación a Medios del "**Jardín Botánico La Granja-Casería Escalona**". En 2024 se ha llevado a cabo la adecuación de la señalización del Jardín Botánico de acuerdo con la plantación de nuevas especies con motivo de la remodelación de los exteriores de la Casería Escalona, implantándose, como resultado, los Proyectos "Paisajismo de la Casería Escalona" y "La Transformación del SPGR de Jaén, a través de la Infraestructura Verde y la Gestión de la Huella de Carbono" (Servicios Ecosistémicos de la Vegetación de la Casería Escalona y Huella de Carbono del SPGR).
- Enfoque, Diseño e Implantación del Blog Interno del Organismo (Clientes Internos).
- Aprobación/Implantación y Revisión/Mejora 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.
- Formación en "El nuevo Modelo EFQM 2020" realizada en el mes de Diciembre/2021 (2 Ediciones) dirigida a todo el Personal del Organismo.
- Formación "Elaboración de códigos de conducta para personal del SPGR" realizada en 2024 y 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 auditorías, 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 las candidaturas de participación en Premios de Excelencia y Mejora Continua (Ver "ANEXO IV "HITOS HACIA LA EXCELENCIA" enlace Web <https://www.dipujaen.es/conoce-diputacion/areas-organismos-empresas/recaudacion/calidad-y-mejora/plan-estrategico-spgr.html>).
- Realización de la 6ª Autoevaluación del SPGR conforme el Modelo EFQM 2020 y Análisis DAFO.
- Constitución de Grupos de Mejora con motivo de la realización de Proyectos resultantes de la 6ª Autoevaluación del Organismo.

- Proyectos Grupos de Mejora con motivo de las "Oportunidades de Mejora resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM": Implantación del Blog Interno del Personal del SPGR; Adecuación del Plan de Comunicación Externa (Ponderaciones de Clientes y Nuevo Mapa de Públicos); Definición del Propósito y alineación con la Misión, Visión y Valores del SPGR (Nueva Política de Calidad del SPGR); Código Ético y de Conducta del Personal del SPGR; I Convocatoria de los Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del Organismo; etc.

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 provocada 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".
- Despliegue 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 JARDÍN 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.

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.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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, claves o referencias). Se muestran agrupados en bloque los trámites que no 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 y que optimiza el proceso de imposición de multas, agiliza la tramitación, elimina errores y ahorra costes, así como favorece una 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, ya que es rápida e intuitiva, sólo precisa de un smartphone para su puesta en marcha, y está siempre actualizada, al incorpora todas las mejoras de forma automática y está integrada con la DGT.

El módulo APP SIT-Sanciona se ha implantado en 84 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 SPGR, 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, que 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.

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 Matricula: 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.

Se ha impartido formación telemática del nuevo módulo SIT-Sanciona, en los 84 municipios 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. Así mismo, 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 se realizó en 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 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.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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.

Habrà 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 está 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, dependerà 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).

Finalmente, el pago se ha realizado.

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

- Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escàner, 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, escàner y fax) para las unidades administrativas del SPGR con motivo del Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escàner, 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.

- 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 (2021-2022-2024).
- 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 y 2023).

Convenios y Acuerdos.

- Implantación de la Inspección de la Tasa por aprovechamiento del espacio 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 aprobación del acuerdo entre la Excm. Diputación Provincial de Jaén y la Asociación Provincial de Regantes del Olivar de Jaén (APROJAEN), para la elaboración de un documento marco que establezca las condiciones de la colaboración en la delegación de facultades recaudatorias de las comunidades de regantes de la provincia de Jaén, en la Excm. Diputación Provincial de Jaén, a través del organismo autónomo local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. (Adecuación del Acuerdo marco suscrito entre la Diputación Provincial de Jaén y APROJAEN con motivo de la adecuación del convenio tipo de delegación de facultades con las Comunidades de Regantes).
- 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 anual por el Consejo Rector del SPGR).
- Propuesta de nombramiento de la comisión de seguimiento del convenio de colaboración suscrito el 26/03/2019 entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro)

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

y la diputación provincial de Jaén en materia de gestión catastral.

- 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.

- Proyecto Reforma Integral de la Casería Escalona (Exteriores e Interiores).
- Proyecto Ampliación de la Sala de Juntas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.
- Proyecto Elevación de planta del Edificio número 10.
- Proyecto Remodelación de la planta baja (Archivo General) y Ampliación del Parking de la Casería Escalona.
- Adscripción a favor del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de varios inmuebles en la Casería Escalona en la ciudad Jaén. Mediante Acuerdo número 18 de la Junta de Gobierno de fecha 26 de octubre de 2022, se aprueba la propuesta de adscripción de varios inmuebles provinciales situados en la Casería Escalona de la ciudad de Jaén a favor del Organismo Autónomo Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Mediante Acuerdo del Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en sesión ordinaria número 1, celebrada el 20 de enero de 2023, se acepta esta adscripción. El acta de entrega se firmó el 3 de febrero de 2023. (Cesión de Uso de la Casería Escalona).

Tramitación de Contratos con motivo de la Adquisición de Suministros o la contratación de servicios con motivo de los proyectos que a continuación se indican:

- "La Transformación del SPGR de Jaén a través de la Infraestructura Verde y la Gestión de la Huella de Carbono" (Servicios Ecosistémicos de la Vegetación de la Casería Escalona y Huella de Carbono del SPGR).
- "Paisajismo de la Casería Escalona" Fase I.
- "Adecuación de la señalización, así como del Tour Virtual y la Guía/Dípticos Informativos del "Jardín Botánico La Granja-Casería Escalona".
- "Adecuación de la señalización exterior de la Casería Escalona".
- "Mantenimiento de la Aplicación Informática para la Gestión Tributaria, "Recaudatoria y de Inspección" (Sistema Información Tributaria SIT)".
- Prórroga del contrato de "Servicios complementarios de apoyo y asistencia técnica y administrativa a las funciones de inspección tributaria de la Diputación Provincial de Jaén (CO2024/442)".
- "Servicio de Peritaje de Bienes del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación".
- Contrato "Servicio de Atención Telemática del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (CO2019/150)".
- Convenio entre la sociedad estatal correos y telégrafos, S.A. y el organismo autónomo local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, para facilitar el ingreso en cuentas de dicho organismo de giros postales utilizados para pagar deudas tributarias y otras de derecho público.

- 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.
- Adenda al "Convenio de Colaboración en la Gestión Recaudatoria entre el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria y las Entidades Bancarias de Crédito".

2.E.2. Previsión proyectos, programas y actuaciones 2025-2026.

- Adecuación del Acuerdo marco suscrito con la Diputación Provincial de Jaén y la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos de Jaén (UPA-Jaén). Actualmente en tramitación.
- Adecuación de los Modelos de Convenio Tipo 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 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.

- Tramitación de Contratos con motivo de la Adquisición de Suministros o la contratación de servicios con motivo de los proyectos que a continuación se indican:
- Obras de Adecuación de la Casería Escalona: Tomas eléctricas y de Red de los Edificios 3, 6, 7, 8 y 9 del SPGR de la Casería Escalona (Fase II).
- Remodelación de la zona de parking antigua a la nueva zona de aparcamiento de la Casería Escalona.
- Remodelación de la planta baja del Edificio número 10 de la Casería Escalona (Archivo General).
- Paisajismo de la Casería Escalona (Fase II)
- Adecuación del paisajismo en la nueva zona de aparcamiento de la Casería Escalona.
- Integración, a la identidad de la Casería Escalona, del muro de contención sito en la nueva zona de aparcamiento.



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

- Adecuación de la señalización, así como del Tour Virtual y la Guía/Dípticos Informativos del "Jardín Botánico La Granja-Casería Escalona".
- Adecuación de la señalización exterior de la Casería Escalona.
- "Convenio de Colaboración en la Gestión Recaudatoria entre el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria y las Entidades Bancarias de Crédito".
- Mantenimiento de la Aplicación Informática para la Gestión Tributaria, Recaudatoria y de Inspección (Sistema Información Tributaria SIT).
- Servicio de Peritaje de Bienes del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.
- Prórroga Contrato del servicio de "Atención Telemática a Contribuyentes del SPGR" con la empresa Gestión Tributaria Territorial SAU (Cita Previa e implantación del nuevo Servicio de Call Center).
- Servicio de impresión masiva de documentos tributarios para el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén".
- Diseño y maquetación de la Memoria Anual del Organismo.
- Campaña Visual Informativa de los servicios prestados por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, Organismo Autónomo Local de la Diputación Provincial de Jaén (SPGR), que, utilizando elementos visuales comunique un mensaje de manera efectiva y atractiva a los Ciudadanos, y cuyo objetivo es captar su atención y facilitar la comprensión de la información relativa a:
 - Código Ético y de Conducta del Personal del SPGR: Diseño y maquetación.
 - Manual de Atención al Ciudadano Ed.2: Diseño y maquetación
 - Cartas de Servicios Especializadas del SPGR (Ed.4) (Ciudadanos y Ayuntamientos/Otros organismos delegantes).
 - Oficina Virtual 3.0 del SPGR: acceso, principales servicios ofrecidos conforme figuran desglosados en la OV (pagar impuestos/multas/tasas, domiciliaciones, solicitudes y consultas tributarias).
 - App Mis Tributos: acceso, principales servicios ofrecidos conforme figuran desglosados en la App.
 - Página Web del SPGR: Consulta de secciones y contenido de la Web del Organismo.
 - Medios de Pago.
 - Cita Previa.
 - Plan de Pago Personalizado.
 - Centro de Atención Telefónica.
- Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección del SPGR.
- 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.
- Cumplimiento de Objetivos planteados en el Cuadro de Mando del Plan Estratégico del Organismo.
- Cumplimiento de compromisos de las Cartas de Servicios.
- Finalización de los Proyectos Grupos de Mejora con motivo de las "Oportunidades de Mejora resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM":

- GM 1A "Nueva Política de Calidad: Definición del Propósito. Revisión de la Misión, Visión y Valores. Cuadro de mando de Propósito, Visión y Estrategia. Ecosistema y Megatendencias del SPGR. Propuesta Valor-Comunicación Externa: PG.CE.01 Procedimiento General de Comunicación Externa y DT.CE.01.01 Plan de Comunicación Externa. Grupos de Interés-Mapa de Públicos y Ponderaciones conforme la EFQM 2020".
- GM 1B "Propuesta Valor-Comunicación Interna: PG.CI.01 Procedimiento General de Comunicación Interna; DT.01.01 Plan de Comunicación Interna; DT.CI.01.03 Funcionamiento del Blog Interno para el Personal del SPGR; DT.CI.01.02 Funcionamiento del Foro Interno del Organismo".
- 1C "Adecuación del Plan Estratégico del SPGR 2021-2026 y Anexos a los resultados obtenidos en el Análisis DAFO (Factores Clave de Éxito y Análisis de Riesgos) y la 6ª Autoevaluación conforme al Modelo EFQM 2020, así como a las proyectos y acciones de mejora implementadas por los Grupos de Mejora (GM)".
- GM 3A "Medición y seguimiento del grado de satisfacción de clientes: Cuestionarios de Satisfacción del Personal del SPGR".
- GM 2 "Marco-Modelo de Innovación del SPGR".
- GM 4A "Medición y seguimiento del grado de satisfacción de clientes: Cuestionarios de Satisfacción de Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes".
- GM 3B "Cultura: Código Ético y de Conducta de Personal del SPGR; Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del SPGR (DT.AM.01.05)".
- GM 4B "Propuesta Valor-Comunicación Externa: Cartas de Servicios Especializadas (DT.CE.01.02 Ed.2 Metodología y Seguimiento de las Cartas de Servicios, RC.CE.01.003 Encuesta de Expectativas y Percepción de Ciudadanos, RC.CE.01.004 Cuadro Constitución del Equipo de Trabajo, RC.CE.01.005 Plan de Acción de la Reunión del Equipo de Trabajo, RC.CE.01.006 Formato Datos Carta de Servicios, RC.CE.01.007 Informe evaluación de la Encuesta de Expectativas y Percepción de Ciudadanos, Carta de Servicios Ciudadanos (Ed. 4) y Carta de Servicios Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes (Ed. 4)".
- GM 4C "Propuesta Valor-Experiencia Cliente: Mapa de experiencias de las Oficinas de Atención al Ciudadano. Manual de Atención al Ciudadano".
- Elaboración y Publicación de la Memoria Anual del Organismo.
- Elaboración de la Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea.
- Elaboración de Memorias con motivo de la presentación de Candidaturas Premios de Excelencia y Mejora Continua.
- Autoría Externa para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+).
- Auditorías Internas "Seguimiento de la Implantación y Adecuación a la Norma UNE EN ISO 9001:2015".
- Actividades de Benchmarking Externo con otras Administraciones e Instituciones de ámbito público o privado.
- Participación en el Foro de Administraciones Públicas, Foro de Inteligencia Artificial y Benchmarking de Indicadores Intersectorial del Club Excelencia en Gestión.
- Celebración de las Jornadas Anuales de Formación del Personal del SPGR dedicadas a la "La Inteligencia Artificial (IA). Fundamentos y Aplicaciones Prácticas de la Inteligencia Artificial hoy y en el futuro próximo" en 2025.

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 2025
Referencial Qualicert	2005
Encuestas de satisfacción del personal	2006-2012-2015-2024-2025
Encuestas de satisfacción de ciudadanos	2006 a 2025
Encuestas de satisfacción de clientes (ayuntamientos y otros organismos delegantes)	2006-2012-2015-2024-2025
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 ciudadanos * 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 2021-2022-2023-2024
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 Interno del Organismo: Enfoque y Diseño Implantación y Despliegue	2017-2019 2020-2022-2023-2024
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, recaudatoria 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, recaudatoria 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 Gestión y Recaudación y las Entidades Bancarias de Crédito	2019-2025

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Hito	Año
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
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
Adecuación de las instalaciones de la Casería Escalona al Plan de Optimización de Recursos y Medidas Medioambientales del SPGR (Exteriores, Adecuación Edificios, Nueva Sala de Juntas, Parking/accesos y nueva planta Edificio 10)	2020-2021-2022-2023-2024
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	2003-2011-2015-2016-2019-2020-2021-2024
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 y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva	2016-2021-2023
Desarrollo e Implantación del Plan Estratégico del SPGR - ANEXO I "Resumen de Indicadores recogidos por el Consejo Económico y Social de la Provincia de Jaén". - ANEXO II "Cuadro de Mando Integral Unidades Administrativas del SPGR". - ANEXO III "Indicadores ODS". - ANEXO IV "Hitos a la Excelencia". - ANEXO V "Transformando el SPGR a través de la Infraestructura Verde y la Gestion de la Huella de Carbono" - ANEXO VI "Marco de Gestión de la Innovación del SPGR"	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

Hito	Año
Realización 6ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases nuevo Plan Estratégico	2023-2024
Desarrollo e Implantación del Proyecto de la Gestión de los Servicios Ecosistémicos y el Cálculo detallado de la Huella de Carbono (Anexo V PE)	2024-2025
Constitución/Designación Grupos de Mejora con motivo de las Oportunidades de Mejora de la 6ª Autoevaluación de EFQM 2020 y Análisis DAFO del SPGR	2024-2025
Código de Ético y de Conducta del Personal del SPGR Ed.2	2024-2025
Edición I Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del SPGR	2024
Instalación Placas Solares	2024
Desarrollo e Implantación del Proyecto "Marco de Innovación del SPGR" (Anexo VI PE)	2024-2025
4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Organismos Delegantes)	2024-2025







