

MEMORIA2020

AHORA + CERCA



Servicio Provincial de
Gestión y Recaudación



MEMORIA2020



Presentación Sr. Presidente	5
Presentación Sra. Diputada-Delegada	7
Análisis de Gestión Sr. Gerente	9
QUÉ HACEMOS	
1. Organización política y administrativa	15
1.A. Organización política	15
1.B. Organización administrativa	17
1.C. Personal directivo y responsables	20
FINANCIERA	
2. Plan Estratégico. Planificación estratégica y cuadro de mando	23
2.A. Perspectiva financiera	23
2.A.1. Gestión financiera	23
2.A.2. Evolución del importe puesto al cobro	26
2.A.3. Distribución del cargo por conceptos	27
2.A.4. Anticipos municipios	28
CLIENTES	
2.B. Perspectiva clientes	30
2.B.1. Competencias asumidas	30
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano	36
2.B.3. Actividad de la atención telefónica "Call Center" y Evolución de asistencias	38
2.B.4. Carta de Servicios: nivel de consecución de objetivos	40
2.B.5. Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales	42



PROCESOS	
2.C. Perspectiva procesos internos	48
2.C.1. Administración	48
2.C.2. Asistencia jurídica	49
2.C.3. Inspección	51
2.C.4. Sanciones de tráfico	52
2.C.5. Recaudación voluntaria	53
2.C6. Recaudación ejecutiva	59
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	
2.D. Perspectiva aprendizaje	62
2.D.1. Autoevaluaciones EFQM	62
2.D.2. Grupos de mejora	63
2.D.3. Empleados	65
MISIÓN/VISIÓN	
2.E. Proyectos y actuaciones	70
2.E.1. Proyectos y actuaciones a 31/12/2019	70
2.E.2. Proyectos y actuaciones 2020-2021	72
2.F. Hitos hacia la excelencia	74



PRESENTACIÓN

Sr. Presidente

Francisco Reyes Martínez

Presidente de la Diputación Provincial de Jaén

“El Servicio Provincial de Gestión y Recaudación ha adaptado su gestión en el marco de esta pandemia para dar respuesta a las necesidades de ayuntamientos y ciudadanía”

El ejercicio de 2020 ha estado marcado por el desarrollo de la que probablemente sea la crisis sanitaria más grave a nivel mundial de los últimos cien años. Una pandemia provocada por el Covid-19 que ha obligado a administraciones públicas, instituciones y entidades en general a modificar de manera drástica sus formas de gestión y que ha alterado en demasía el devenir diario de una sociedad que aún no acaba de sobreponerse a las consecuencias de esta situación, a pesar de afrontarla con grandes dosis de valentía, sacrificio y esfuerzo.

Como administración próxima a la población y ligada a la realidad social y económica de esta provincia, la Diputación Provincial de Jaén ha realizado un importante esfuerzo para adaptar su labor a esta situación excepcional y dar respuesta con ello a la ciudadanía jiennense, un proceso que se ha visto reflejado especialmente en el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación, tal y como se recoge en esta memoria.

Han sido múltiples las actuaciones impulsadas en esta línea, con las que se ha perseguido facilitar en la medida de lo posible a la ciudadanía el pago de tributos sin causar un grave perjuicio a su economía y, a su vez, seguir proporcionando la suficiente liquidez económica a los ayuntamientos en un momento en el que el funcionamiento y el mantenimiento de los servicios públicos ha sido fundamental para poder hacer frente a esta pandemia.

La ampliación del periodo de abono de impuestos a los contribuyentes o el diseño de planes personalizados para facilitar la realización de las obligaciones tributarias a los jiennenses y las jiennenses, que ha permitido el fraccionamiento del pago de distintos impuestos hasta en una decena de cuotas, forman parte de la batería de medidas promovidas por el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación en el ejercicio de 2020 y son un fiel reflejo de la labor de servicio público de esta Diputación Provincial, que se ha intensificado aún más en el marco de esta pandemia.

La implantación de estas iniciativas, a las que se ha dado continuidad a lo largo de 2021, ejemplifican asimismo el intenso trabajo que viene desarrollando el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación con el objetivo de mejorar la atención y el servicio que presta a la población y a los ayuntamientos de esta provincia en el marco de su estrategia por alcanzar las máximas cotas de calidad en su gestión, lo que viene certificado por el nivel oro del Modelo de Excelencia europea EFQM con el que cuenta este organismo.

La obtención año tras año de porcentajes recaudatorios que se sitúan en torno al 90%, unos niveles que también se han registrado en el 2020, y la consolidación de herramientas de atención al contribuyente, ligadas en muchos casos a la administración electrónica, forman parte de esta estrategia que se ha reforzado con motivo de esta pandemia y en la que, de nuevo, han sido protagonistas indiscutibles las personas que integran este servicio provincial, que han realizado una labor clave en la adaptación de la gestión de este organismo autónomo a este contexto excepcional.

La eficacia y la eficiencia han sido de nuevo premisas fundamentales de este trabajo que ha permitido dar respuesta con creces a las demandas de la sociedad jiennense y a los ayuntamientos de esta provincia a los que, a través del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, la Diputación de Jaén ha garantizado la disposición de medios económicos con los que sufragar la prestación de servicios públicos esenciales para atender las necesidades básicas de sus respectivos ciudadanos ante esta crisis sanitaria.

Desde la Administración provincial seguiremos trabajando en próximos ejercicios para dar prioridad a estas demandas y diseñar actuaciones, medidas y proyectos que contribuyan a que ayuntamientos, entidades, empresas y población en general puedan certificar lo antes posible la recuperación económica y social de nuestro territorio tras esta pandemia.



PRESENTACIÓN

Sra. Diputada-Delegada

Pilar Parra Ruiz

Vicepresidenta Primera
Diputada-Delegada de Economía, Hacienda, Asistencia a
Municipios y Empleo
Diputada-Delegada del Servicio de Gestión y Recaudación
Tributaria.

MÁS FORTALEZA, MÁS CERCA, MÁS FÁCIL

Fieles a nuestra cita anual, acudimos puntualmente para dar cuenta de la memoria del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

El año 2020 ha puesto a prueba la fortaleza de nuestra Organización. Prueba superada de manera brillante, tanto desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales vinculados a la pandemia, como por la obtención de unos magníficos resultados de gestión.

El teletrabajo irrumpió con fuerza, sumándose a nuestra apuesta decidida por la Administración electrónica, destacando este año por ampliación del Hardware de todos los puestos de trabajo, dotándolos de dobles pantallas, scanner, tabletas para firma electrónica, etc.

La calidad sigue siendo la bandera del Organismo y nos mantiene en el nivel oro. Una Organización no puede considerarse excelente si no son excelentes las personas que lo forman. Por eso, trabajamos a través de grupos de mejora propiciando identificar a los empleados y empleadas con los objetivos de la Organización, compartiendo valores como honestidad y transparencia en el manejo de recursos, orientación a resultados, desarrollo del potencial de cada persona en un buen clima de trabajo, mejora continua, medidas constantes de progreso, seguridad y confidencialidad de los datos y el respeto al medio ambiente.

Podemos decir con orgullo que hemos ayudado a los ciudadanos a cumplir sus obligaciones como contribuyentes con ampliaciones y supresiones de plazos de procedimientos tributarios y propiciando la máxima comodidad al contribuyente a través de la Administración sin papeles (sede electrónica, teléfono móvil, etc.) garantizando la protección de datos, gestión de pagos a través de internet, etc.

Hemos recaudado más y mejor para los Ayuntamientos, ofreciéndoles nuevos servicios, nuevos tributos, planes personalizados para facilitar el pago "Pago fácil Jaén" hasta en 10 cuotas, todo ello para garantizar una fuente de financiación esencial para la gestión de servicios a los ciudadanos por parte de los Ayuntamientos.



ANÁLISIS DE GESTIÓN

Sr. Gerente

Rafael Illana González

Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación

Sin lugar a dudas el año 2020 ha estado presidido por el impacto en la Gestión y Organización que la Pandemia del Covid-19 ha ejercido sobre nuestra Organización.

- Fruto de ello en el Organismo se adoptaron decisiones organizativas que por un lado fuesen acordes con la normativa de salud establecida en orden a mantener la seguridad de los trabajadores, y por otro pudieran conseguir unos óptimos Resultados de Gestión.

- Ambos Objetivos se han conseguido con unos resultados que han sido muy satisfactorios, tanto en la perspectiva de Gestión como en la de Seguridad.

- Durante la mayor parte del año se implantó el Teletrabajo, siendo una nueva experiencia en el Organismo, y el hecho de realizarse sobre nuestro nuevo Sistema de Información Tributaria (SIT), amén de compartimentar la Gestión, ha dado unos resultados de Gestión superiores a los obtenidos en años anteriores despejándose las inevitables incertidumbres iniciales.

- La Apuesta que el Organismo inició por el cambio hace unos años en el que el factor decisivo era la implementación y desarrollo en toda su estructura de la Administración Electrónica, adquiere en este año un hito más, añadido a los desarrollados en años anteriores con una Renovación y Ampliación del Hardware de todos los puestos de trabajo. Su base fundamental estriba no solo en la apuesta mencionada anteriormente sino en la idea global de una atención integral y eficaz al Ciudadano de tal forma que se convierte en uno de los ejes principales de lo establecido en el Plan Estratégico del Organismo.

Pretendemos que nuestra Gestión sea accesible, amigable, intuitiva, y genere expectativas favorables en la percepción de una

Administración Pública que gestiona Impuestos y la aplicación social de aquéllos.

- Se han dotado en todos los puestos de trabajo de dobles pantallas, Scanner, tabletas para la firma biométrica y ordenadores nuevos, de tal forma que coadyuven a los Objetivos enunciados y aumenten la productividad individual de gestión.

- Como concepto de nuestra Gestión del Cambio, es preciso mencionar que éste forma parte de nuestras vidas, por eso resulta tan contradictorio que sea algo muy duro tanto para la Organización como para las Personas. Creo firmemente que la dificultad radica en la manera en que muchos se aproximan a él y en los métodos que emplean.

- Suele ser común que en muchos entornos de las Administraciones se preparen para el Cambio cuando resulta demasiado evidente la necesidad, la amenaza es inminente y los miedos comienzan a expandirse. No es buena práctica, y los resultados suelen ser bastante irregulares y anárquicos.

Hay otra forma de abordarlo, cual es mediante la aproximación progresiva y anticipándonos, pero esto comienza con cada uno de nosotros ¿Por qué?. Si quieres liderar a otros hacia el cambio, primero debes estar abierto a cambiar tú mismo. Estos principios son, los que, a mi modesto entender, se han llevado a cabo desde el Organismo.

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

Es nuestra razón de ser, la mejora continua y a ella nos encomendamos en nuestro devenir. Hay muchos estudios que demuestran que las Organizaciones preocupadas por la Gestión de la Calidad mejora su nivel de innovación y de resultados

desarrollando las pautas de calidad en el día a día y avanzando mas allá con la mejora continua. Cuanto mayor sea el grado de la Gestión de la Calidad y más se avance en la mejora continua mejores serán los resultados operativos (en Ciudadanos y Municipios) que a su vez mejorarán los resultados de gestión.

- Durante 2020 se han establecido ya las bases organizativas par abordar en 2021 la 6ª Autoevaluación de EFQM en la confianza de la obtención de nuevas pautas de mejora del Organismo.

- Derivado de ello durante 2020 se ha diseñado el nuevo Plan Estratégico 2021-2026 alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y cuya aprobación se realizará en 2021.

Este tercer Plan Estratégico, por tanto, es algo que debemos hacer como respuesta a la demanda de información de la sociedad, pero también como muestra de transparencia y del buen hacer que en este campo desarrolla la Diputación de Jaén desde hace muchos años.

La vocación del Organismo de proporcionar la máxima comodidad para el ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, ha supuesto para el SPGR una apuesta decidida por la Administración electrónica integral, eliminando el soporte papel, minimizando la exigencia de aportación de documentos por parte de los administrados y exigiendo la relación electrónica entre las distintas Administraciones.

En este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Es de destacar la implantación de nuevos sistemas de pago de impuestos por varios medios.

- La puesta a disposición del ciudadano la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Virtual (OV), permite tanto a ciudadanos

y Ayuntamientos comenzar a realizar consultas y gestionar sus pagos de impuestos a través de Internet.

Las percepciones de la sociedad deben dejar claro qué opina ésta sobre la eficacia del despliegue y ejecución de la estrategia social y ambiental, sus políticas de apoyo y sus procesos, así como los indicadores de rendimiento o medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de la gestión de su impacto en la sociedad y para predecir su percepción.

En este sentido se implanta en el Organismo el Proyecto "LA GRANJA-JARDÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA", de carácter informativo, didáctico y cultural, dirigido a los clientes-ciudadanos, clientes-Ayuntamientos y otros Grupos de Interés, que visitan nuestras instalaciones. Es un Proyecto de difusión de información relevante para el conjunto de la sociedad, encaminado a fomentar la cultura y al conocimiento en este terreno. Su implantación se ha realizado en 2020, procediéndose a su publicación en la Web de Diputación/Organismo. En este Proyecto se incluye un folleto informativo en el que se articula como medida de percepción una encuesta a depositar en los buzones de sugerencia ubicados en las instalaciones del Organismo.

- En la línea de ampliación de Servicios a los Municipios durante 2020, y una vez desarrollados los procesos informáticos tendentes a la prestación de servicios así como su mejora continua, hemos configurado nuevas prestaciones consistentes en:

1- Delegación de las facultades de Inspección de la tasa por la utilización privativa o aprovechamiento especial constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas explotadoras de servicios de suministro.

2- Delegación de las facultades de Inspección Tributaria del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).

Se han abordado funcionalidades nuevas como son los Procedimientos de Comprobación Limitada en Plusvalías y la implantación del Nuevo Procedimiento Sancionador.

• Con motivo del Estado de Alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y atendiendo a las medidas de carácter tributario establecidas por la Diputación Provincial de Jaén, como la ampliación/suspensión de plazos de procedimientos tributarios, nuestra Corporación **adecua los planes personalizados para facilitar el pago** de los impuestos sobre Bienes Inmuebles (IBI), Actividades Económicas (IAE), Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), y Tasas. Este plan "Pago Fácil Jaén" permitirá a los contribuyentes fraccionar el pago de estos tributos municipales hasta en 10 cuotas sin recargos y sin intereses, no cobrándose intereses de demora ni se exigirá garantía, siempre que se paguen las fracciones en los plazos indicados; las deudas han de ser de vencimiento periódico y notificación colectiva (recibos) y por un importe superior a 80 euros.

Dirigido a Ciudadanos y Otros Grupos de Interés, puede ser solicitado por cualquier persona mayor de edad, física o jurídica, que sea el sujeto pasivo del tributo, pudiendo presentarse a través de representante, acreditando éste la representación que se deberá presentar junto con la fotocopia del DNI del interesado.

Debido al carácter urgente y a la extraordinaria necesidad del Proyecto, su implantación ha respondido a los efectos de ofrecer una respuesta ágil a las necesidades generadas por el COVID-19, aportando beneficios para sus destinatarios, reduciendo tiempos, costes y necesidades materiales por su gestión y tramitación electrónica. Su evaluación, medición y mejora basadas en el aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora del servicio así como de la medición de los resultados obtenidos se llevarán a cabo una vez implementado el en el ejercicio 2021 a través de los propios cuestionarios de satisfacción de ciudadanos, la evaluación de las quejas y/o sugerencias presentadas por nuestros clientes externos y la propias aportaciones generadas por los clientes internos (el personal del Organismo), siendo factores principales para su consecución la implantación en el Organismo de nuevas herramientas tecnológicas como el Sistema de Información Tributaria (SIT), que supone un salto en el presente y el futuro de la gestión de los tributos locales por parte de la Diputación de Jaén, con una asunción total de la administración electrónica cuyos resultados se trasladarán no solo a la calidad en la atención



a los ciudadanos, sino también a las arcas de los municipios y la propia Diputación, así como las nuevas Oficina Virtual (OV) y APP MIS TRIBUTOS del Organismo.

Respecto a los resultados de gestión, cabe destacar:

- El importe total recaudado, durante el período de voluntaria, ha sido de 120.114.097,28€ resultando un porcentaje de cobro total del 88,04%, destacando por conceptos: en BICE el 94,93%, el 89,99% en IBU, 81,82% en IBR, IAE el 88,17%, Arbitrios 87,40%, y 83,42% en IVTM.
- En la evolución anual de la gestión ejecutiva, el porcentaje global ha sido del 38,82%.
- La unidad de Inspección ha liquidado un total de 38.345,20€ de liquidaciones de IAE y 16.234,87€ de IINVTNU.
- Se ha recaudado un importe total de 150.607.007,48€ en concepto de Recibos -Autoliquidaciones-Liquidaciones-Ejecutiva.
- Ha habido un total de 6.499 Entradas en infotributaria@dipujaen.es.
- Se han producido 176.736 accesos a la Oficina Virtual.
- La recaudación por Sanciones de tráfico ha ascendido a 594.438,59€.
- Practicadas 2.863 Autoliquidaciones de vehículos a través de la Oficina Virtual del Organismo.
- Realizadas 3.871 órdenes de domiciliaciones bancarias a través de la Oficina Virtual del Organismo.

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

“Lo que no acaece en un año, acaece en un rato”.

(Un refrán relativizante que se refiere a los continuos cambios de rumbo y las contingencias que deben ser tenidas en cuenta en una buena planificación).
(Refranero popular).



¿QUÉ HACEMOS?



Servicio a **631.381** (319.017 mujeres y 312.364 hombres)



95 Ayuntamientos con Delegaciones (excepto Martos y Úbeda)



98% Municipios del ámbito provincial



120.114.097,28€ R. VOLUNTARIA
22.293.971,28€ R. EJECUTIVA



127 EMPLEADOS PÚBLICOS



13 OFICINAS de atención al ciudadano

Nuevos Canales de Comunicación:

•Fácil•Rápido•cómodo•Directo



WhatsApp +34 616 665 353



App Mis Tributos
Consulta/Pago Tributos



CITA PREVIA

953 24 80 82 - 902 07 99 07

93 Delegaciones IBU-IBR



91 Delegaciones VTM



74 Delegaciones IIVTNU



93 Delegaciones IAE



6 Delegaciones ICIO y
8 Delegaciones Tasa Suelo



68 Delegaciones ARBITRIOS



78 Convenios Multas Tráfico
(Voluntaria y Ejecutiva)



- Suscripción de Convenios de Delegación de Facultades con Ayuntamientos, Entidades Locales Autónomas, Comunidades de Regantes y Consorcios de la Provincia de Jaén.



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

1. ORGANIZACIÓN Política y Administrativa

1.A. Organización política



PRESIDENTE DEL ORGANISMO
D. Francisco Reyes Martínez



DIPUTADO DEL ORGANISMO
D. Daniel Campos López

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR

CONSEJEROS QUE OSTENTAN EL CARGO DE DIPUTADOS PROVINCIALES



D.ª M.ª de África
Colomo Jiménez
(PSOE)



D. Miguel
Contreras López
(PP)



D.ª Ángeles Isac
García
(PP)



D.ª Francisca
Molina Zamora
(PSOE)



D.ª Pilar Parra
Ruiz
(PSOE)



D.ª Yolanda
Reche Luz
(PSOE)



D. Ildefonso A.
Ruiz Padilla
(Ciudadanos)



D. Emilio Vera
Cazalla
(PP)

CONSEJEROS REPRESENTANTES DE MUNICIPIOS (ALCALDES)



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



**D. Francisco Javier
Bermúdez Carrillo**
(Alcalde de Siles PP)



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



D. Rodrigo Checa Lorite
Concejal de Hacienda,
Personal, Deportes y
Seguridad Ciudadana y
Deportes
(Delegación de la
Alcaldesa de Baeza
M^a Dolores Marín Torres
PSOE)



**D^a M^a Ángeles
Leiva López**
(Alcalde de Larva PSOE)



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



**D. Pedro Luis Rodríguez
Sánchez**
Concejal de Economía,
Hacienda y Contratación
(Delegación del Alcalde
de Andújar
D. Francisco Huertas
Delgado PSOE)

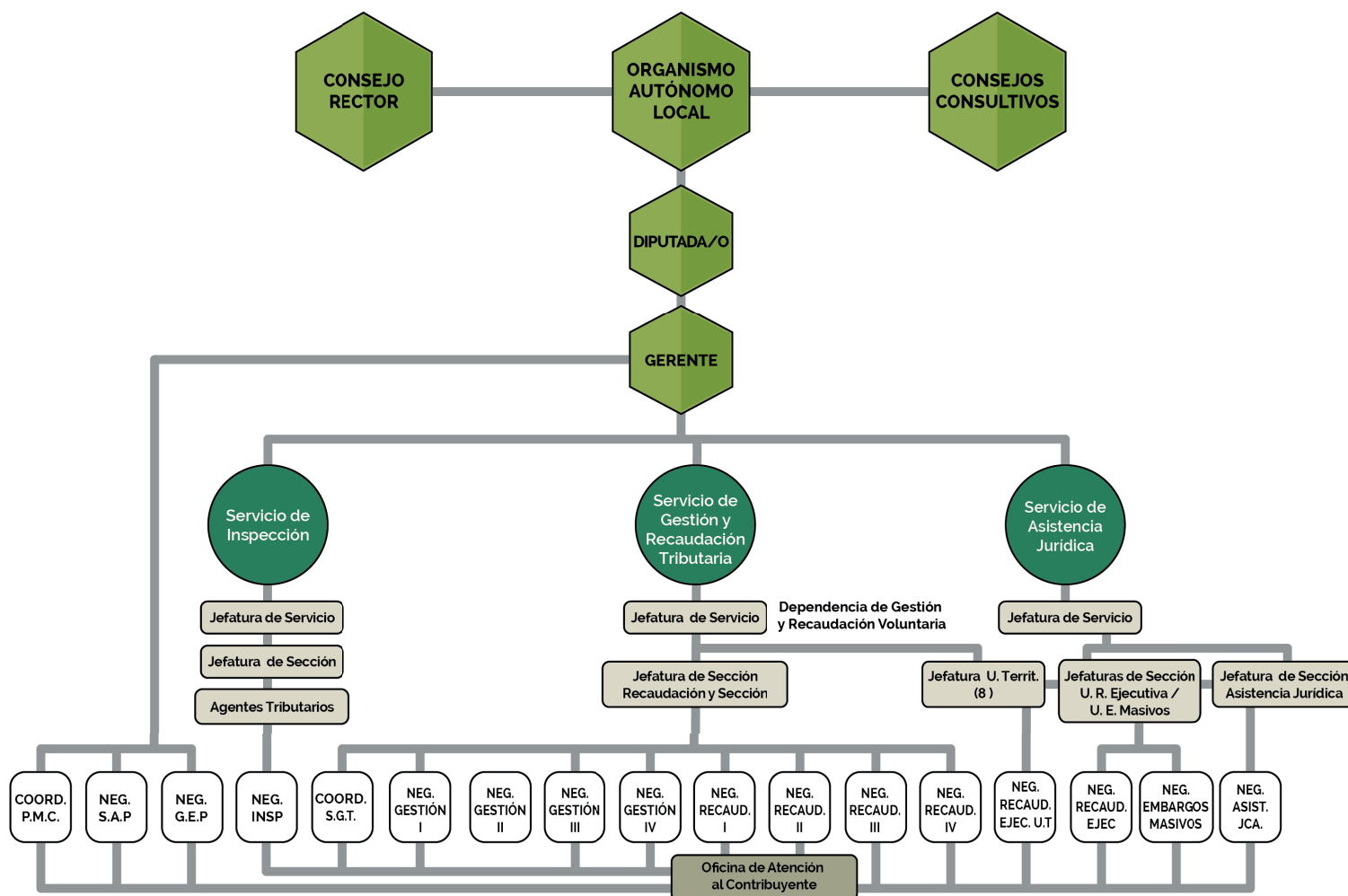


**D. Víctor Manuel
Torres Caballero**
(Alcalde de Martos PSOE)

1.B. Organización administrativa

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Nuestro Organigrama es Funcional, distintos a 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 y Unidad de Recaudación Ejecutiva)	Casería Escalona Ctra. de Córdoba, s/n.º JAÉN Tlf. 953 24 80 00 / 953 24 80 82 Fax. 953 24 80 26 Correo electrónico: infotributaria@dipujaen.es
ALCALÁ LA REAL	Centro Comercial Abierto C/ Veracruz, 2, 2.ª Planta Tlf. 953 58 12 61 Fax. 953 58 12 08 Correo electrónico: utalcala@dipujaen.es
ANDÚJAR	C/ Pintor Luis Aldehuela, 8 Tlf. 953 50 10 20 Fax. 953 50 12 02 Correo electrónico: utandujar@dipujaen.es
BAEZA	C/ Julio Burell, 37 Tlf. 953 74 00 67 Fax. 953 74 33 48 Correo electrónico: utbaeza@dipujaen.es
CAZORLA	Plaza Andalucía, 11 Bajo Tlf. 953 72 06 00 Fax. 953 72 09 05 Correo electrónico: utcazorla@dipujaen.es
LA CAROLINA	Avda. de la Ilustración, 12 Bajo Tlf. 953 66 01 02 Fax. 953 66 03 38 Correo electrónico: utlacarolina@dipujaen.es
LINARES	Prolongación Calle Tetuán, 5 Bajo Tlf. 953 65 33 42 Fax. 953 60 00 26 Correo electrónico: utlinares@dipujaen.es
ÚBEDA	C/ Picasso, 6 Bajo Tlf. 953 75 35 42 Fax. 953 79 00 11 Correo electrónico: utubeda@dipujaen.es
VILLACARRILLO	C/ Méndez Núñez, 77 (Agencia Tributaria) Tlf. 953 44 01 20 Fax. 953 44 12.25 Correo electrónico: utvillacarrillo@dipujaen.es

OFICINAS DELEGADAS

TORREDONJIMENO (Oficina dependiente de Alcalá la Real)	C/ San Pedro, 7 Tlf. 953 34 23 65 Fax. 953 34 23 84 Correo electrónico: uttjimeno@dipujaen.es
ALCAUDETE (Oficina dependiente de Alcalá la Real)	C/ General Baena, 3 Tlf. 647 33 66 18 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 67 85 40 Fax. 953 67 12 05 utlacarolina@dipujaen.es
ORCERA (Oficina dependiente de Villacarrillo)	Plaza La Iglesia s/n.º (Ayuntamiento) Tlf. 953 48 22 01 utvillacarrillo@dipujaen.es

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

TELÉFONO CITA PREVIA DE ÁMBITO PROVINCIAL
902 07 99 07

TELÉFONO CITA PREVIA DE ÁMBITO NACIONAL
953 24 80 82

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:
infotributaria@dipujaen.es

PAGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL:
www.dipujaen.es/sgt ; https://ofsgt.dipujaen.es/

SERVICIO APP PARA MÓVILES:
APP Mis Tributos Diputación de Jaén

WHATSAPP TRIBUTOS DIPUTACIÓN DE JAÉN:
+34616665353

SOLICITUD CITA PREVIA, A TRAVÉS DE NUESTRO CALL CENTER.

1.C. Personal directivo y responsables

PERSONAL DIRECTIVO DEL ORGANISMO

Servicios Centrales

Gerente	Rafael Illana González
Jefe del Servicio de Gestión y Recaudación Tributaria	Pedro Vilchez Jiménez
Jefa de Servicio de Asistencia Jurídica	Julia García Carazo
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico de Asistencia Jurídica)	Francisco Vacas Perea
Jefe de Sección de Asistencia Jurídica (Técnico de Asistencia Jurídica)	Ildefonso Lendínez Osuna
Jefe del Servicio de Inspección (Reserva de puesto Servicios Especiales)	Rafael Illana González
Jefe de Sección de Inspección	Antonio López Cantarero
Jefe de Unidad de Recaudación Ejecutiva	Juan Carlos Martínez Lanzas
Jefe de Sección de Unidad de Embargos Masivos (Técnico de Administración General)	Juan Carlos Armenteros Moreno
Jefa de Sección de Recaudación y Gestión	M ^a Carmen López Gutiérrez

Unidades Territoriales

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

Jefaturas de Negociado

Jefe del Negociado de Secretaría, Administración y Personal	Ana Teresa Martínez de Dios
Jefa del Negociado de Gestión Económica y Presupuestaria	Ana Valderas Jordán
Secretaría de Dirección	Isabel Díaz Meléndrez
Coordinador de Planificación y Mejora Continua	Francisco José Espinosa Expósito
Jefa del Negociado de Asistencia Jurídica	Pilar Linares Mayoral
Jefa del Negociado de Inspección	Marina Vilches García
Coordinadora de Negociados del Servicio de Gestión Tributaria	Cristina Abad Alonso
Jefa de Negociado de Atención al Contribuyente	M ^a Belén Padorno Muñoz
Jefe del Negociado de Gestión I	Antonio Pérez Labella
Jefe del Negociado de Gestión II	Manuel Frutos Checa
Jefa de Negociado de Gestión III	Inmaculada Ruiz Armenteros
Jefa del Negociado de Gestión IV	M ^a Dolores Martínez Bonoso
Jefe de Negociado de Recaudación I	Agustín Aparicio de la Torre
Jefa de Negociado de Recaudación II	M ^a del Carmen Bailén González
Jefa del Negociado de Recaudación III	M ^a del Carmen Ocaña Ocaña
Jefa del Negociado de Recaudación IV	M ^a de la Capilla León Cuevas
Jefe del Negociado de Recaudación Ejecutiva	Cipriano Torres Medina
Jefe del Negociado de Unidad de Embargos Masivos	Ángel Castillo Sánchez
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Alcalá la Real	Santiago Collado Montenegro
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Andújar	Javier Peragón Ruiz
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Baeza	M ^a Josefa García Nájera
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Cazorla	Luis Manuel Trujillo Serrano
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de La Carolina	Mario Pérez Olmo
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Linares	Miguel Ángel Ruiz Rodríguez
Jefa de Negociado de la Unidad Territorial de Úbeda	Ana María González Beltrán
Jefe del Negociado de la Unidad Territorial de Villacarrillo	Luis Manjón Martínez

FINANCIERA

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



**AUMENTO
CARGO**

**AUMENTO
INGRESOS**

**EFICIENCIA
EN EL GASTO**

2. PLAN ESTRATÉGICO

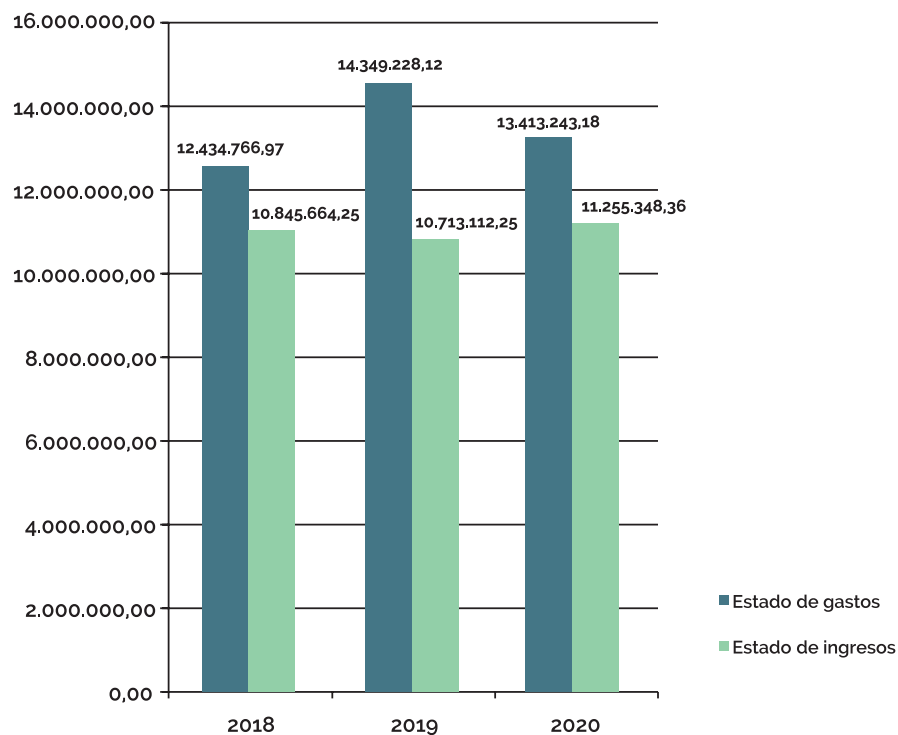
Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A. Perspectiva Financiera

2.A.1. Gestión financiera

LIQUIDACIÓN ESTADO DE GASTOS E INGRESOS
Resumen por capítulos

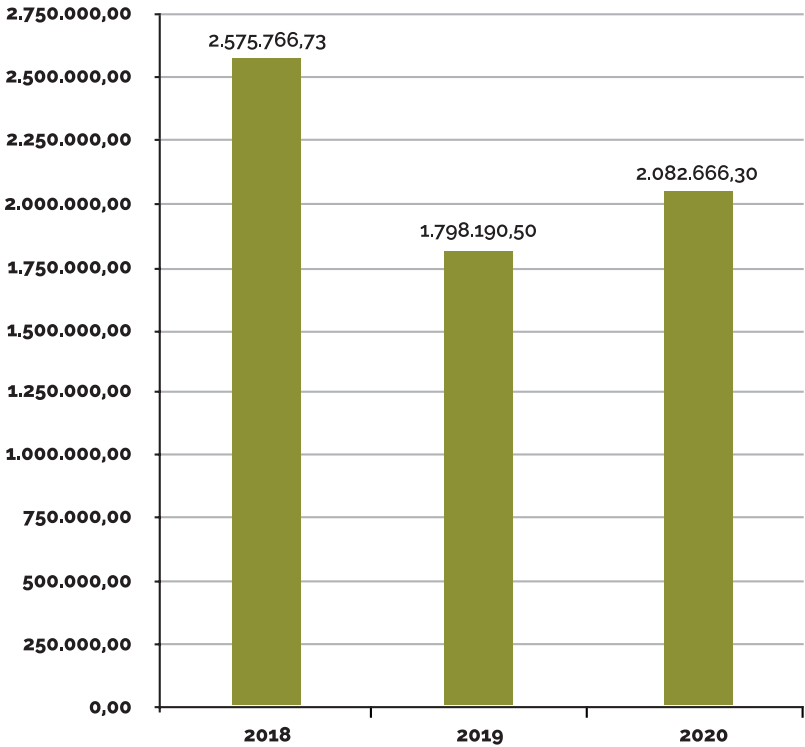
	2018	2019	2020
Estado de gastos	12.434.766,97	14.349.228,12	13.413.243,18
Estado de ingresos	10.845.664,25	10.713.112,25	11.255.348,36





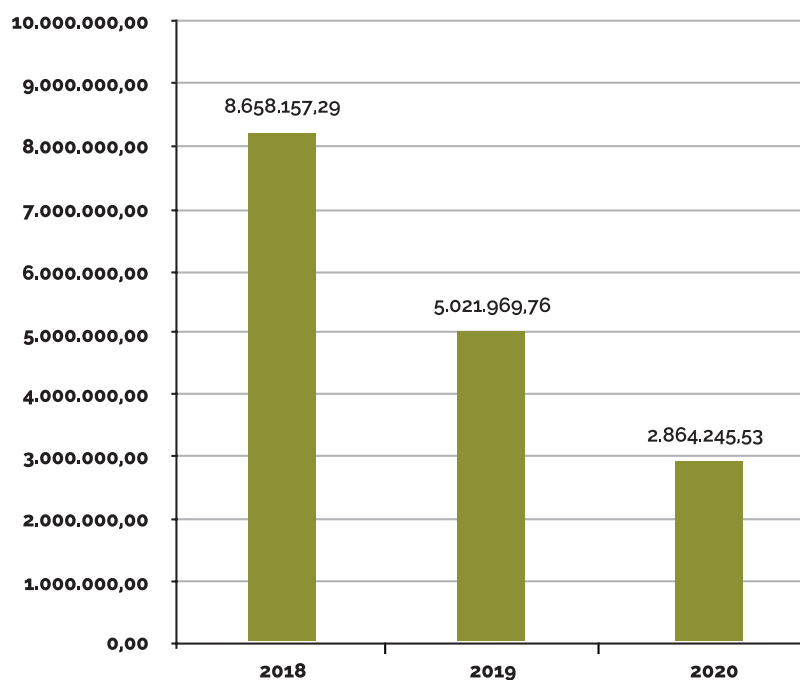
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO

2018	2019	2020	Diferencia 2020/2019
2.575.766,73	1.798.190,50	2.082.666,30	284.475,80



REMANENTE DE TESORERÍA

2018	2019	2020
8.658.157,29	5.021.969,76	2.864.245,53



En el ejercicio 2018 se ha financiado 3.000.000,00 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2017 en concepto de reintegro del premio de cobranza del ejercicio 2017 a los Ayuntamientos Delegantes.

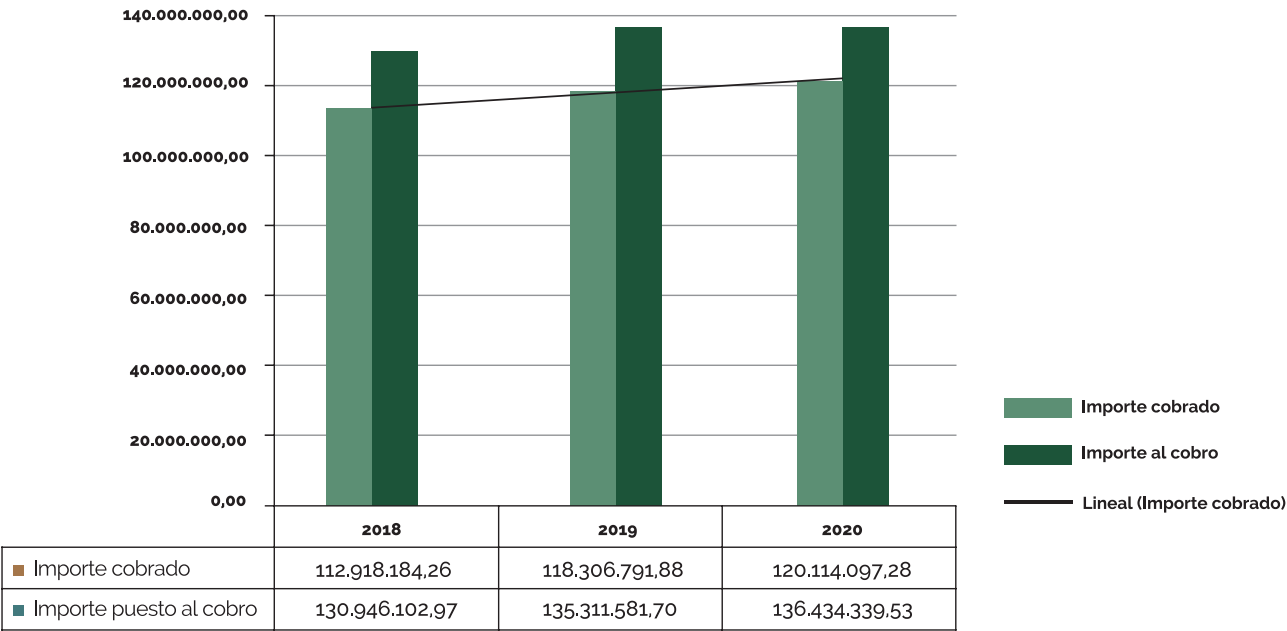
En el ejercicio 2019 se ha financiado 3.000.000,00 € con remanente de tesorería de la liquidación del ejercicio 2018 para "Parte del nuevo Plan de Apoyo Económico a Municipios con población inferior a 20.000 habitantes".

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

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

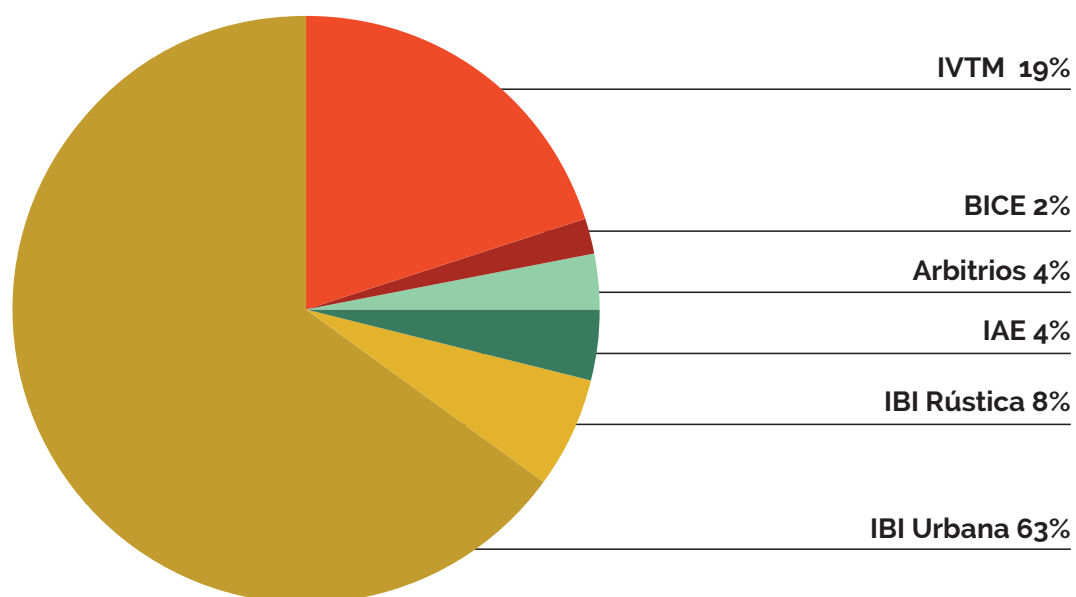
2.A.2. Evolución importe puesto al cobro

EVOLUCIÓN IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE COBRADO



2.A.3.Distribución del cargo por conceptos

PORCENTAJES DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR CONCEPTOS





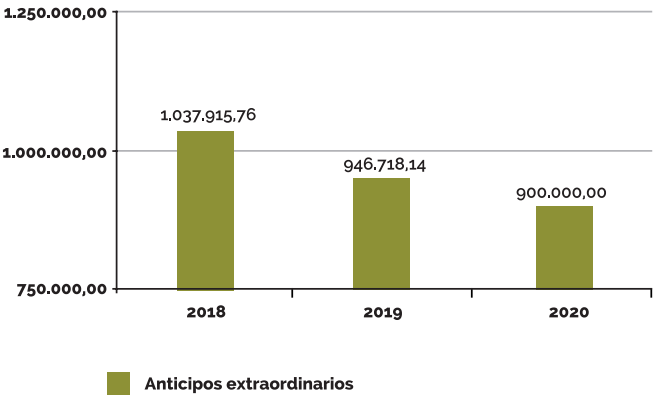
2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.A.4. Anticipos municipios

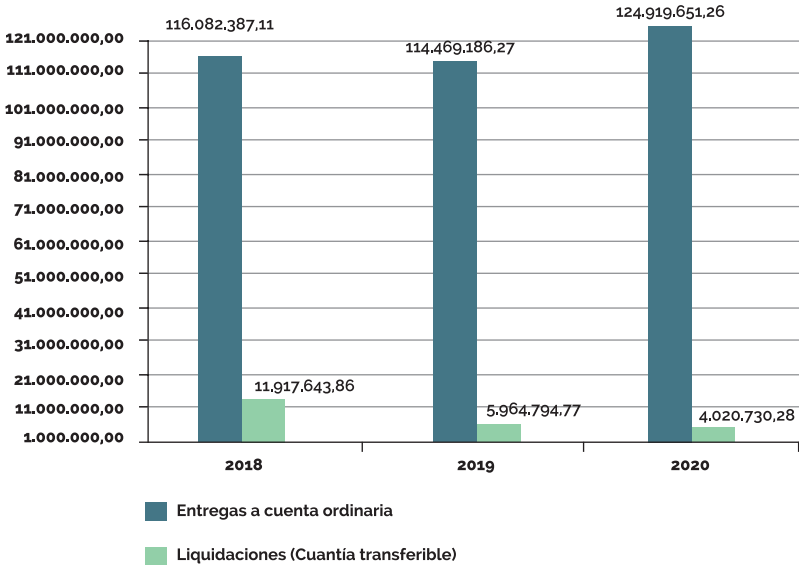
ANTICIPOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS A AYUNTAMIENTOS

Año	Entregas a cuenta ordinarias	Anticipos extraordinarios (Líquido a Percibir)	Liquidaciones (Cuantía transferible)
2018	116.082.387,11	1.037.915,76	11.917.643,86
2019	114.469.186,27	946.718,14	5.964.794,77
2020	124.919.651,26	900.000,00	4.020.730,28

ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS (LÍQUIDO A PERCIBIR)



ENTREGAS A CUENTA ORDINARIAS Y LIQUIDACIONES



CLIENTES Y CLIENTAS

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



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.B. Perspectiva Clientes

2.B.1. Competencias Asumidas DT. GT.01.04 Ed.65

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA									INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluyan en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PUBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	*CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubierto*	*CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva*	IAE	TASA UTILIZA- CIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUE- LO-VUELO VÍA PÚBL.	IIVTNU	ICIO		
ALBANCHEZ DE MÁGINA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X				X	
ALCALÁ LA REAL	X	X	X		X	X	X					X	X	X					
ALCAUDETE	X	X	X	X	X	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	
ARJONA	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	
ARQUILLOS	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	
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	
BAÑOS DE LA ENCINA	X	X	X	X*	X	X	X		X*		X	X		X		X*		X	
BEAS DE SEGURA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X				X	
BEDMAR Y GARCIEZ	X	X	X	X*	X	X	X	X	X*	X	X	X		X	X*	X*	X	X	
BEGÍJAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X	
BÉLMEZ DE LA MORALEDA	X	X	X	X*	X	X	X	X	X*		X	X		X		X*		X	
BENATAE	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X		X			
CABRA DEL SANTO CRISTO	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X				X	
CAMBIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X		X		X	
CAMPILLO DE ARENAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X	
CANENA	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X				X	
CARBONEROS	X	X	X		X	X	X					X		X					
CÁRCHELES	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X	
CAROLINA, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X*	X		X		X	
CASTELLAR	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X					
CASTILLO DE LOCUBÍN	X	X	X	X*	X	X	X		X*		X	X		X		X*		X	
CAZALILLA	X	X	X		X	X	X				X	X	X	X					

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA								INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
	IBI	IAE	VTM	IIVTNU	IBI	IAE	VTM	TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS DE COBRO PERIÓDICO ARB	IIVTNU	ICIO	OTROS RECURSOS MUNICIPALES	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Certificaciones Descubierto"	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva"	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PÚBL.	IIVTNU	ICIO	
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios																		
*: Conceptos que ya no gestiona el Organismo																		
CAZORLA	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
CHILLUÉVAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X
ESCAÑUELA	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X				
ESPELUY	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X		X		X
FRAILES	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X				X
FUENSANTA DE MARTOS	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X		X	X	X
FUERTE DEL REY	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X		X		X
GÉNAVE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X
GUARDIA DE JAÉN, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X		X		X
GUARROMAN	X	X	X	*	X	X	X	X	*		X	X		X		*		X
HIGUERA DE CALATRAVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X		X		X
HINOJARES	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X				
HORNOS	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X*	X		X		X
HUELMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X
HUESA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X*	X		X	X	X
IBROS	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*	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
JIMENA	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		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
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
MENGÍBAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X

2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

AYUNTAMIENTO/ORGANISMO	GESTIÓN TRIBUTARIA				GESTIÓN RECAUDATORIA										INSPECCIÓN				GESTIÓN INTEGRAL CONSORCIOS	GESTIÓN INTEGRAL SANCIONES DE TRÁFICO
X*: Conceptos nuevos delegados que no se incluían en anteriores convenios *: Conceptos que ya no gestiona el Organismo	IBI	IAE	VTM	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 Descubiertos"	"CUALQUIER INGRESO DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPAL EN EJECUTIVA Multas Ejecutiva"	IAE	TASA UTILIZACIÓN PRIVATIVA O APROVECH. ESPECIAL SUELO-SUBSUELO-VUELO VÍA PUBL.	IVTNU	ICIO			
MONTIZÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X*	X		X		
NAVAS DE SAN JUAN	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X						
NOALEJO	X	X	X	X*	X	X	X		X*		*	X	X	X		X*		X*		
ORCERA	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		
PEGALAJAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X		X		X		
PORCUNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X*	X		X		X		
POZO ALCÓN	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X*	X		X				
PUENTE DE GÉNAVE	X	X	X		X	X	X	X			X	X		X	X*			X		
PUERTA DE SEGURA, LA	X	X		X	X	X			X			X		X		X		X		
QUESADA	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X		
RUS	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X		
SABIOTE	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X		X		X		
SANTA ELENA	X	X	X	X	X	X	X	X*	X			X	X	X		X		X		
SANTIAGO DE CALATRAVA	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X		X		X		
SANTIAGO-PONTONES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
SANTISTEBAN DEL PUERTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X				
SANTO TOMÉ	X	X	X	X*	X	X	X	X	X*		X	X		X		X*		X		
SEGURA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X*	X		X		X		
SILES	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X		X		X		X		
SORIHUELA DE GUADALIMAR	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X		X		
TORREBLASCO PEDRO	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X*	X		X		
TORREDELCAMPO	X	X	X	X*	X	X	X	X	X*		X	X		X		X*		X		
TORREDONJIMENO	X	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X		X				
TORREPEROGIL	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X*	X				
TORRES	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		
VILCHES	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X		X		X		
VILLACARRILLO	X	X	X	X*	X	X	X	X	X*		X	X	X	X		X*		X*		
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO																		X		

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

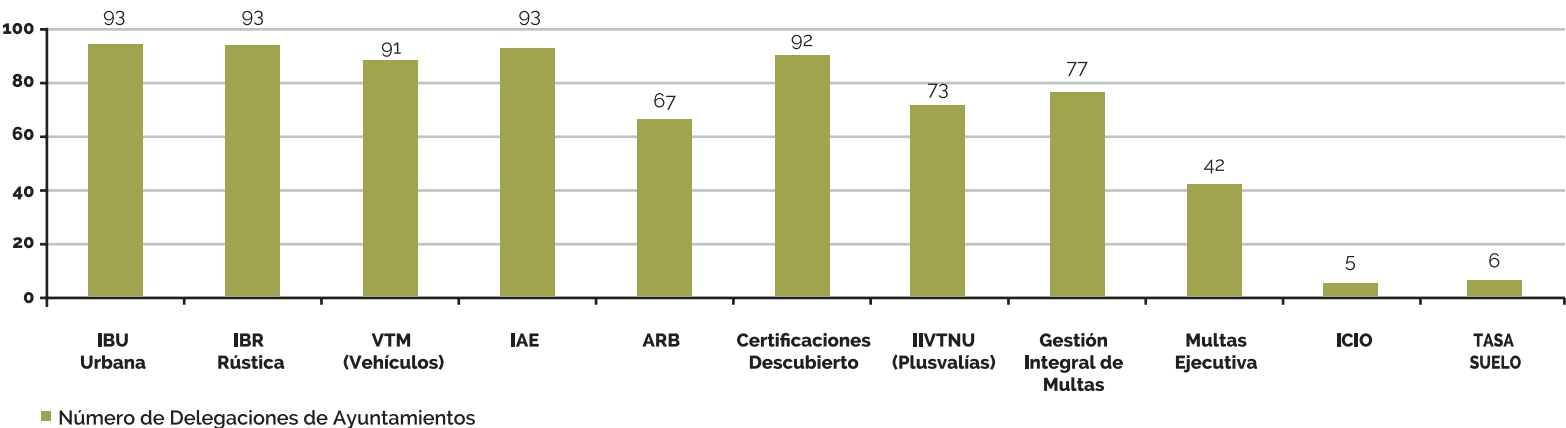


2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

MUNICIPIOS CON DELEGACIÓN

Conceptos	Nº Delegaciones Ayuntamientos
IBU (Urbana)	93
IBR (Rústica)	93
VTM (Vehículos)	91
IAE	93
ARB	67
Certificaciones Descubierto	92
IIVTNU (Plusvalías)	73
Gestión Integral Multas	77
Multas Ejecutiva	42
ICIO	5
Tasa Suelo	6



■ Número de Delegaciones de Ayuntamientos



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



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 de forma rápida y económica y será atendido de igual forma.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN

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

APP



Mis Tributos

Diputación
de Jaén



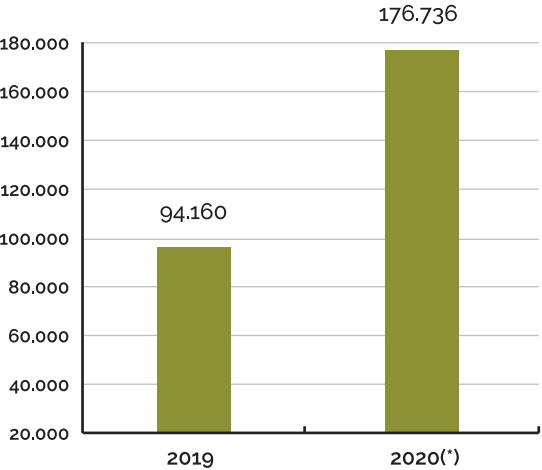
2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano

ACTUACIONES

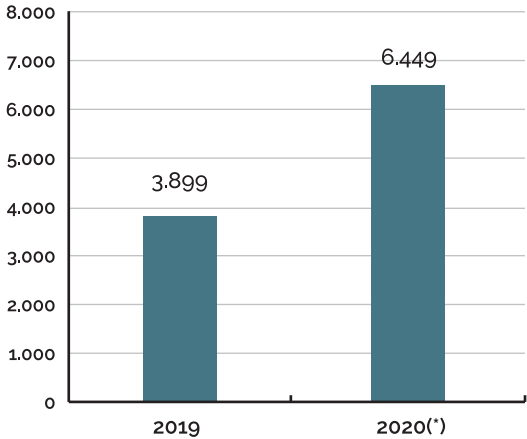
Concepto	2019	2020 (*)
Accesos Internet (Oficina Virtual y APP Mis Tributos (*)	94.160	176.736
Entradas en infotributaria@dipujaen.es (*)	3.899	6.449
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es (*)	1.450	1.284
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es	49	28
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es (*)	2.364	5.137
Total transacciones	743.795	655.394
Cambio de dirección fiscal	1.191	2.048
Alta de domiciliaciones bancarias	3.738	3.871
Modificaciones domiciliaciones bancarias	921	1.638
Baja domiciliaciones	370	1.150
Modificación o actualización de datos personales	1.541	13.498
Autoliquidaciones de vehículos	4.375	2.863
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	48	40
Plazo medio de respuesta de reclamaciones(Objetivo 12 días)	15	9
Pago por referencia de cobro	24.343	43.548
Obtención cartas de pago de recibos en voluntaria	10.725	21.391
Simulador Plusvalías	951	805
Autoliquidaciones de Ivtm	4.375	2.863

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

Accesos a Oficina Virtual

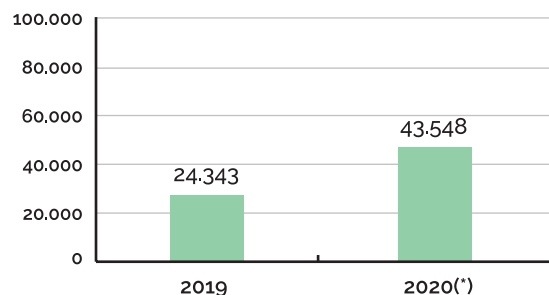


Entradas en infotributaria@dipujaen.es

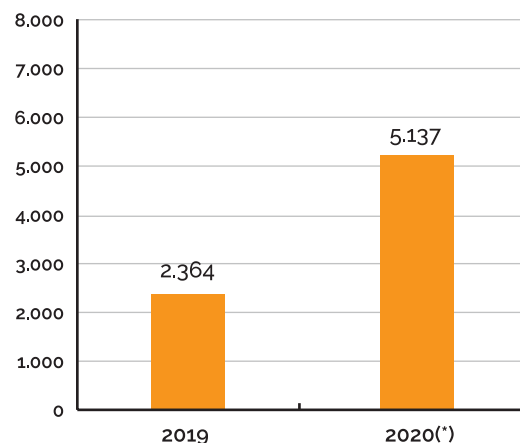


2.B.2. Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano

Pago por referencia de cobro



Entradas consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es



CORREOS ELECTRÓNICOS

Concepto	2019			2020 (*)		
	Bandeja Atención al Ciudadano infotributaria@dipujaen.es	Bandeja InfoCorreo infocorreos@dipujaen.es	Total	Bandeja Atención al Ciudadano infotributaria@dipujaen.es	Bandeja InfoCorreo infocorreos@dipujaen.es	Total
Cambio de dirección	26	23	49	19	9	28
Consultas tributarias	1.942	422	2.364	4.134	1.003	5.137
Domiciliaciones	1.234	216	1.450	1.098	186	1.284
Total	3.202	661	3.863	5.251	1.198	6.449

(*) Se puede observar un aumento en el número de Correos Electrónicos/2020 con respecto al ejercicio 2019 debido a la especial situación provocada por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.



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

EVOLUCIÓN ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

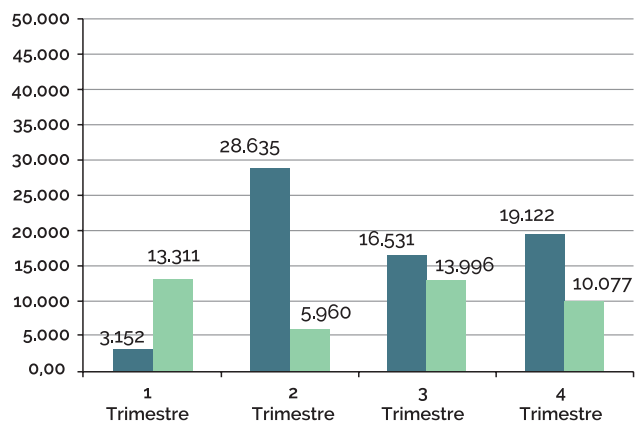
Mes/Año	Recibidas Mes
abr-20	5.742
may-20	7.769
jun-20	10.864
jul-20	12.747
ago-20	10.335
sept-20	13.604
oct-20	9.674
nov-20	12.059
dic-20	13.949
TOTAL Abril-Diciembre/2020	96.743
ene-21	12.102
feb-21	9.351
mar-21	10.303
TOTAL Enero-Marzo/2021	31.756
TOTAL ANUAL (12 MESES)	128.499



EVOLUCIÓN ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

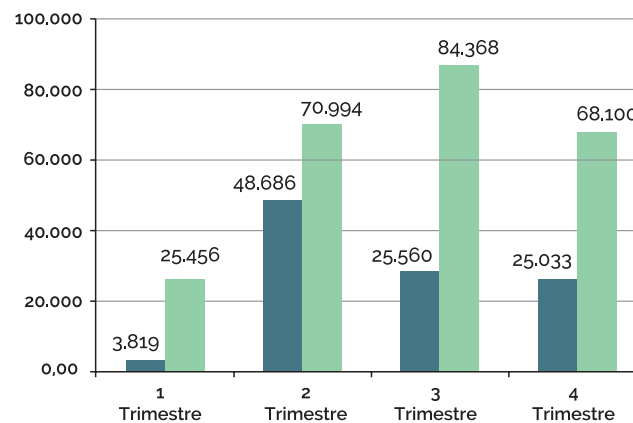
	1 Trimestre		2 Trimestre		3 Trimestre		4 Trimestre		Totales		
	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Presencial	No Presencial	Total Asistencias	Total Presencial	Total No Presencial
2019	3.152	3.819	28.635	48.686	16.531	25.560	19.122	25.033	170.538	67.440	103.098
2020	13.311	25.456	5.960	70.994	13.996	84.368	10.077	68.100	292.262	43.344	248.918

Evolución de asistencias Presenciales



■ 2019
■ 2020

Evolución de asistencias No Presenciales



■ 2019
■ 2020



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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

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

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO									
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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"									
-	-	-	-	31.261 atenciones tributarias por teléfono	42.617 atenciones tributarias por teléfono	36.069 atenciones tributarias por teléfono	32.720 atenciones tributarias por teléfono	41.757 atenciones tributarias por teléfono	66.653 atenciones tributarias por teléfono
Atención al ciudadano personalizada y especializada por materias, con oficinas de atención al ciudadano ubicadas en las dependencias de los Servicios Centrales del Organismo y en las diferentes Unidades Territoriales que cubre todos los partidos judiciales de la provincia									
Implantado y mantenido									
"Sistema de Cita Previa en nuestra Oficina de Atención al Ciudadano Cita Previa 902 07 99 07 - 953 24 80 82"									
Implantado y mantenido									
Sistema de atención rápida para trámites simplificados controlado por un sistema automático de "gestión de tiempos de espera" o "gestor de colas"									
Implantado y mantenido									
Adecuación del tiempo medio de espera a un máximo de 10 minutos									
Siempre por debajo de 10 minutos									
Cuentas específicas de correo electrónico para atención al ciudadano atendidas por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano de Servicios Centrales									
Implantado y mantenido									
11 direcciones de correo electrónico									



RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO									
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
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									
Número de cuestionarios de satisfacción presentados por los contribuyentes / Resultados de los informes de medición de los cuestionarios de satisfacción									
	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	800 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/adeecuado	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1100 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	1000 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	899 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente	688 cuestionarios Nivel muy bueno/excelente
Resolución de consultas tributarias y órdenes de domiciliaciones bancarias presentadas por correo electrónico tramitación de correcciones de errores físicos por correo electrónico en 24 horas									
978 correos: 307 ordenes domiciliaciones bancarias 557 consultas dudas tributarias 86 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 17 horas	1940 correos: 1095 ordenes domiciliaciones bancarias 752 consultas dudas tributarias 93 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 20 horas	1791 correos: 792 ordenes domiciliaciones bancarias 880 consultas dudas tributarias 119 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 19 horas	2.061 correos: 889 ordenes domiciliaciones bancarias 1.098 consultas dudas tributarias 94 correcciones de cambio de domicilio de notificación Plazo medio de consecución de 19 horas	694 correos: 1934 ordenes domiciliaciones bancarias 1.940 consultas dudas tributarias 145 correcciones de cambio de domicilio de notificación 675 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	4.770 correos: 1.708 ordenes domiciliaciones bancarias 2.206 consultas dudas tributarias 153 correcciones de cambio de domicilio de notificación 703 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	5.758 correos: 2.498 ordenes domiciliaciones bancarias 2.235 consultas dudas tributarias 283 correcciones de cambio de domicilio de notificación 742 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	5.719 correos: 2.806 ordenes domiciliaciones bancarias 2.311 consultas dudas tributarias 211 correcciones de cambio de domicilio de notificación 391 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	4.340 correos: 1.450 ordenes domiciliaciones bancarias 2.364 consultas dudas tributarias 49 correcciones de cambio de domicilio de notificación 477 solicitudes y aportación de documentos Plazo medio de consecución de 24 horas	6.449 correos: 1.284 ordenes domiciliaciones bancarias 5.137 consultas dudas tributarias 28 correcciones de cambio de domicilio de notificación - Plazo medio de consecución de 24 horas
Resoluciones de aplazamientos y fraccionamientos de pago en el plazo de 2 meses									
185 expedientes en el plazo medio de resolución de 2 meses	226 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	456 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	512 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	998 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	3.919 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes y medio	864 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	592 expedientes en el plazo medio de resolución de 1 mes	2.261 expedientes en el plazo medio de resolución de 15 días	1.571 expedientes en el plazo medio de resolución de 9 días
Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones con contestación a los interesados en el plazo medio de 12 días									
Ninguna	21 plazo medio de 11 días	13 plazo medio de 10 días.	10 reclamaciones en el plazo medio de 9 días	10 reclamaciones en el plazo medio de 10 días	10 reclamaciones en el plazo medio de 11 días	23 reclamaciones en el plazo medio de 12 días	32 reclamaciones en el plazo medio de 18 días	48 reclamaciones en el plazo medio de 15 días	40 reclamaciones en el plazo medio de 15 días
Emisión de Informes Jurídicos en el plazo de 15 días									
110 informes en plazo de resolución de 7 días	189 informes en plazo de resolución de 3 días	208 informes en plazo de resolución de 3 días	230 informes en plazo de resolución de 3 días	225 informes en plazo de resolución de 3 días	138 informes en plazo de resolución de 3 días	179 informes en plazo de resolución de 5 días	232 informes en plazo de resolución de 5 días	339 informes en plazo de resolución de 3 días	492 informes en plazo de resolución de 3 días
Tramitación y resolución inmediata de las siguientes gestiones: pago de deudas, correcciones de datos físicos, anulación de valores, actualizaciones direcciones notificación, domiciliaciones bancarias, autoliquidación del IVTM									
-	11.421 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.794 ordenes de domiciliaciones de recibos	5.500 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.212 ordenes de domiciliaciones de recibos	7.412 ordenes de domiciliaciones de recibos	6.798 ordenes de domiciliaciones de recibos	7.077 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.738 ordenes de domiciliaciones de recibos	3.871 ordenes de domiciliaciones de recibos

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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

Denominación:

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

"Inclusión Artículo 69 Bis- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico"

La ORDENANZA GENERAL DE GESTIÓN, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO MUNICIPALES CUYA GESTIÓN HA SIDO DELEGADA EN EL ORGANISMO AUTÓNOMO LOCAL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN, aprobada por Consejo de Administración y Pleno de la Corporación de fechas 20/02/2003 y 03/03/2003 respectivamente, con entrada en vigor el 11/05/2003, ha sido objeto de modificaciones puntuales y/o generales aprobadas por Consejo Rector y Pleno de la Corporación de fechas 21/10/2011 y 31/10/2011, con entrada en vigor el 29/12/2011; modificación por Consejo Rector y Pleno de fechas 25/04/2015 y 05/05/2015 respectivamente con entrada en vigor el 20/06/2015; modificación por Consejo Rector y Pleno de fechas 20/07/2016 y 28/07/2016 respectivamente, con entrada en vigor el 16/09/2016; modificación aprobada por Consejo Rector y Pleno de fechas 13/05/2019 y 24/05/2019 respectivamente, con entrada en vigor el 07/09/2019 (aprobación provisional publicada en el BOP número 133 de 15/07/2019 y aprobación definitiva publicada en el BOP número 171 de 06/09/2019); **y modificación por Acuerdo número 3 de la Sesión ordinaria núm. 8 del Consejo Rector del SPGR celebrada el 15 de septiembre de 2020, Dictamen de la Comisión Informativa de Economía, Hacienda, Asistencia a Municipios, Empleo y Servicios Municipales, adoptado en sesión ordinaria de fecha 23 de septiembre de 2020 y Pleno de la Corporación de fecha 30/09/2020, con entrada en vigor el 27/11/2020 (aprobación provisional publicada en el BOP número núm. 193 de**

06.10.2020 y aprobación definitiva publicada en el BOP número 227 de 26/11/2020) con motivo de la adicción del "Artículo 69 Bis- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico.

Con motivo de la gestión de la actual situación excepcional de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se requiere que en el ámbito de la Administración Tributaria Local se lleve a cabo una respuesta proporcionada y ágil, mediante la adopción de determinadas medidas urgentes con la finalidad de evitar mayores perjuicios al interés general, y que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones tributarias de los Contribuyentes.

No habiendo sido posible su inclusión en el Plan Anual normativo de la Diputación Provincial de Jaén para este ejercicio 2020, debido al carácter excepcional de las circunstancias descritas, y siendo necesaria su tramitación, se propuso al Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación y al Pleno de la Corporación la propuesta relativa a la 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.

Dicha modificación consiste en la adicción al Capítulo IV "Aplazamientos y Fraccionamientos" del artículo 69 Bis.- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico - que a continuación se transcribe:

"Artículo 69 Bis- Plan personalizado de pago sin intereses ni garantías para tributos de cobro periódico.

1. El Plan Personalizado de Pago es un 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 y Tasas.

2. No se cobrarán intereses de demora ni se exigirá garantía, siempre que se paguen las fracciones en los plazos indicados.

3. Las deudas han de ser de vencimiento periódico y notificación colectiva (recibos) y por un importe superior a 80 euros.

4. Los requisitos para ser beneficiario de este sistema son:

- a) No tener deuda pendiente en ejecutiva con el SPGR, salvo que esté fraccionada o suspendida.
- b) Las cuotas resultantes del plan personalizado de pago deben ser superiores a 20 €.
- c) Domiciliación obligatoria del pago de las cuotas en una única cuenta bancaria.

5. Periodicidad de los pagos. El interesado podrá seleccionar la siguiente periodicidad de pago:

- a) Pago fácil 10: Se efectuarán los pagos en 10 cuotas con cargo en cuenta el día 5 de los meses de enero a octubre y se tienen que incluir todos los recibos de los que sea titular el sujeto pasivo.
- b) Mensual: Consistirá en nueve cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de cada mes, desde el 5 de febrero al 5 de octubre inclusive.
- c) Bimestral: Consistirá en cinco cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de febrero, 5 de abril, 5 de junio, 5 de agosto, 5 de octubre.
- d) Trimestral: Consistirá en cuatro cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de enero, 5 de abril, 5 de julio y 5 de octubre.
- e) Semestral: Consistirá en dos cuotas, cuyo cobro se realizará los días 5 de abril y 5 de octubre.

f) Anual: Consistirá en una cuota cuyo cobro se realizará el 5 de febrero (y cuota de regularización el 5 de octubre).

6. Cuotas. De acuerdo con los datos que obran en su poder, el SPGR efectuará una estimación del importe de las cuotas que el obligado al pago debe pagar en cada fracción.

A lo largo del año el SPGR efectuará las regularizaciones oportunas para adecuar las cuotas al importe actual de sus tributos.

7. Solicitud. El interesado en acogerse al Plan Personalizado de Pago deberá presentar la solicitud antes del 1 de diciembre del ejercicio anterior a que se refiere la petición, eligiendo la periodicidad del pago que solicita y los recibos que se incluyen. A partir de ese momento quedará adherido al Plan Personalizado de Pago en las condiciones solicitadas, salvo que el SPGR comunique la denegación por incumplimiento de los requisitos.

Si se va a presentar por cuenta de un tercero, habrá de acreditar la representación, que se deberá presentar, junto con la fotocopia del DNI del representado.

Asimismo, los interesados deberán comunicar al SPGR los cambios de periodicidad de los pagos, recibos incluidos, o número de cuenta, antes del 1 de diciembre y producirán efectos en el ejercicio siguiente.

8. Para obtener un certificado de estar al corriente del pago de cualquiera de los tributos acogidos a esta modalidad de pago, será necesario que se haya producido el pago íntegro de dicho tributo.

9. Duración: La solicitud surtirá efectos para los siguientes periodos voluntarios de pago, teniendo validez por tiempo indefinido para los recibos para los que se solicitó, siempre que no exista manifestación expresa en contrario por parte del sujeto pasivo y no dejen de realizarse los pagos en la forma establecida.

10. Falta de pago: Desde el momento en que el SPGR tenga conocimiento del impago de uno de los plazos, dejará de cargar los

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

plazos siguientes, y exigirá al obligado al pago el importe íntegro de las deudas pendientes de tributos ya puestos al cobro en este ejercicio y en el estado en que se encuentren. El resto de deudas incluidas en el Plan Personalizado de Pago pero que todavía no han sido puestas al cobro en el momento de esta solicitud se exigirán cuando corresponda en función del calendario fiscal anual.

11. Cancelación voluntaria: El obligado al pago podrá, a lo largo de cada ejercicio cancelar el Plan Personalizado de Pago con efectos a partir del ejercicio siguiente. Asimismo, el obligado al pago podrá cancelar el Plan Personalizado de Pago para el ejercicio en curso, con los mismos efectos que la cancelación por falta de pago.

12. Las cantidades ingresadas en el ejercicio por el Plan Personalizado de Pago se aplicarán, en primer lugar, a los pagos ya vencidos y la cantidad sobrante a los pagos futuros, a criterio del SPGR. Se entenderán como ingresos a cuenta los importes que no cubran los citados documentos de cobro, en el caso de que queden cantidades pendientes de ingresar."

"PLAN DE PAGO PERSONALIZADO"

Descripción

El Plan de Pago Personalizado es un 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.

Requisitos

Los requisitos para poder acogerse a este sistema son:

a) No tener deuda pendiente en ejecutiva con el SPGR, salvo que esta se encuentre fraccionada o suspendida.

b) Que el importe total de la deuda a incluir en el Plan personalizado de Pago sea superior a 80 euros.

c) Que las cuotas resultantes del Plan personalizado de Pago sean superiores a 20 euros

d) Que se domicilie el pago de las cuotas en una única cuenta bancaria.

¿Quién puede solicitarlo?

Cualquier persona mayor de edad (persona física o jurídica) que sea el sujeto pasivo del tributo.

Si la petición se hace a través de representante, este habrá de acreditarla representación que se deberá presentar junto con la fotocopia del DNI del interesado.

¿Cuándo se puede solicitar?

Las solicitudes deberán presentarse antes del día 1 de diciembre del ejercicio anterior a aquel al que se refiera la petición, indicando la periodicidad del pago que se solicita y los recibos a incluir en el Plan.

Duración

La solicitud surtirá efectos para los siguientes periodos voluntarios de pago y tendrá validez por tiempo indefinido para los recibos para los que se solicitó, siempre que no exista manifestación expresa en contrario por parte del sujeto pasivo y no dejen de realizarse los pagos en la forma establecida.

Periodicidades de los pagos

El interesado podrá seleccionar una de las siguientes periodicidades de pago:

a) Pago fácil 10: Se efectuarán los pagos en 10 cuotas con cargo en cuenta el día 5 de los meses de enero a octubre y tendrán

que estar incluidos todos los recibos de los que sea titular el sujeto pasivo.

b) Mensual: Consistirá en nueve cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de cada mes, desde el 5 de febrero al 5 de octubre

c) Bimestral: Consistirá en cinco cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de febrero, 5 de abril, 5 de junio, 5 de agosto y 5 de octubre

d) Trimestral: Consistirá en cuatro cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de enero, 5 de abril, 5 de julio y 5 de octubre

e) Semestral: Consistirá en dos cuotas cuyo cobro se realizará los días 5 de abril y 5 de octubre

f) Anual: Consistirá en una cuota cuyo cobro se realizará el 5 de febrero (cuota de regularización 5 de octubre)

Falta de pago

Desde el momento en que el SPGR tenga conocimiento del impago de uno de los plazos, dejará de cargar los plazos siguientes y exigirá al obligado al pago el importe íntegro de las deudas pendientes de tributos ya puestos al cobro en el ejercicio y en el estado en que se encuentren. El resto de deudas incluidas en el Plan pero que todavía no han sido puestas al cobro se exigirán cuando corresponda en función del calendario fiscal anual.

Cancelación voluntaria

El obligado al pago podrá, a lo largo de cada ejercicio, cancelar el Plan Personalizado de Pago, con efectos a partir del ejercicio siguiente. Asimismo, el obligado podrá cancelar el Plan para el ejercicio en curso con los mismos efectos que la cancelación por falta de pago.

Formas de presentación:

• A través de nuestra Oficina Virtual en el siguiente enlace:
<https://ofsgt.dipujaen.es>

• A través del Registro Electrónico de la Diputación de Jaén:
<https://sede.dipujaen.es>

• De conformidad con lo previsto en el artículo 16.4 de la Ley Procedimiento Administrativo Común 39/15 de 1 de octubre, a cuyos efectos establece que los ciudadanos podrán presentar sus escritos en los siguientes registros públicos:

a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.

b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes

Medio de envío: al correo electrónico infotributaria@dipujaen.es

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

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



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

DOMICILIACIONES / FRACCIONAMIENTOS POR CONCEPTOS TRIBUTARIOS:

	2017		2018		2019		2020	
	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe
Arbitrios y otras exacciones	44.944	2.181.065,81	101.113	3.526.592,10	94.808	3.572.911,40	92.847	3.442.091,53
I.A.E.	1.054	1.577.592,05	1.117	1.633.327,98	1.082	1.666.620,81	1.218	2.316.338,06
IBI Urbana	207.954	44.377.168,59	200.167	43.391.416,30	202.055	44.357.202,26	204.527	45.345.440,45
IBI Rústica	61.043	4.895.972,76	65.011	5.247.729,73	55.274	4.943.142,26	58.714	5.337.105,37
I.V.T.M.	96.905	7.969.472,25	97.101	7.930.284,17	102.159	8.260.120,95	105.496	8.497.937,03
BICE	213	138.767,40	233	151.057,05	289	456.595,43	274	455.523,67
Total	412.113	61.140.038,86	464.742	61.880.407,33	455.667,00	63.256.593,11	463.076	65.394.436,11

Beneficiarios:

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

Plazos de Ejecución:

Con efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia (**BOP número 227 de 26/11/2020**) y continuará vigente mientras no se acuerde su derogación o modificación y será de obligado cumplimiento para todos aquellos Organismos delegantes.

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

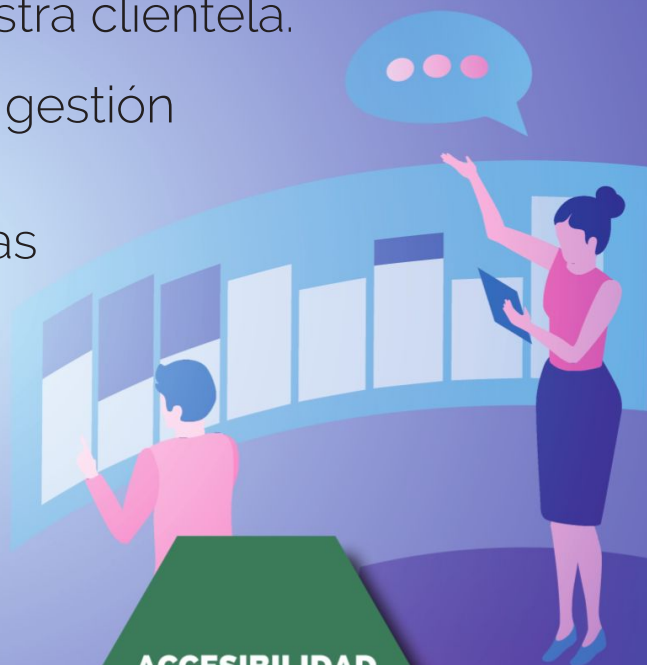
Denominación: Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

Justificación: Adaptación a la nueva realidad electrónica conforme a la normativa actual, así como a la implantación de una nueva aplicación informática en el Organismo Autónomo Local.

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

PROCESOS

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



**PROCESOS
ON-LINE**

**AUMENTO
SERVICIOS
OFRECIDOS**

**MEJORAR
GESTIÓN
CATASTRAL**

**AUMENTO
RATIOS
RECAUDACIÓN**

**ACCESIBILIDAD
CLIENTES**

**AUMENTAR
LA EFICIENCIA**

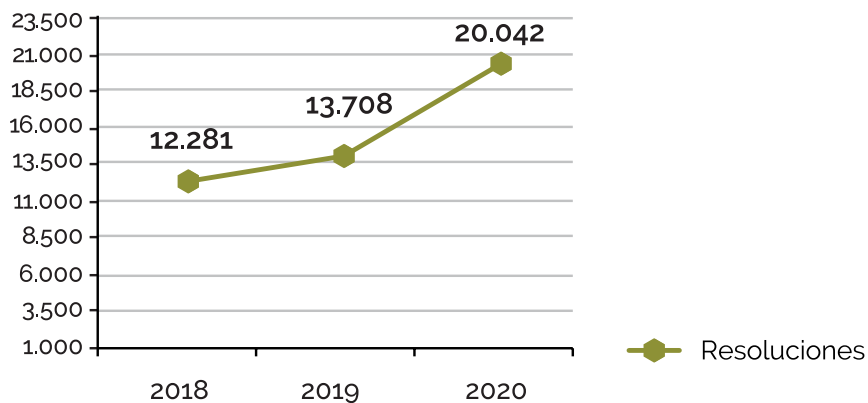
2.C. Perspectiva procesos internos

2.C.1. Administración

EXPEDIENTES DE ADMINISTRACIÓN

	2018	2019	2020
Resoluciones	12.281	13.708	20.042
Apertura expediente electrónico mediante registro-escaneo de documentos (Registro de entradas y salidas) (*)	141.876	53.396	28.354
Sesiones del Consejo Rector	12	11	10
Acuerdos del Consejo Rector	164	86	76

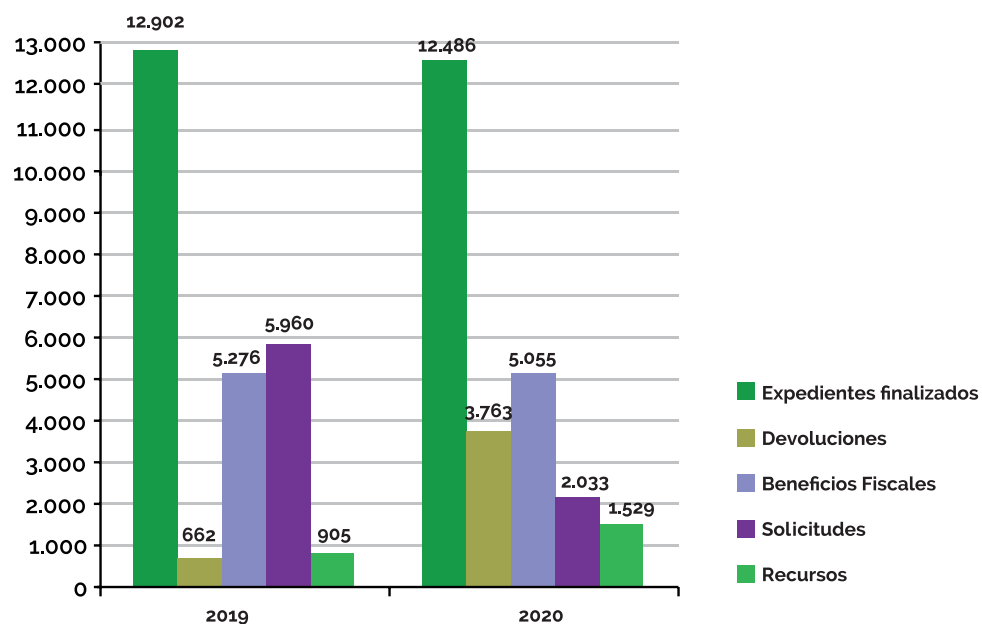
* Tendencia a la baja por la total implantación del Expediente Electrónico así como consecuencia de la interrupción de plazos tributarios ocasionada por el Estado de Alarma con motivo de la crisis sanitaria del COVID-19



2.C.2. Asistencia jurídica

EXPEDIENTES FINALIZADOS

Expedientes Finalizados	2019	2020
Alteraciones Catastrales de Orden Jurídico	2	0
Declaraciones	0	1
Beneficios Fiscales	5.276	5.055
Solicitudes	5.960	2.033
Recursos	905	1.529
Devoluciones	662	3.763
Cargos Externos	0	1
Otros Tipos de Expedientes	97	103
Gestión Interna	0	1
Total	12.902	12.486





2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

INFORMES JURÍDICOS EMITIDOS

Informes emitidos	2019	2020
Informes Defensor del Pueblo	9	10
Informes personación concurso acreedores Servicio de Asistencia Jurídica (Informes insinuación de créditos de concursos de acreedores/Comunicaciones créditos contra la masa)	44	-
Informes personación concurso acreedores Unidad de Embargos Masivos (Informes insinuación de créditos de concursos de acreedores/Comunicaciones créditos contra la masa)	196	-
Informes recursos contencioso-administrativos/Registradores	71	126
Informes Jurídicos	9	76
Informes solicitados por Juzgados	6	2
Informes Tribunales Económico-Administrativos	4	3
Comunicación con Diputación/Ayuntamientos	43	275
Total Informes emitidos	382	492

SITUACIÓN DE LOS RECURSOS CONTENCIOSOS-ADMINISTRATIVOS

	2019	2020
% Sentencias favorables	93,00%	94,00%
Importe total contenciosos	1.523.726,25 €	784.909,67 €



2.C.3. Inspección

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

		2019	2020
I.A.E.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	23	27
	Expedientes sancionadores	12	34
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	166.074,86	219.241,38
	Total Cobros	100.959,25	152.781,55
	Liquidaciones sanciones definitivas	13.502,44	38.345,20
I.I.V.T.N.U.	Expedientes inspectores iniciados y finalizados	105	254
	Expedientes sancionadores	99	152
	Cargos Voluntaria (Deuda tributaria liquidada)	73.070,17	77.058,80
	Total Cobros	49.925,06	48.060,85
	Liquidaciones sanciones definitivas	12.346,16	16.234,87



2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.C.4. Sanciones de Tráfico

ACTUACIONES EN MATERIA DE SANCIONES DE TRÁFICO

		2019	2020
S.M.I.	Expedientes abiertos	16.200	12.468
	Notificadas emitidas: Inicio expediente de tráfico	10.221	9.206
	Expediente por no identificar al conductor	28	32
	Requerimiento personas jurídicas	413	288
	Resolución primeras alegaciones	264	323
	Resolución sancionadora	72	159
	Recursos de reposición	10	32
	Responsable del Vehículo	3	2
	Total expedientes con actuaciones	11.011	10.042

CARGOS E INGRESOS SANCIONES DE TRÁFICO

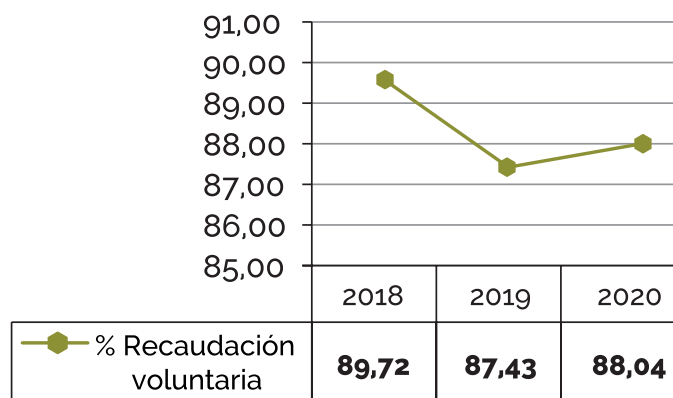
	2019	2020
Total Cargos brutos	1.502.144,07	1.317.275,79
Total Cobros	635.384,62	594.438,59



2.C.5. Recaudación voluntaria

EVOLUCIÓN PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR IMPUESTOS

	2018	2019	2020		
	%	%	Cargo Liquido	Recaudación	% Recaudación voluntaria
Arbitrios	88,14	88,08	5.370.537,50	4.693.741,98	87,40
IAE	87,34	87,07	5.721.724,69	5.044.830,23	88,17
IBI Rústica	88,06	80,61	10.482.043,92	8.576.716,11	81,82
IBI Urbana	91,04	88,85	85.983.270,27	77.373.133,31	89,99
IVTM	85,52	83,87	25.958.849,92	21.655.611,72	83,42
BICE	99,59	99,86	2.917.913,23	2.770.063,93	94,93
TOTAL	89,72	87,43	136.434.339,53	120.114.097,28	88,04

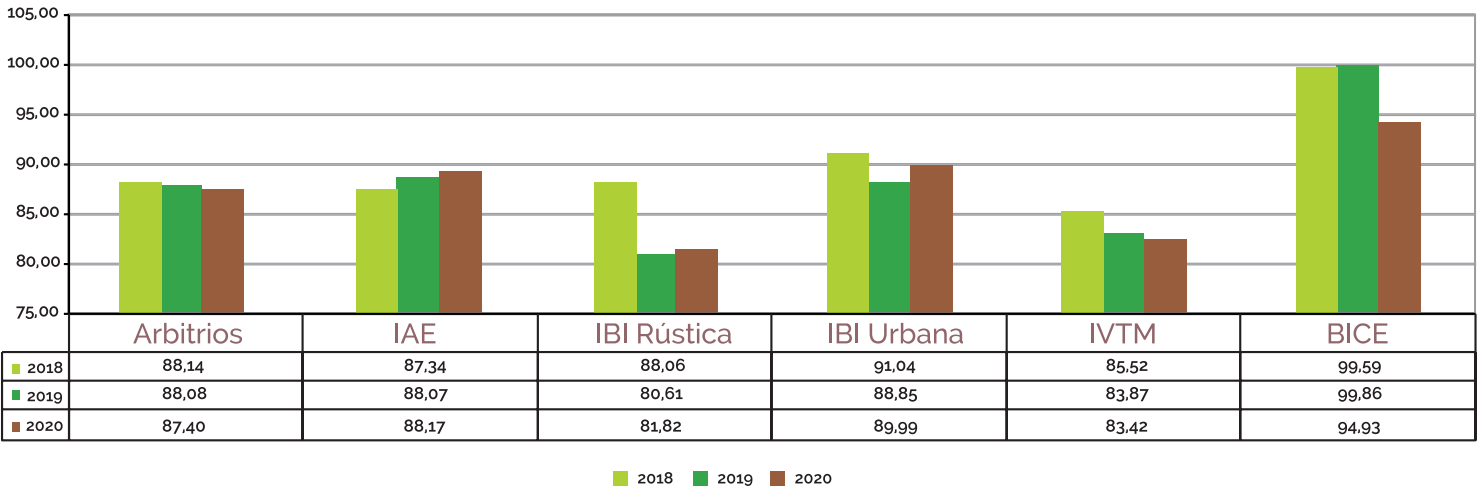
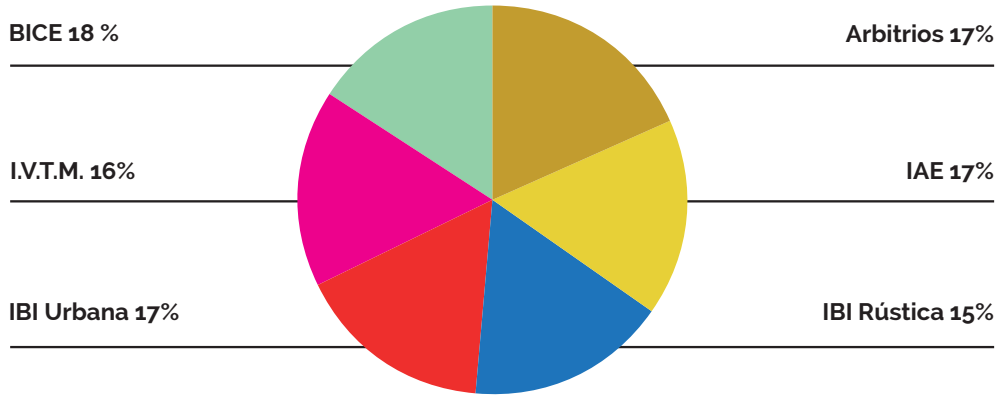




2. PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

DISTRIBUCIÓN PORCENTAJES RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR CONCEPTOS



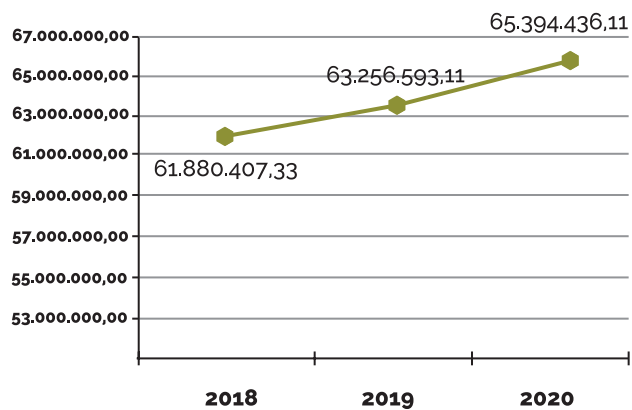
■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS

	2018	2019	2020
Total cobrado por domiciliación	61.880.407,33	63.256.593,11	65.394.436,11
Nº recibos domiciliados	464.742	455.667	463.076
% Sobre el total de cobro	54,80	53,47	54,44

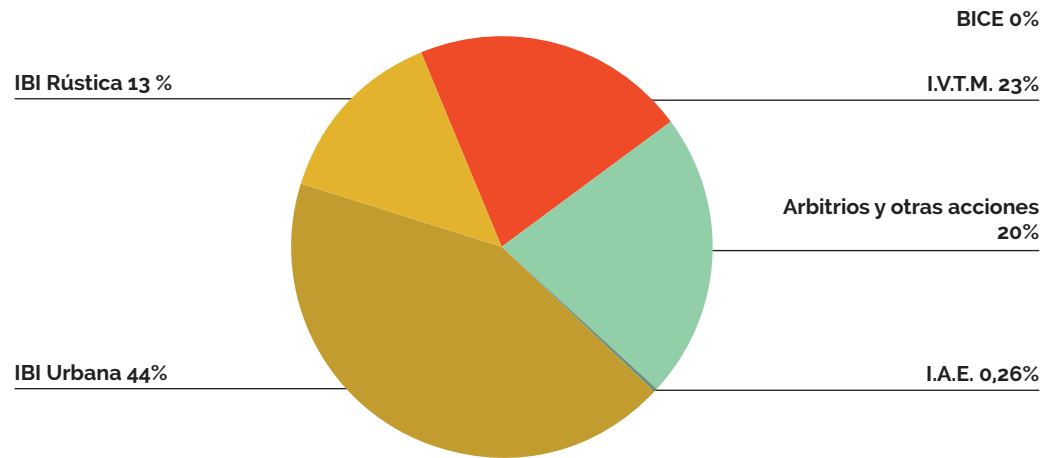
EVOLUCIÓN TOTAL COBRADO POR DOMICILIACIÓN



DOMICILIACIONES POR CONCEPTOS

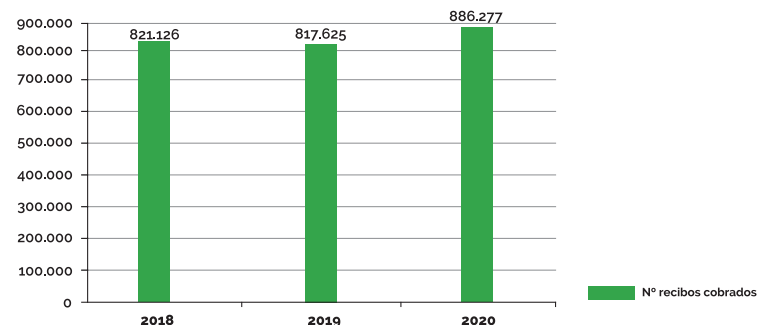
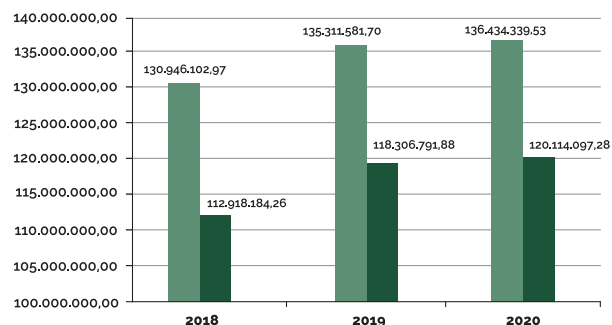
	2018		2019		2020	
	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe	Núm. Recibos	Importe
Arbitrios y otras exacciones	101.113	3.526.592	94.808	3.572.911,40	92.847	3.442.091,53
I.A.E.	1.117	1.633.328	1.082	1.666.620,81	1.218	2.316.338,06
IBI Urbana	200.167	43.391.416	202.055	44.357.202,26	204.527	45.345.440,45
IBI Rústica	65.011	5.247.730	55.274	4.943.142,26	58.714	5.337.105,37
I.V.T.M.	97.101	7.930.284	102.159	8.260.120,95	105.496	8.497.937,03
BICE	233	151.057	289	456.595,43	274	455.523,67
Total	464.742	61.880.407,33	455.667	63.256.593,11	463.076	65.394.436,11

PORCENTAJE NÚMERO DE RECIBOS DOMICILIADOS POR CONCEPTOS



RESULTADOS GLOBALES VOLUNTARIA

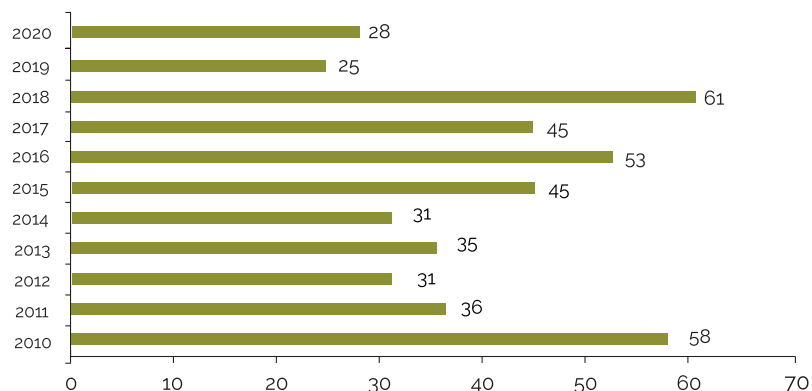
	2018	2019	2020
Importe puesto al cobro	130.946.102,97	135.311.581,70	136.434.339,53
Importe cobrado	112.918.184,26	118.306.791,88	120.114.097,28
Nº recibos cobrados	821.126	817.625	886.277



DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE AYUNTAMIENTOS SEGÚN SU PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2018	2020
Mayor del 90 %	58	36	31	35	31	45	53	45	61	25	28
Entre el 80 % y 90%	32	54	60	56	59	46	38	46	32	68	64
Entre el 70 % y el 80 %	0	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Menor del 70%	2	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1
Número de Ayuntamientos	92	92	92	92	92	92	93	93	94	94	94

AYUNTAMIENTOS CON PORCENTAJE DE COBRO VOLUNTARIO MAYOR DEL 90%



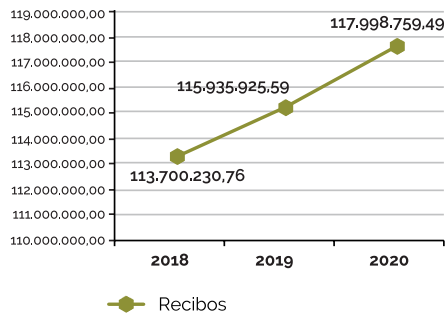


2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

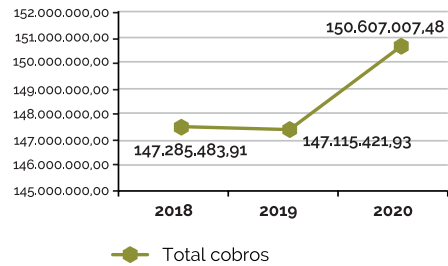
EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN ANUAL

TIPO	2018	2019	2020
Recibos	113.700.230,76	115.935.925,59	117.998.759,49
Liquidaciones	10.200.773,36	10.756.366,69	10.090.814,86
Autoliquidaciones	350.280,79	329.653,32	223.461,85
Ejecutiva	23.034.199,00	20.093.476,33	22.293.971,28
Total Cobros	147.285.483,91	147.115.421,93	150.607.007,48

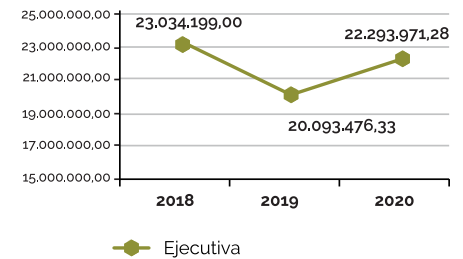
Recibos



Recaudación Anual



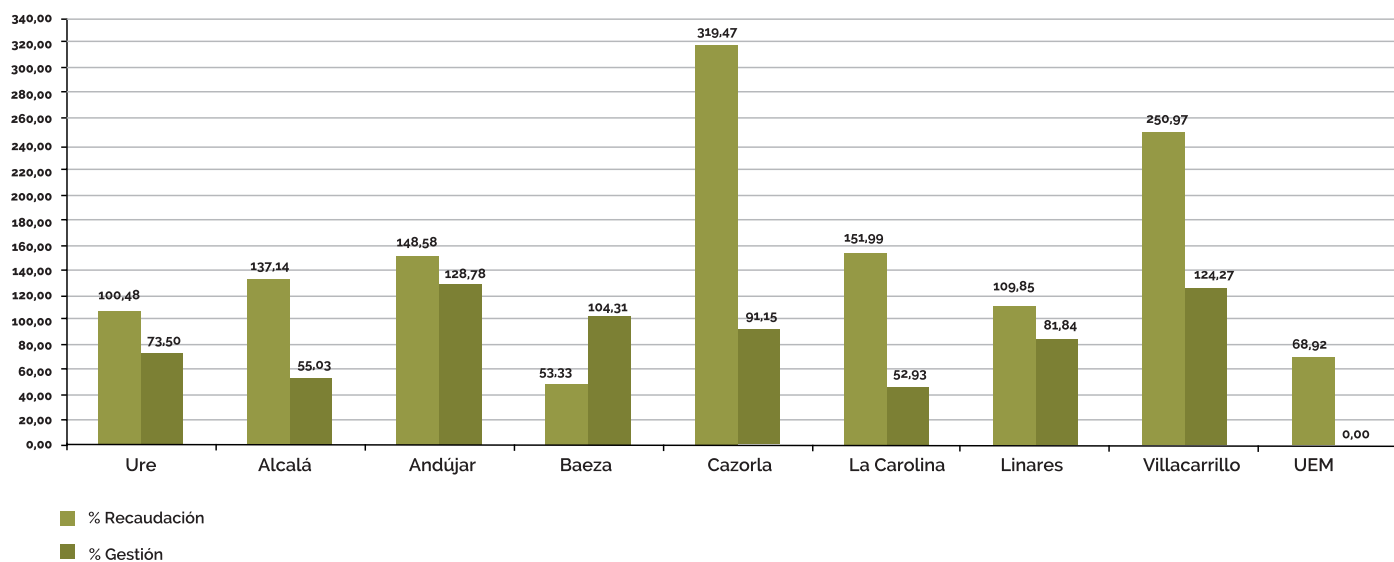
Ejecutiva



2.C.6. Recaudación ejecutiva

CONSECUCCIÓN OBJETIVOS "GESTIÓN EJECUTIVA" UNIDADES TERRITORIALES

	Gestión	Cobros	% Recaudación	% Gestión
Ure	789.751,13	2.159,28	100,48	73,50
Alcalá	545.990,46	2.721.101,68	137,14	55,03
Andújar	1.292.923,27	2.983.280,55	148,58	128,78
Baeza	663.594,89	1.950.935,90	53,33	104,31
Cazorla	353.124,18	1.180.370,92	319,47	91,15
La Carolina	465.578,65	2.673.840,89	151,99	52,93
Linares	929.602,66	2.495.357,43	109,85	81,84
Villacarrillo	518.734,81	2.095.155,57	250,97	124,27
UEM	-	6.202.496,64	68,92	-





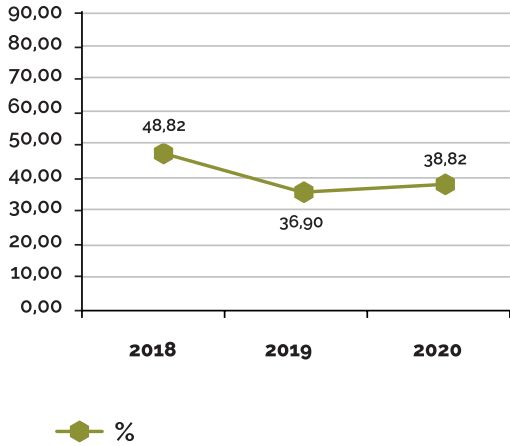
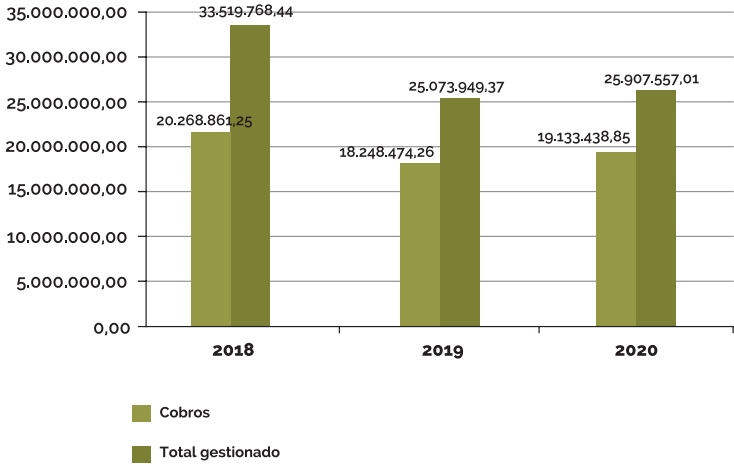
2.

PLAN ESTRATÉGICO

Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

EVOLUCIÓN ANUAL GESTIÓN EJECUTIVA

AÑO	COBROS	TOTAL GESTIONADO	%
2018	20.268.861,25	33.519.768,44	48,82
2019	18.248.474,26	25.073.949,37	36,90
2020	19.133.438,85	25.907.557,01	38,82





APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

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



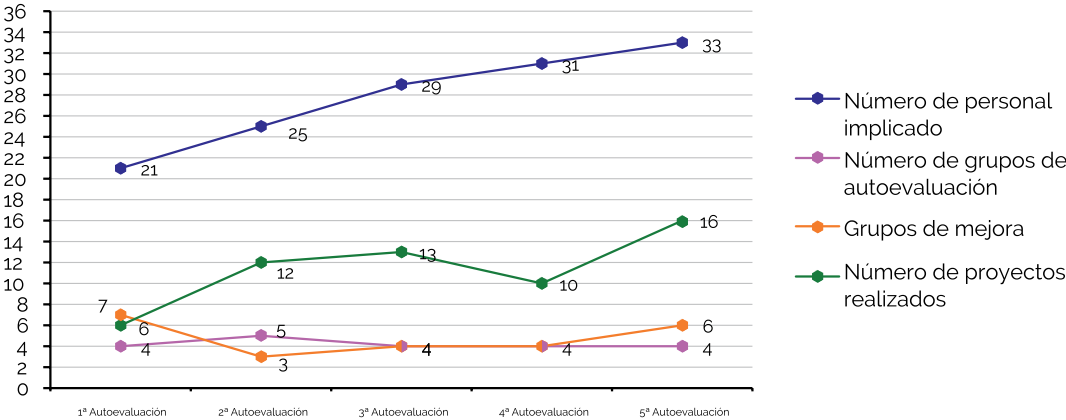
2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2.D. Perspectiva aprendizaje

2.D.1. Autoevaluaciones EFQM

En el año 2012 el organismo ha renovado la referida certificación, con la previa realización de la 4ª Autoevaluación de E.F.Q.M.; por lo que en el 2014-2016 el Organismo ha realizado la 5ª Autoevaluación de E.F.Q.M. con el fin de conseguir de nuevo la renovación indicada, y al objeto de realizar un análisis DAFO del Organismo y establecer puntos fuertes áreas de mejora relevantes atendiendo a la situación actual del mercado y del Organismo, así como el Nuevo Plan Estratégico 2016-2019, y superando la puntuación obtenida en la Autoevaluación anterior y estableciendo la prelación de nuevas Áreas de Mejora y Puntos Fuertes determinantes en la Mejora Continua, todo ello para la consecución de la satisfacción de nuestros clientes, la renovación de la Certificación de Excelencia Europea 500+ (Sello Oro) en 2016, y la puesta en marcha de Proyectos de Mejora llevados a cabo por los Grupos de Mejora. Actualmente el Organismo se encuentra inmerso en la 6ª Autoevaluación de EFQM.

	Temporalidad	Número de personal implicado	Número de grupos de autoevaluación	Ejes por grupos de autoevaluación	Puntos E.F.Q.M. de la organización	Grupos de mejora	Número de proyectos realizados
1ª Autoevaluación	2004-2005	21	4	'Eje estrategia 'Eje recursos 'Eje gestión de las personas 'Eje gestión de los procesos	Entre 300-400	7	6
2ª Autoevaluación	2006-2007	25	5	'Eje estrategia 'Eje procesos y mejora 'Eje orientación al cliente 'Eje gestión de las personas 'Eje gestión de los recursos	Entre 400-500	3	12
3ª Autoevaluación	2009-2010	29	4	'Eje liderazgo-personas 'Eje liderazgo-política y estrategia-resultados clave 'Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios 'Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	4	13
4ª Autoevaluación	2012	31	4	'Eje liderazgo-personas 'Eje liderazgo-estrategia-resultados clave 'Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios 'Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	4	10
5ª Autoevaluación	2014-2016	33	4	'Eje liderazgo-personas 'Eje liderazgo-estrategia-resultados clave 'Eje liderazgo-mercados, clientes, productos, servicios 'Eje liderazgo-recursos-gestión y mejora de procesos	Más de 500	6	16



2.D.2. Grupos de mejora

ACTUACIONES GRUPOS DE MEJORA

GRUPO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA

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

Naturaleza.

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

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

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

Funciones, actuaciones y proyectos.

- Actualización de los procesos que conforman nuestros servicios, junto a sus respectivos documentos de trabajo y registros de calidad que conforman la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en colaboración con los responsables de los mismos.
- Adecuación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva imagen corporativa y a la nueva normativa vigente.
- Reestructuración y actualización de la Intranet del organismo (Unidad H).
- Gestión, tramitación y redacción de los trabajos desarrollados con motivo de las sucesivas Ediciones del Premio Progreso organizado por la Fundación para el desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, en colaboración con la Junta de Andalucía.
- Preparación, realización y comunicación de los resultados de las auditorías internas (PG.AM.02) llevadas a cabo en la Unidades Administrativas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, a los efectos de comprobar periódicamente si las actividades realizadas y los resultados correspondientes se ajustan a los requisitos especificados por el sistema de calidad: elaboración del programa anual de auditorías así como planificación, ejecución y seguimiento de las mismas.
- Preparación de la documentación para la elaboración de la Memoria de E.F.Q.M., en coordinación con el consultor, así como su evaluación externa con motivo de la renovación del sello de excelencia europea 500+ y homólogo europeo.
- Preparación y seguimiento de las autoevaluaciones en coordinación con el consultor correspondiente, así como seguimiento de los trabajos realizados por los distintos grupos de autoevaluación y grupos de mejora.
- Seguimientos de la medición y análisis así como revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Coordinación de las actuaciones desarrolladas por los grupos de mejora.

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

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

Implantación de principales proyectos de mejora. Ejercicios 2018-2020.

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

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

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

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

Este Proyecto engloba las siguientes actuaciones:

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

- La realización de la nueva Carta de Servicios 4ª Edición del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, en la que incorporar los procesos de mejora, y recomendaciones realizadas en las auditorías internas, externas y premios en los que el S.P.G.R. ha participado, así como los nuevos servicios y compromisos adquiridos. Con el objeto de que la Carta de Servicios es, de hecho, la aplicación de un programa de Calidad Total, en la que nos planteamos: ¿Qué hacer para mejorar y cambiar? Queremos una doble Carta de Servicios más especializada por un lado en Contribuyentes/Ciudadanos y por otro en Ayuntamientos y otros Grupos de Interés.

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

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

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

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

- Gestión, tramitación y redacción de los trabajos desarrollados con motivo de las sucesivas Ediciones del Premio Progreso organizado por la Fundación para el desarrollo de los Pueblos de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, en colaboración con la Junta de Andalucía:

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

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

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

2.D.3. Empleados

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Puesto	2018			2019			2020		
	N° Dota- ción	Grupo	Nivel Destino	N° Dota- ción	Grupo	Nivel Destino	N° Dota- ción	Grupo	Nivel Destino
Adjunta/o Gerente				1	A1	29			
Administrativa/o	33	C1	18	34	C1	18	39	C1	18
Administrativa/o-Agente Tributaria/o	6	C1	18	6	C1	18	5	C1	18
Auxiliar Administrativa/o	38	C2	16	37	C2	16	36	C2	16
Coordinadora/or de Negociados	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20
Coordinadora/or de Planificación y Mejora Con-	1	C1	20	1	C1	20	1	C1	20
Gerenta/e	1	A1	30	1	A1	30	1	A1	30
Gestión de Administración General	2	A2	20	2	A2	20	2	A2	20
Jefa/e de Negociado	2	A2	21	2	A2	21	2	A2	21
Jefa/e de Negociado	15	C1	20	12	C1	20	12	C1	20
Jefa/e de Negociado	5	C1/C2	18	8	C1/C2	18	8	C1/C2	18
Jefa/e de Negociado	1	C2	18	1	C2	18	1	C2	18
Jefa/e de Sección	1	A1	24	1	A1	24	1	A1	24
Jefa/e de Sección	1	A2	24	1	A2	24	1	A2	24
Jefa/e de Servicio	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
Jefa/e de Unidad de Embargos Masivos							1	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	5	A1	24	5	A1	24	5	A1	24
Jefa/e de Unidad Territorial	1	A2/C1	22	1	A2/C1	22	1	A2/C1	22
*Ordenanza Conductora/or	2	E	14	2	E	14	2	E	14
Secretaria/o de Dirección	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18	1	C1/C2	18
Técnica/o Asistencia Jurídica	2	A1	24	2	A1	24	2	A1	24
Técnica/o de Administración General	1	A1	22	1	A1	22	1	A1	22
Total Organismo	123			124			127		



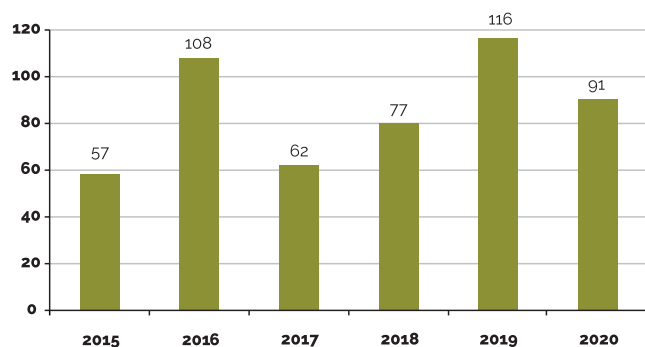
PLAN ANUAL DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número total de participantes	57	108	62	77	116	91
Total horas de formación	1.808	4.015	1.922	2.735	4.856	3.264
Inversión total en formación	7.737,75 €	11.860,56 €	7.895,08 €	9.867,55 €	15.359,56 €	11.640,72 €

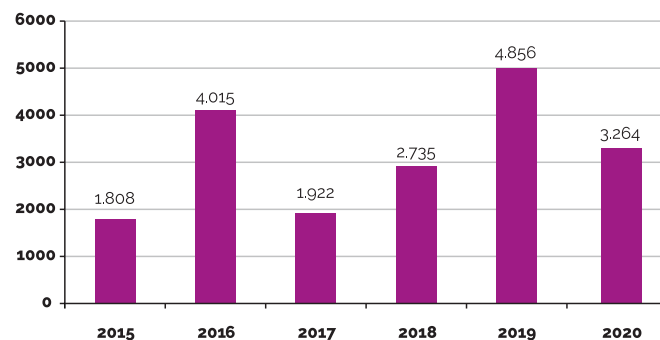




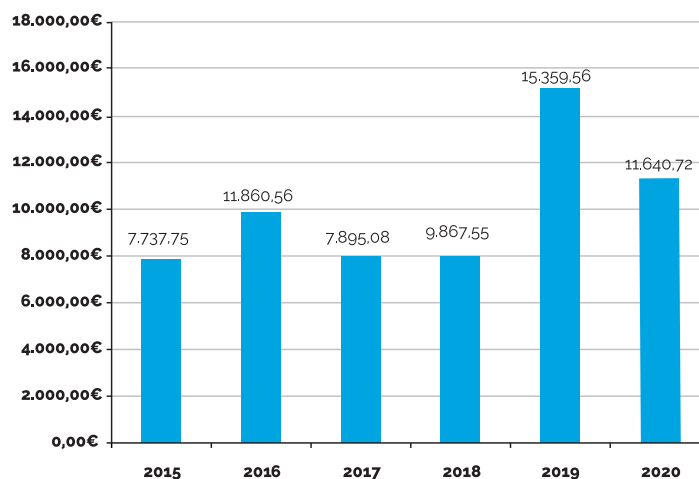
PLAN DE FORMACIÓN PARA MUNICIPALISTAS



■ Número total de participantes



■ Total horas de formación



■ Inversión total en formación

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

ACCIONES FORMATIVAS SPGR 2020

ACCIONES FORMATIVAS	HORAS	MODALIDAD
ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	40	Online + Aula Virtual
COACHING PARA LIDERAR EQUIPOS DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	18	Online + Aula Virtual
COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS: INFORMACIÓN, RECURSOS EN INTERNET, COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN (Mod.DIGCOMP)	40	Online + Aula Virtual
DINÁMICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: CONSTRUCCIÓN COLABORATIVA DE CONOCIMIENTO	15	Online + Aula Virtual
EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO. NUEVOS DESARROLLOS	9	Online + Aula Virtual
ÉTICA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	20	Online + Aula Virtual
FORMACIÓN EN SOPORTE VITAL BASICO Y USO DE DESFIBRILADORES	4	Presencial
INGLÉS SERVICIOS TURÍSTICOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (NIVEL I)	80	Online + Aula Virtual
INTRODUCCIÓN AL TELETRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA	25	Online + Aula Virtual
JORNADA, SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA	0	Online + Aula Virtual
LA AGENDA 20/30 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	30	Online + Aula Virtual
LA NUEVA LEY 9/2017 DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	20	Online + Aula Virtual
LENGUA DE SIGNOS A2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	70	Online + Aula Virtual
PLAN DIRECTOR. MÓDULO RECURSOS DE OTROS ENTES: ROE	10	Online + Aula Virtual
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO EN EL MARCO DE LA LEY 39 Y 40/ 2015	35	On-line
SERVICIOS AVANZADOS DE INTERNET EN LA NUBE, HERRAMIENTAS COLABORATIVAS Y RECURSOS DIGITALES	43	Online + Aula Virtual

MISIÓN / VISIÓN

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



**REFERENCIA
OTRAS
ORGANIZACIONES**

**CUMPLIMIENTO
MISIÓN**

FINANCIACIÓN

2.E. Proyectos y actuaciones

2.E.1. Proyectos y Actuaciones a 31/12/2019

- Implantación, desarrollo y formalización de nuevos convenios de delegación de facultades de Gestión, Recaudación e Inspección con los Ayuntamientos de la Provincia de Jaén.
- Implantación, desarrollo y formalización de nuevos convenios de delegación de facultades 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 suscrito con Ayuntamientos.
- Implantación, desarrollo y formalización de nuevos convenios de delegación de facultades recaudatorias entre las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén y la Diputación Provincial de Jaén en ejecución de los Acuerdos marco suscritos con la Unión de Pequeños Agricultores y Ganaderos de Jaén (UPA-Jaén) y APROJAEN así como convenio de delegación de facultades.
- Traslado de los locales de las Oficinas de las Unidades Territoriales de Villacarrillo (Cesión de Uso en Local de la Agencia Tributaria 2016) y Linares (Nuevo contrato de arrendamiento 2018).
- Remodelación de las instalaciones de la Oficina Delegada de Torredonjimeno dependiente de la Unidad Territorial de Alcalá la Real (Reforma llevada a cabo por el Ayuntamiento).
- Reforma de las instalaciones de la Unidad Territorial de Alcalá la Real.
- Aprobación del Acuerdo de Adhesión al Convenio de la FEMP entre la Diputación Provincial de Jaén y el Colegio Notarial de Andalucía con motivo de la asistencia e información en los trámites relativos a la gestión del IIVTNU y del IBU.
- Aprobación del Convenio básico bilateral entre el Organismo Autónomo Central de Tráfico y la Excm. Diputación Provincial de Jaén por el que se formaliza su adhesión al Convenio específico de colaboración suscrito entre el Organismo Autónomo Central de Tráfico y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de Seguridad Vial.
- Aprobación del Protocolo de Adhesión al Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias para la recaudación en vía ejecutiva de los recursos de derecho público de las Corporaciones Locales.
- 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".
- Formalización del Convenio de colaboración entre la AEAT y la FEMP en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria con las Entidades Locales.
- Formalización del Convenio de colaboración entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro) y la Diputación Provincial de Jaén en materia de Gestión Catastral, aprobado por Consejo Rector y Pleno de fechas 20-07/2018 y 27/07/2018 respectivamente. Comisión de Seguimiento.
- Encomiendas de Gestión (Encargos) con SEGIPSA para la realización de trabajos catastrales.
- 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.
- Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección.
- 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.
- Campaña "Fraccionamiento del pago de los impuestos IVTM-IBU".
- Elaboración y publicación Memorias anuales del organismo.
- Adecuación y mantenimiento del Archivo General.
- Registro electrónico de documentos y resoluciones.
- Implantación del sistema de comunicaciones internas.
- Implantación de la firma electrónica de documentos.

- Enfoque, Diseño e Implantación 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
 - APP MIS TRIBUTOS
 - SISTEMA SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA DEL SPGR
 - SEÑALIZACIÓN JARDIN BOTANICO "CASERIA ESCALONA"
 - JARDÍN BOTÁNICO
 - APP MIS TRIBUTOS Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN
 - OFICINA VIRTUAL
 - OTROS CANALES DE INFORMACIÓN
- Nuevo servicios a Ciudadanos en la Oficina Virtual
 - Fraccionamiento de Pago de Impuestos a Ciudadanos (IBU-IVTM), Cita Previa.
- Adecuación del hardware del Organismo al Plan de optimización de recursos y medidas medioambientales:
 - Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escáner, fotocopadoras y consumibles a lo efectos de reducir costes económicos y fomentar la aplicación de las nuevas tecnologías en favor de la naturaleza.
 - Arrendamiento de equipos multifunción (impresora, fotocopadora, escáner y fax) para las unidades administrativas del SPGR con motivo del Análisis y estudio del gasto de impresoras, fax, escáner, fotocopadoras y consumibles a lo 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.
- PLAN DE MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: Implantación de la Firma Biométrica y adquisición de Equipos Informáticos, Tabletas y Escáner (2019-

2020-2021):

- 260 Monitores (130 duales)
- 130 Escáneres
- 130 Tabletas
- 130 ordenadores sobremesa
- Participación activa en el de Foro Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión: elaboración de una guía para facilitar el uso de la versión 2010 del Modelo EFQM a las organizaciones de la Administración, en el ámbito de la implantación de los procesos de autoevaluación, evaluación externa y confección de memorias en esta organizaciones, y del enfoque y proceso seguido para su consecución, así como de la sistemática de trabajo establecida.
- Adhesión del Centro de Intercambio y Benchmarking (CIBE), que dará respuesta a una de las expectativas más valoradas -y demandadas- por los socios: promover y facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias, como fuente de incremento de su competitividad y sostenibilidad futura.
- Renovación de la Certificación y Sello de Excelencia Europea 500+ (sello Oro Europeo de Excelencia y Calidad).
- Cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios.
- Premio Progreso al Proyecto "Implantación del cuadro de mando integral en el SPGR" y Mención al Proyecto "Aplicación del modelo de excelencia europeo E.F.Q.M. en el SPGR".
- Premio Progreso en su XI Edición al Proyecto "PROYECTO "AHORA MÁS CERCA. NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN."
- Realización de la 4ª y 5ª Autoevaluación al objeto de realizar un análisis DAFO del Organismo y establecer puntos fuertes y áreas de mejora relevantes atendiendo a la situación actual del mercado y del organismo y nuevo Plan Estratégico.
- Actuaciones Grupos de Mejora: Proyectos "Áreas de Mejora resultantes de cada una de las 5 Autoevaluación de EFQM".
- Mención Especial del Premio Iberoamericano de la Calidad 2013 al Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén en la categoría Administración Pública Mediana.
- Accésit del Premio a la Excelencia de la Gestión Pública de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

2012 del Ministerio de Administraciones Públicas al Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

- Formación, implantación y despliegue de la nueva APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN.
- Enfoque y Desarrollo del Blog Interno del Organismo (Clientes Internos).
- Enfoque y Diseño del Plan Estratégico del SPGR.
- Actividades Benchmarking Externo con otros servicios de recaudación.
- Participación en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión y Aeval.
- Presentación candidatura Premio Progreso (XII Edición): Proyecto "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN SIT" (2019).

2.E.2. Proyectos y actuaciones 2020-2021

- Presentación a Medios del Jardín Botánico "La Granja-Casería Escalona".
- Desarrollo de la APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN (SIT).
- Campaña "Cita Previa" con motivo de las medidas de prevención adoptadas por el SPGR de la Diputación Provincial de Jaén ante la crisis sanitaria provocadas por el COVID-19.
- 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.
- Cumplimiento de Objetivos planteados en el CUADRO DE MANDO DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2026.
- Implantación de la Inspección de la TASA POR APROVECHAMIENTO DEL ESPACIO DE DOMINIO PÚBLICO Y LA INSPECCIÓN DEL CICLO.

- 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 los nuevos Convenios Tipo en la Diputación Provincial de Jaén, a través de su Organismo Autónomo Local "Servicio Provincial de Gestión y Recaudación", de las facultades de Delegación de Funciones de Recaudación Ejecutiva con Consorcios y Entidades Locales Autónomas.
- Adecuación a la normativa vigente de los Convenios Tipo de Delegación de Facultades suscritos con los Ayuntamientos y Comunidades de Regantes 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.
- MODIFICACIÓN DE LAS ORDENANZAS FISCALES:
 - Propuesta de Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO 2º SEMESTRE/2021).
 - Propuesta de 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 (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO 1º SEMESTRE/2021).
- PROYECTO REFORMA INTEGRAL DE LA CASERÍA ESCALONA (EXTERIORES E INTERIORES).
- Ampliación de la Sala de Juntas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.
- Proyecto de elevación de planta del Edificio número 10 de la Casería Escalona.
- PLAN DE MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

NICA: Implantación de la Firma Biométrica y adquisición de Equipos Informáticos, Tabletas y Escáner (2019-2020-2021).

- 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.

· IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SERVICIO DE CALL CENTER.

- Publicación de la Memoria anual 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 candidaturas a Premios de Excelencia de la Gestión Pública:
- Candidatura III Edición Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN SIT" (2020).
- Candidatura III Edición Premio a la Ciudadanía del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "JARDÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA" (2020).
- Candidatura IV Edición Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública:

"PLAN DE PAGO PERSONALIZADO" (2021).

- Implantación del Blog Interno del Organismo (Clientes Internos).
- Aprobación e Implantación del Plan Estratégico del SPGR 2021-2026.
- Actividades de Benchmarking Externo con los servicios de recaudación de Alicante, Salamanca y Badajoz. Anual.
- Participación en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión y Aeval.
- Realización 6ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases Nuevo Plan Estratégico Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejor.
- Proyectos Grupos de Mejora: "Áreas de Mejora resultantes de la 6ª Autoevaluación de EFQM".
- 4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés).
- Elaboración de la Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+). ACTUALMENTE EL ORGANISMO HA OBTENIDO 618 PUNTOS EFQM.
- Elaboración de Memorias y presentación candidaturas Premios Calidad: Premio "Excelencia de la Gestión Pública" del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, IV-V Edición del Premio "Buenas Prácticas en Gestión" del Club Excelencia en Gestión.
- Autoría Externa para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+).
- Autoría Externa para la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad del SPGR "Adecuación a la Nueva Norma UNE IN ISO 9001:2015".
- Auditorías Internas "Seguimiento de la Implantación y Adecuación a la Norma UNE EN ISO 9001:2015".

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	1999-2018
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)	2004-2019
Referencial Qualicert	2005
Encuestas de satisfacción del personal	2006-2012-2015
Encuestas de satisfacción de ciudadanos	2006 a 2019
Encuestas de satisfacción de clientes (municipios y otros grupos de interés)	2006-2012-2015
2ª Autoevaluación de EFQM	2006-2007
Elaboración de manuales de la calidad por grupos de mejora (manual de atención al ciudadano, manual de funcionamiento de los grupos de mejora, manual de acogida, manual de quejas y sugerencias de usuarios y clientes y manual de quejas y sugerencias de los empleados)	2006,2007, 2010 y 2012
Plan estratégico	2007-2010
Presentación candidatura Mejores Prácticas de la Junta de Andalucía	2007

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

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Hito	Año
Convenio Básico bilateral con el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico por el que se formaliza la adhesión al Convenio específico de colaboración suscrito entre JCT y FEMP, en materia de Seguridad Vial	2012
Presentación candidatura y obtención mención especial VIII Edición del Premio Progreso a los proyectos "Buenas Prácticas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Camino hacia la Excelencia" y "Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Con toda Movilidad y Comodidad"	2012
Obtención renovación del Sello de Oro de Excelencia Europea 500+	2012
Accesit Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas 2012	2013
Presentación convocatoria Premio CEX (Centros Promotores de la Excelencia) 2013 (IAT)	2013
Mención Especial Premio Iberoamericano de la Calidad 2013	2013
5ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases Plan Estratégico	2014-2015
Enfoque y Diseño e Implantación y Despliegue del "Proyecto Ahora + Cerca. Nuevos Canales de Comunicación +Fácil+Rápido+Cómodo+Directo" : · Servicio de desarrollo y puesta en marcha de la APP ""Mis Tributos"" para dispositivos móviles, bien sean dispositivos ANDROID o IOS para el SPGR, para facilitar la consulta y pago de tributos a los 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	2016-2017-2018-2019-2020-2021
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación, en la Diputación Provincial de Jaén	2016-2017-2018-2019-2020-2021
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades con la Diputación Provincial de Jaén, para la Instrucción y Resolución de los expedientes sancionadores y la gestión y recaudación de Multas por Infracciones a la Ley sobre Tráfico y Seguridad Vial, y a las Ordenanzas Municipales de Circulación	2016-2017-2018-2019-2020-2021
Formalización y suscripción al Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias de las Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén en el Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén	2017-2018-2019-2020-2021

Hito	Año
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"	2017-2018-2019-2020-2021
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	2017-2018-2019-2020
Enfoque, Diseño, Implantación y Despliegue del Blog Interno del Organismo	2017-2018-2019-2020-2021
Presentación y obtención del Premio Progreso en la XI Edición al Proyecto: "AHORA + CERCA"	2018
Adhesión al Acuerdo Marco entre la Federación Española de Municipios y Provincias y la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria S.A. relativo a la Gestión de los Tributos Locales	2019
Presentación Proyecto "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT" Premio Progreso en la XII Edición	2019
Plan de Modernización y Administración Electrónica: Implantación de la firma Biométrica Adquisición Equipos Informáticos, Tabletas y Escáneres"	2019-2020-2021
Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT"	2019-2020
Presentación Candidatura Premio a la Ciudadanía del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "JADÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA"	2019-2020
Adenda al Convenio de Colaboración en la Gestión Recaudatoria entre el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión y las Entidades Bancarias de Crédito Adenda Adecuación Normativa Vigente y modificación Cláusula 12, 14 y ANEXO IX"	2019-2021
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, implantación y formalización de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades de EN MATERIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA EN VÍA EJECUTIVA DE LOS TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DE LAS ENTIDADES LOCALES AUTÓNOMAS, en la Diputación Provincial de Jaén	2020
Implantación del nuevo Servio de Call Center	2020
Campaña Especial "Plan de Pago Personalizado"	2020

2. PLAN ESTRATÉGICO Planificación Estratégica y Cuadro de Mando

Hito	Año
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, y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO 2º SEMESTRE/2021)	2021
Modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación de servicios catastrales del Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO JUNIO/2021)	2021
Desarrollo e Implantación del Plan Estratégico del SPGR	2021-2026
Realización 6ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases nuevo Plan Estratégico	2021-2022
Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	2021-2022
4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés)"	2021-2022
Presentación Convocatoria proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIV edición: - Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: "PLAN DE PAGO PERSONALIZADO"	2021
Elaboración Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo(Sello de Oro de Excelencia Europea 500+)	2021-2022
Auditoría Externa para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo(Sello de Oro de Excelencia Europea 500+) Auditoría Externa para la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad del SPGR Adecuación a la Nueva Norma UNE IN ISO 9001:2015 Auditorías Internas ""Seguimiento de la Implantación y Adecuación a la Norma UNE EN ISO 9001:2015""	2021-2022

