

➤ **VII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO: MODALIDAD PROYECTOS
TIC.**

DESARROLLO Y RESULTADOS:

Con fecha 30 de mayo 2011, el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación presentó dos proyectos para participar en la VII edición del Premio Progreso, en la versión “Proyectos Tic en la administración local” organizado la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía y por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias en colaboración con la Junta de Andalucía.

La implantación de un cuadro de mando integral como instrumento de gestión de la planificación estratégica del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación ha sido reconocido en la VII edición del Premio Progreso en la categoría de Proyectos TIC que convoca la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) en colaboración con la Junta de Andalucía. La vicepresidenta de la Diputación de Jaén, y Diputada-Delegada del Organismo, Pilar Parra, asistió el día 16 de enero de 2012 al acto de entrega de los premios celebrado en Almería para recoger el reconocimiento a este proyecto presentado por la Administración Provincial.

Este cuadro es un instrumento de gestión para mejorar la calidad y la excelencia del servicio para ser útiles a los ayuntamientos en la recaudación de los tributos.

La VII edición de este Premio, que ha contado con la participación de un total de 86 proyectos, pretende dar a conocer las iniciativas más innovadoras desarrolladas por las entidades locales, principalmente andaluzas, así como aquellas acciones que promueven el desarrollo económico, social y la generación de empleo, o permiten mejorar las condiciones

de vida y cohesión social de los pueblos andaluces, considerando la originalidad e innovación de las acciones emprendidas por los ayuntamientos y diputaciones andaluzas.

Los proyectos han sido:

- 1.- Implantación de un Cuadro de Mando Integral, como instrumento de gestión de la planificación estratégica del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (Concesión Premio Progreso)
- 2.- Aplicación del Modelo Europeo de Excelencia E.F.Q.M. en el del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.



Nombre del Proyecto Tic Premiado:

Implantación de un Cuadro de Mando Integral, como instrumento de gestión de la planificación estratégica del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (Concesión Premio Progreso).

El concepto de CMI contiene nuevos elementos de la Dirección –Objetivos, ratios, Planes de Acción– con principios nuevos para la representación de estrategias, la reflexión con Áreas de Resultados Clave y la diferenciación de Objetivos Estratégicos y Operativos.

Una estrategia es algo más que definir objetivos de rendimiento y crecimiento. En sí, es un modo de proceder o un comportamiento intencionado o resultante de un principio de la organización para la consecución de los objetivos a largo plazo.

Una unidad Organizativa que disponga de una estrategia clara sabe dos cosas: por un lado, por medio de que características diferenciadas va a afrontar sus retos y, por otro, cuales son los estándares con los que debe acumular valor.

La representación de la Estrategia por medio del CMI es algo muy exigente. No sólo han de tenerse en cuenta la estructura rigurosa con perspectiva, la identificación y la formulación de objetivos, los indicadores, los valores de los Objetivos y las acciones. También, y sobre todo, son necesarias las respuestas a las preguntas decisivas:

- ¿Cuáles son los objetivos estratégicos? Qué indicadores son los apropiados?
- ¿Qué acciones deben priorizarse?
- ¿Cuáles son los objetivos operativos?

El CMI actúa, en este contexto, como un importante catalizador que asegura y acelera el proceso de Dirección. Por tanto, se convierte en un elemento importante en una Organización que sea consciente de sus potenciales para el éxito y los amplíe.

Resumiendo: es lo que posibilita la existencia de una Organización con enfoque hacia la estrategia.

En el año 2004 comenzó el diseño e implantación del Cuadro de Mando Integral como una herramienta que nos permitiera traducir la estrategia en un conjunto coherente y manejable de indicadores, que nos facilitara el seguimiento y el aprendizaje.

Cronograma:

-1995	Dirección por Objetivos (DPO)
-2003	Misión, Visión y Valores (DAFO)
-2004-2005	Cuadro de Mando Integral (CMI)
-2006-2011	Revisión y Actualización de Objetivos e Indicadores del CMI

Objeto del Proyecto:

La Diputación de Jaén quiere poner de manifiesto su Política de orientar su sistema de organización y de trabajo a la plena satisfacción de los ciudadanos y organismos en la esfera legal y competencial vigente.

Dentro de este marco de actuación, el compromiso del SPGR es ofrecer la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos éstos a satisfacer las necesidades de los clientes, como respuesta tanto a una Política interna, y al propio cumplimiento legislativo como Administración Pública.

Este objetivo se ha identificado con el concepto de CALIDAD como “Compromiso de una organización de procurar la mejora continua de sus servicios para conseguir la satisfacción de los clientes”.

Nuestro sistema de gestión proporciona confianza, tanto a la Organización como a la sociedad en general, respecto a la capacidad para ofrecer servicios que satisfagan sus necesidades actuales y futuras.

Las directrices básicas de la Política de Calidad de la Diputación de Jaén y por tanto del SPGR, se resumen en los Principios u Objetivos Generales que se enuncian a continuación:

- ★ La mejora de la calidad es un proceso continuo. Hay que adquirir el hábito de mejora permanente, creando una elevada conciencia de calidad.
- ★ Los clientes son la razón de nuestro trabajo. Debemos conocer, para satisfacerlas, sus necesidades reales y expectativas.
- ★ Cumplir los requisitos establecidos en la legislación vigente, junto a los requisitos de los clientes.
- ★ El trabajo bien hecho y al mínimo coste, 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; “No hay camino hacia la calidad, mejorar es el camino”.

Estos principios básicos engloban las actuaciones presentes y futuras del Organismo definidas en su Misión, Visión y Valores.

El Organismo decide diseñar e implantar un “Cuadro de Mando Integral, como instrumento de gestión que pretendiendo conciliar el control operacional a corto plazo con la visión y estrategia a largo plazo, garantice un eficaz seguimiento, control y consecución de nuestros objetivos”, mediante los indicadores de resultados de gestión en los municipios.

Principales líneas de actuación del proyecto:

El Organismo Autónomo SPGR tiene establecidos seis objetivos estratégicos, que se derivan de su misión, visión y valores. Para cada una de estos seis objetivos estratégicos, se han establecido unos planes de actuación, una serie de objetivos operativos y unos indicadores, articulados a través de cuatro perspectivas.

- Perspectiva Financiera: Contiene aquellos objetivos e indicadores que miden el resultado financiero de la ejecución de la estrategia.
- Perspectiva de Clientes: Aumentar la satisfacción y la fidelidad de los clientes.
- Perspectiva de Procesos: Define los resultados a través de un enfoque sobre aquellos procesos que tengan una importancia destacada para la ejecución de la estrategia.
- Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Son necesarios para el desarrollo de la infraestructura estratégica, previa a la futura capacidad de transformación y de adaptación del Organismo.

Finalmente el CMI ha permitido un análisis más estructurado, ya que facilita una definición de todos los indicadores a través de la planificación, análisis y medición para identificar, priorizar, planificar e implantar las posibles mejoras del CMI.

Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto:

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación actualmente cuenta con 126 empleados públicos, entre personal directivo y administrativo; implicándose en la aplicación del CMI tanto la dirección como el resto del personal por medio de la formación de equipos de trabajo.

El éxito a largo plazo está fundamentado en una gestión satisfactoria del personal apoyada en la base de los principios sociales; los métodos de gestión orientados al personal y basados en el equipo, aseguran al Organismo que sus empleados aplican la orientación al Cliente en su modo de pensar y actuar.

Existe un proceso de organización y funcionamiento para este tipo de grupos, proceso que se inicia en el momento en que se detecta la necesidad en el organismo de abordar determinadas acciones como consecuencia de las informaciones obtenidas de las autoevaluaciones, de las auditorias internas o externas, de las reclamaciones o sugerencias de clientes o empleados, o de los cuestionarios de satisfacción que anualmente se realizan a los mismos.

Detectada la necesidad de formar un grupo de mejora o de trabajo, el Gerente del organismo solicita a los trabajadores la participación voluntaria en los mismos, eligiendo de entre los solicitantes a aquellos considerados más convenientes según la tarea de que se trate.

Una vez elegidos los componentes, se convoca al grupo para la elección del director y secretario del mismo, se le adjudica el área de mejora o el trabajo a abordar, y se les facilita un manual de funcionamiento de grupos de mejora en el que se detallan las etapas del proceso y se explican determinadas herramientas de trabajo en equipo de las que podrán hacer uso.

El seguimiento de las reuniones de los grupos se formaliza en las correspondientes actas emitidas por los secretarios de los mismos, que son trasladadas tanto al Gerente como al Responsable de Calidad para su seguimiento.

Asimismo, la participación del personal es clave en la revisión, gestión y seguimiento de los objetivos e indicadores que componen el CMI, por medio de reuniones mensuales (reuniones técnicas), trimestrales (comité de calidad), y anuales.

Justificación del interés:

Es evidente la complejidad que se deriva de la amplitud de las competencias de los distintos servicios que conforman nuestro Organismo, lo que requiere de herramientas de gestión avanzadas en cuanto a la generación, seguimiento y control de información y acciones, para asegurar un nivel adecuado de eficacia y eficiencia.

Esto justifica la importancia que para el SPGR tiene la herramienta de gestión Cuadro de Mando Integral, objeto de la presentación de esta práctica.

El análisis mensual, trimestral y anual de los indicadores del CMI, permite inmediatamente establecer planes de mejora, gestionando de manera sistematizada y racional. Nos permite saber en cualquier momento en que punto estamos y si es necesario tomar medidas correctivas. El CMI es, en definitiva, “el corazón” de nuestro modelo de gestión.

Resultados obtenidos:

Los resultados del éxito en la aplicación del CMI, se reflejan en varias cosas: capacidad de planificación y despliegue de indicadores y objetivos, visibilidad en el seguimiento,

capacidad de acción ante posibles desviaciones de lo planificado, identificación de detractores y áreas de mejora, seguimiento de la eficacia de los cambios, etc.

Por esta razón, son muchos los resultados cuya evolución positiva puede ser representativa del éxito de la aplicación de la práctica. De ellos, seleccionamos solamente una serie de los que consideramos más significativos, tanto a nivel cualitativo, como cuantitativo.

Concepto	2009	2010
-núm. recibos domiciliados	289.665	318.395
-% recaudación voluntaria	87,27%	89,58%
-núm. Recursos de reposición de recibos y exp. Ejecutivos	234	510
-altas unidades de urbana (IBI)	10.394	10.706
-núm. nuevos convenios G.I. Multas	50	62
-núm. grupos de mejora formados	10	15
-núm. acceso contribuyentes Ofic.Virtual	5.904	8.095
-núm. consultas tributarias por email	211	420

Caracteres innovadores del Proyecto:

El CMI es una práctica que hoy por hoy esta bastante implantada en la empresa privada, pero mucho menos en la Administración Pública, de hay su carácter innovador.

Su contenido son datos muy concretos, de alta sensibilidad, muy regulados y normativizados. El CMI es un instrumento para que una administración pueda gestionar con excelencia.

Para el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, nuestro CMI es la herramienta primordial de implantación y seguimiento del Plan Estratégico del Organismo, donde los Planes de Actuación que se han identificado, junto con los Planes de Mejora provenientes de las autoevaluaciones de EFQM, determinan nuestro horizonte de MEJORA CONTINUA.

Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

El CMI que ha implantado el SPGR es un sistema de gestión moderno, acorde con la nueva visión que tiene la Junta de Andalucía hacia la modernización de la Administración, y en la implantación de herramientas avanzadas de gestión. Además, responde a la diversificación de los objetivos de las áreas de Inspección y Recaudación, que hacen que sea necesario un sistema para llevar a cabo el control y seguimiento de los mismos.

Asimismo, el CMI de Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, ya ha sido objeto de BENCHMARKING, y modelo para la Biblioteca de la Universidad de Granada.

Por tanto este Proyecto es en definitiva una apuesta decidida en el conocimiento interno de la propia organización, y en sus recursos. Es un constante afán de mejora y cumplimiento de criterios de calidad que preside todas nuestras actuaciones en el ámbito provincial; por lo que en el conjunto territorial de Andalucía, además de otros territorios, se debe contemplar la posibilidad de poner en práctica el proyecto desarrollado por esta Administración.

Nombre del Proyecto Tic:

Aplicación del Modelo Europeo de Excelencia E.F.Q.M. en el del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

El Modelo EFQM, siglas por las que es más conocido este Modelo Europeo de Excelencia, es uno de los modelos de calidad más extendidos y que gozan de mayor prestigio en Europa, habiendo sido adoptado por el Ministerio de Administraciones Públicas y la Unión Europea como línea de referencia para la mejora de la calidad en la gestión.

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización en sus clientes, personas y en la sociedad en al que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

Fechas en las que se realizaron las actividades o en las que se están realizando:

A partir de 2002, como parte del proyecto ISO 9001:2000, se inicia un Sistema de Gestión por procesos con una definición del Mapa de Procesos que contiene todo lo necesario para desplegar la estrategia y para asegurarnos la más eficaz y completa prestación de los Servicios a nuestros Clientes.

El Organismo ha realizado ya tres Autoevaluaciones, la primera en el año 2004, la segunda en el 2006 y la tercera en el año 2009. Experiencia muy positiva que junto con los demás proyectos de Mejora Continua del Organismo está suponiendo un nuevo revulsivo de Administración, Gestión y motivación para continuar con el proceso natural de mejora

iniciado mediante la aplicación de los Planes de Mejora resultantes de la aplicación del Modelo EFQM.

Cronograma:

-2004-2005	1ª Autoevaluación (entre 300-400 puntos)
-2006-2007	2ª Autoevaluación (entre 400-500 puntos)
-2009-2010	3ª Autoevaluación (+ 500 puntos)

Objeto del Proyecto:

El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que, utilizado como herramienta de autoevaluación, permite al Organismo realizar un diagnóstico y establecer en qué nivel se encuentra, en su camino hacia la excelencia, e identificar y analizar las oportunidades que en ese momento se le presentan para continuar avanzando.

Es el Proyecto Clave del Organismo y entendemos es la base estratégica para el funcionamiento del mismo en el futuro, y para el establecimiento de pautas organizativas que tienden a mejorar nuestras actuaciones. El objetivo del modelo EFQM, es ayudar a la organización a conocerse mejor a sí misma y, en consecuencia, a mejorar su rendimiento.

Es esta la única y principal motivación del mismo. El proceso de autoevaluación y su funcionamiento mediante el establecimiento de las Áreas de Mejora es necesario en una Administración Pública como la nuestra, cuyo principal objetivo es el prestar los servicios legales encomendados de la forma más eficiente posible.

Principales líneas de actuación del proyecto:

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

El modelo lo forman nueve criterios, los cinco primeros llamados “Agentes Facilitadores”, se ocupan de las actividades y procesos de la organización, y los cuatro últimos, identificados como “Resultados”, responden a los logros de la misma.

AGENTES FACILITADORES

- 1.-Liderazgo
- 2.-Estrategia
- 3.-Personas
- 4.-Alianza y recursos
- 5.-Procesos, productos y servicios

RESULTADOS

- 6.-Resultados en personas
- 7.-Resultados en clientes
- 8.-Resultados en sociedad
- 9.-Resultados clave

El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, a través de las tres autoevaluaciones realizadas ha identificado sus “puntos fuertes” y sus “áreas de posible mejora”, constatando el camino recorrido hacia la EXCELENCIA, analizando su posición respecto a otras organizaciones, y decidiendo la orientación a seguir, y los próximos pasos a dar para obtener los máximos beneficios.

Actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Equipo Evaluador, con apoyo del consultor: Formación y constitución del Equipo Evaluador en el modelo EFQM y la Metodología de Autoevaluación.
- Autoevaluación Individual y en Grupos del Equipo Evaluador

- Análisis de los resultados por el Consultor
- Reunión de Consenso por el Equipo Evaluador, con el apoyo del Consultor.

Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo:

La aplicación del modelo EFQM y las tres autoevaluaciones superadas por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es un método estructurado, llevado a cabo por un equipo evaluador integrado por personas que representan todas las funciones de la Organización; y cuya metodología es como a continuación se detalla:

1. Compromiso de la Dirección
2. Comunicación a la organización
3. Selección y formación en el modelo EFQM para la Dirección y Equipo Evaluador
4. Proceso de autoevaluación individual (establecer puntos fuertes y áreas de mejora ajustándose a los agentes facilitadores y resultados del modelo)
5. Análisis de resultados, discrepancias y reunión de consenso
6. Informe de autoevaluación y homologación de nivel
7. Comunicación de resultados a la Dirección:
 - presentación de los resultados de la autoevaluación
 - prioridades propuestas por el Equipo Evaluador
8. Análisis de Áreas de Mejora y definición de Planes de Acción
9. Integración del proceso de autoevaluación en la planificación estratégica

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de

unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en las distintas autoevaluaciones:

1ª autoevaluación	21	empleados	públicos
2ª autoevaluación	25	“	“
3ª autoevaluación	29	“	“

Justificación del interés en la realización del proyecto. (Explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad):

El Modelo se fundamenta en la idea de que la innovación y el aprendizaje potenciarán el nivel de excelencia de los agentes facilitadores, y esto dará lugar al progreso hacia la consecución de resultados excelentes.

El Proceso de autoevaluación y su funcionamiento mediante el establecimiento de Áreas de Mejora es necesario en una Administración Pública como la nuestra, cuyo principal objetivo es prestar servicios legales encomendados de la forma más eficiente posible.

El Modelo EFQM de Excelencia constituye, por tanto, una magnífica herramienta de trabajo para abordar el proceso de transformación al que tienen que hacer frente hoy en día las organizaciones, independientemente de su naturaleza, para sobrevivir en el mundo cambiante y globalizado en el que nos movemos.

Resultados obtenidos:

Los resultados excelentes en una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

Las áreas de mejora detectadas en los procesos de autoevaluación son una excelente elección, ya que constituyen un conjunto armónico, que tocan todas las vertientes posibles, y que se pueden considerar verdaderos impulsos, lo que apoyará al SPGR, para conseguir los reconocimientos europeos de Excelencia 400+, y 500+.

***Áreas de Mejora de la 1ª autoevaluación:**

- Diseño y desarrollo de un plan de Comunicación Interna del Organismo, que abarca abrir líneas estratégicas para el fomento y desarrollo de la comunicación y la implicación.
- Diseño y establecimiento de un Sistema de Evaluación de Lideres, y de un Sistema de Medición de Satisfacción del Personal
- Diseño de un Sistema de Medición de los niveles de Implicación y Reconocimiento del Personal
- Diseño y desarrollo de cuestionarios de Satisfacción de Clientes

***Áreas de Mejora de la 2ª autoevaluación:**

- Revisión y adecuación de los Procesos de Planificación de la Política y Estrategia, y de Atención al Contribuyente
- Diseño y establecimiento de los Procesos de Gestión del Cambio, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, Comunicación Externa, Marketing y Creación de Nuevos Servicios
- Elaboración de Manuales: Quejas y Sugerencias, Atención al Ciudadano, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, y Manual de Acogida

***Áreas de Mejora de la 3ª autoevaluación:**

- Modificación Plan de Comunicación Interna

- Elaboración Manual de Quejas y Sugerencias del Organismo
- Regulación Sistema de Reuniones Internas
- Creación Bases de un Departamento de Planificación de la Calidad
- Elaboración Plan de Benchmarking (guía metodológica)
- Revisión y adecuación de los Procesos de Comunicación Externa (segmentación de clientes, y reuniones externas), y Creación de Nuevos Servicios.
- Revisión y actualización de los Factores Críticos de Éxito (Bases Plan Estratégico 2011-2014)
- Elaboración de Nuevos Cuestionarios de Clientes (Ayuntamientos y Ciudadanos)
- Elaboración de un Plan de Optimización de Recursos y Medidas Medioambientales
- Elaboración de un Proyecto de Protección de Datos

Caracteres innovadores del Proyecto:

Una Autoevaluación proporciona no sólo un punto de referencia, una fotografía de la totalidad de la organización en un determinado momento, sino su trayectoria de aprendizaje y mejora de los últimos años, y su potencial para continuar progresando.

El Modelo EFQM posee una naturaleza dinámica, ya que la innovación y el aprendizaje potencian la labor de los “agentes facilitadores” dando lugar a una mejora de los resultados.

El primer aspecto que evalúa el modelo EFQM es el “liderazgo”. La organización innovadora tiene, seguro, un elevado nivel en este aspecto. Dispone de un liderazgo en el mercado, pues es capaz de hacer cosas que los demás no hacen, y consecuentemente, constituye un proyecto que es por sí mismo motivador. Será fácil para sus líderes generar visión compartida, a partir del fomento y la implicación en mejoras, cambios y actividades de aprendizaje.

Dado que no existen organizaciones innovadoras por casualidad, toda organización innovadora responde a una política de diferenciación, que ya ha tenido un cierto éxito, es obvio que las organizaciones innovadoras, casi por definición, atraen a aquellas personas a quienes gusta asumir de retos profesionales y mejorar profesionalmente.

En cuanto a la gestión de alianzas y recursos, normalmente, las organizaciones innovadoras son modernas y centradas por tanto en sus competencias clave y muy conectadas con otras organizaciones especialistas en otros campos, y culturalmente compatibles, es decir, también innovadoras.

Todos los aspectos que hemos revisado convergen, en la organización innovadora, en la gestión de procesos. En efecto, entre los elementos que demanda EFQM se encuentra la introducción de mejoras en los procesos mediante “la innovación”, “el diseño de nuevos productos y servicios con los clientes”, comprender y anticipar el impacto de “las nuevas tecnologías”, implicarse proactivamente con los clientes. Todas estas actividades están muy directamente relacionadas con el carácter innovador de una organización, y por tanto serán evaluadas favorablemente en una eventual evaluación.

Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, el Modelo EFQM proporciona un marco de criterios que atienden a las vertientes más significativas de la Gestión Global de la Organización.

El Sello de Excelencia Europea, homologado con los “Levels of Excellence” de la EFQM, es el máximo reconocimiento a la excelencia en gestión que se concede en Europa, según el sistema de la EFQM.

Esta distinción significa, para las organizaciones que la ostentan, un reconocido nivel de prestigio, excelencia y eficacia en su gestión, eficiencia operativa, y diferenciación en su entorno competitivo. En suma, denota una capacidad para mantenerse en altas cotas de excelencia o continuar progresando hasta conseguirlas.

Los Sellos de Excelencia los concede el Club Excelencia en Gestión, habiendo conseguido el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación las certificaciones de Excelencia Europea 400+ (antigua calificación sello “Plata”), y Excelencia Europea 500+ (antigua calificación sello “Oro”), convirtiéndose este Organismo en la tercera Administración Local con estos reconocimientos.

Por tanto el SPGR es referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a la aplicación e implicación del Modelo de Excelencia Europeo EFQM.