

## ➤ PRESENTACIÓN PREMIO PROGRESO.

### DESARROLLO Y RESULTADOS:

En 2011, 2012 y 2018 el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación ha presentado varios proyectos para participar en la VII, VIII y XI Edición del Premio Progreso, en la versión “Proyectos Tic en la administración local” organizado la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía y por la Federación Andaluza de Municipios y Provincias en colaboración con la Junta de Andalucía.

El Premio Progreso pretende dar a conocer las iniciativas más innovadoras desarrolladas por las entidades locales, principalmente andaluzas, así como aquellas acciones que promueven el desarrollo económico, social y la generación de empleo, o permiten mejorar las condiciones de vida y cohesión social de los pueblos andaluces, considerando la originalidad e innovación de las acciones emprendidas por los ayuntamientos y diputaciones andaluzas.

### VII Edición Premio Progreso 2011



La vicepresidenta de la Diputación de Jaén, y Diputada-Delegada del Organismo, Pilar Parra, asistió el día 16 de enero de 2012 al acto de entrega de los premios celebrado en Almería para recoger el reconocimiento a este proyecto presentado por la Administración Provincial.

La VII edición de este Premio, ha contado con la participación de un total de 86 proyectos.

**Nombre del Proyecto Tic Premiado:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cronograma:

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

Objeto del Proyecto:

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Principales líneas de actuación del proyecto:

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

- Perspectiva Financiera: Contiene aquellos objetivos e indicadores que miden el resultado financiero de la ejecución de la estrategia.
- Perspectiva de Clientes: Aumentar la satisfacción y la fidelidad de los clientes.
- Perspectiva de Procesos: Define los resultados a través de un enfoque sobre aquellos procesos que tengan una importancia destacada para la ejecución de la estrategia.

- Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Son necesarios para el desarrollo de la infraestructura estratégica, previa a la futura capacidad de transformación y de adaptación del Organismo.

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

#### Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto:

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

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

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

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

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

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

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

#### Justificación del interés:

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

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

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

#### Resultados obtenidos:

Los resultados del éxito en la aplicación del CMI, se reflejan en varias cosas: capacidad de planificación y despliegue de indicadores y objetivos, visibilidad en el seguimiento, capacidad de acción ante posibles desviaciones de lo planificado, identificación de detractores y áreas de mejora, seguimiento de la eficacia de los cambios, etc.

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

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

#### Caracteres innovadores del Proyecto:

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

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

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

#### Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

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

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

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

### **Nombre del Proyecto Tic Mención especial:**

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

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

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

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

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

El Organismo ha realizado ya tres Autoevaluaciones, la primera en el año 2004, la segunda en el 2006 y la tercera en el año 2009. Experiencia muy positiva que junto con los demás proyectos de



Mejora Continua del Organismo está suponiendo un nuevo revulsivo de Administración, Gestión y motivación para continuar con el proceso natural de mejora iniciado mediante la aplicación de los Planes de Mejora resultantes de la aplicación del Modelo EFQM.

#### Cronograma:

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

#### Objeto del Proyecto:

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

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

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

#### Principales líneas de actuación del proyecto:

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se

logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

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

#### AGENTES FACILITADORES

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

#### RESULTADOS

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

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

#### Actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Equipo Evaluador, con apoyo del consultor: Formación y constitución del Equipo Evaluador en el modelo EFQM y la Metodología de Autoevaluación.
- Autoevaluación Individual y en Grupos del Equipo Evaluador
- Análisis de los resultados por el Consultor
- Reunión de Consenso por el Equipo Evaluador, con el apoyo del Consultor.

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

Economía, Hacienda y Asistencia a Municipios  
**Servicio Provincial de Gestión y Recaudación**  
Diputación Provincial de Jaén  
Carretera de Córdoba, s/n. Casería Escalona – 23071  
Jaén  
Tel. 953 248 082  
Fax 953 248 025  
C-e: planificacioncalidadspgr@dipujaen.es  
www.dipujaen.es

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

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

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en las distintas autoevaluaciones:

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

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

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

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

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

Resultados obtenidos:

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

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

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

-Diseño y desarrollo de un plan de Comunicación Interna del Organismo, que abarca abrir líneas estratégicas para el fomento y desarrollo de la comunicación y la implicación.

-Diseño y establecimiento de un Sistema de Evaluación de Líderes, y de un Sistema de Medición de Satisfacción del Personal

- Diseño de un Sistema de Medición de los niveles de Implicación y Reconocimiento del Personal
- Diseño y desarrollo de cuestionarios de Satisfacción de Clientes

★Áreas de Mejora de la 2ª autoevaluación:

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

★Áreas de Mejora de la 3ª autoevaluación:

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

Caracteres innovadores del Proyecto:

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

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

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

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

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

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

#### Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

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

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

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

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

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

## VIII Edición Premio Progreso 2012

### **Menciones Especiales Proyectos Tic**

“Buenas Prácticas del SPGR. Camino hacia la Excelencia”

“Oficina Virtual del SPGR. Con toda movilidad y comodidad”



### Nombre del Proyecto Tic Mención especial:

**Buenas prácticas del SPGR, “Camino hacia la Excelencia”**

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

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

El Organismo ha realizado ya cuatro Autoevaluaciones, la primera en el año 2004, la segunda en el 2006 y la tercera en el año 2009. y la última en el 2012. Experiencia muy positiva que junto con los demás proyectos de Mejora Continua del Organismo está suponiendo un nuevo revulsivo de Administración, Gestión y motivación para continuar con el proceso natural de mejora iniciado mediante la aplicación de los Planes de Mejora resultantes de la aplicación del Modelo EFQM.

### Cronograma:

-2004-2005                    1ª Autoevaluación (entre 300-400 puntos)

-2006-2007                    2ª Autoevaluación (entre 400-500 puntos)



-2009-2010/2012 3ª y 4ª Autoevaluación (+ 500 puntos)

Importe del presupuesto del proyecto:

2004-2005 Aplicación del modelo EFQM y 1ª autoev.:	11.020 €
2006-2007 2ª Autoev. y establecimiento planes mejora:	9.860 €
2009-2010 3ª Autoev. y establecimiento planes mejora:	6.380 €
2012 4ª Autoev. y establecimiento planes mejora:	5.625 €
TOTAL	32.885 €

Objeto del Proyecto:

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

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

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

Principales líneas de actuación del proyecto:

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se

logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos.

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

AGENTES FACILITADORES	RESULTADOS
1.-Liderazgo	6.-Resultados en personas
2.-Estrategia	7.-Resultados en clientes
3.-Personas	8.-Resultados en sociedad
4.-Alianza y recursos	9.-Resultados clave
5.-Procesos, productos y servicios	

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

A continuación se exponen las actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Adquisición de licencia
- Equipo Evaluador, con apoyo del consultor: Formación y constitución del Equipo Evaluador en el modelo EFQM y la Metodología de Autoevaluación.
- Autoevaluación Individual y en Grupos del Equipo Evaluador
- Análisis de los resultados por el Consultor
- Reunión de Consenso por el Equipo Evaluador, con el apoyo del Consultor.
- Priorización de los resultados
- Finalización e informe final

Recursos humanos disponibles para la realización del proyecto, incluyendo el perfil de los puestos de trabajo (máximo ½ folio A4)

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

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

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en las distintas autoevaluaciones:

#### 1ª autoevaluación 21 empleados públicos

2ª autoevaluación	25	“	“
3ª autoevaluación	29	“	“
4ª autoevaluación	28	“	“

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

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

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

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

#### Resultados obtenidos:

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

Las áreas de mejora detectadas en los procesos de autoevaluación son una excelente elección, ya que constituyen un conjunto armónico, que tocan todas las vertientes posibles, y que se pueden considerar verdaderos impulsos, lo que apoyará al SPGR, para conseguir los reconocimientos europeos de Excelencia 400+ SELLO PLATA, (RECOGNISED FOR EXCELLENCE EFQM), y 500+ SELLO ORO (RECOGNISED FOR EXCELLENCE 5 STAR).

☒ Áreas de Mejora de la 1ª autoevaluación:

-Diseño y desarrollo de un plan de Comunicación Interna del Organismo, que abarca abrir líneas estratégicas para el fomento y desarrollo de la comunicación y la implicación.

-Diseño y establecimiento de un Sistema de Evaluación de Líderes, y de un Sistema de Medición de Satisfacción del Personal

-Diseño de un Sistema de Medición de los niveles de Implicación y Reconocimiento del Personal

-Diseño y desarrollo de cuestionarios de Satisfacción de Clientes

☒ Áreas de Mejora de la 2ª autoevaluación:

-Revisión y adecuación de los Procesos de Planificación de la Política y Estrategia, y de Atención al Contribuyente

-Diseño y establecimiento de los Procesos de Gestión del Cambio, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, Comunicación Externa, Marketing y Creación de Nuevos Servicios

-Elaboración de Manuales: Quejas y Sugerencias, Atención al Ciudadano, Funcionamiento de los Grupos de Mejora, y Manual de Acogida

☒ Áreas de Mejora de la 3ª autoevaluación:

-Modificación Plan de Comunicación Interna

-Elaboración Manual de Quejas y Sugerencias del Organismo

-Regulación Sistema de Reuniones Internas

-Creación Bases de un Departamento de Planificación de la Calidad

-Elaboración Plan de Benchmarking (guía metodológica)

-Revisión y adecuación de los Procesos de Comunicación Externa (segmentación de clientes, y reuniones externas), y Creación de Nuevos Servicios.

- Revisión y actualización de los Factores Críticos de Éxito (Bases Plan Estratégico 2011-2014)
- Elaboración de Nuevos Cuestionarios de Clientes (Ayuntamientos y Ciudadanos)
- Elaboración de un Plan de Optimización de Recursos y Medidas Medioambientales
- Elaboración de un Proyecto de Protección de Datos

☒ Áreas de Mejora de la 4ª autoevaluación:

- Diseño de un Sistema de Reconocimiento e Implicación del Personal
- Revisión del Plan de Comunicación Interna: Foro del Organismo, Boletín Informativo de los empleados del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, e Informatización del Manual de Quejas y Sugerencias de los empleados del Organismo.
- Revisión del Procedimiento de Evaluación y Seguimiento del Servicio: Encuestas de satisfacción del personal del Organismo y Cuestionarios de Evaluación de Líderes.
- Comparaciones, Comunicación Externa: Alianzas y Grupos de Interés

Caracteres innovadores del Proyecto:

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

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

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

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

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

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

#### Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

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

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

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

Los Sellos de Excelencia los concede el Club Excelencia en Gestión, habiendo conseguido el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación las certificaciones de Excelencia Europea 400+

(antigua calificación sello “Plata”), y Excelencia Europea 500+ (antigua calificación sello “Oro”), convirtiéndose este Organismo en la tercera Administración Local con estos reconocimientos.

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

**Nombre del Proyecto Tic Mención especial:**

**Oficina Virtual del S.P.G.R., “Con toda Movilidad y Comodidad”.**

Fechas en las que se realizaron las actividades:

En base a los objetivos marcados por el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información HERACLEA21 de esta Diputación Provincial de Jaén, en 2003 se inició el diseño e implantación de una potente plataforma de servicios de “e-Administración”.

Uno de los principales pilares de la plataforma construida y que se encuentra actualmente disponible de forma on-line desde el año 2007, es lo que denominamos “Oficina Virtual de Recaudación”.

Desde el ejercicio 2008 a la actualidad, la Oficina Virtual del S.P.G.R., ha estado inmersa en una continua innovación y adaptación de la misma atendiendo a las necesidades de nuestros Clientes Externos.

Importe del presupuesto del proyecto:

2007:

-Diseño Campaña Oficina Virtual:.....3.712 €

-Dípticos y Carteles:.....880 €

-Display Oficina Virtual:.....9.369 €

2008 a 2012:

-La adecuación del diseño a las nuevas tecnologías: imagen; nuevos servicios; etc... Ha sido realizada por el Área de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Jaén.



### Objeto del Proyecto:

La oficina virtual tiene como finalidad facilitar de forma on-line y mediante tramitación electrónica el acceso a los trámites más importantes que hasta ahora sólo se podían suministrar de forma presencial, sustituyendo la presencia física por autenticación segura mediante certificación digital permitiendo trámites como el pago telemático, modificación de datos, alta y bajas de vehículos, presentación de algunos tipos de expedientes, fraccionamiento del pago de algunos impuestos como el IBU E IVTM en cómodos plazos, consultas tributarias, domiciliaciones bancarias, presentación de quejas y/o reclamaciones, cumplimentación y presentación de cuestionarios de satisfacción de ciudadanos, etc.

### Principales líneas de actuación del proyecto:

El conjunto de procesos, integra las funcionalidades ofrecidas por el Servidor de Firma Electrónica de la Junta de Andalucía @firma 4.1 y la plataforma de pago suministrada por la empresa pública RED.ES para la administración local mediante la firma de convenio específico.

Desde principios de mayo de 2007, la oficina virtual está puesta en funcionamiento, y los ciudadanos pueden interactuar con la administración. A partir de Julio de ese año, se dio acceso a los Funcionarios de Ayuntamientos y posteriormente se completó con los perfiles de Gestores y Notarios.

A continuación se exponen las actividades más relevantes del desarrollo del proyecto:

- Diseño de la Oficina Virtual por Anguis Creativos.SL
- Publicidad de la Oficina Virtual a la Sociedad, y Medios de Comunicación a través de:
  - Dípticos, cartelería, Display, Cuñas radio, TV, noticias prensa, y ruedas de prensa ofrecidas por el Gabinete de Comunicación de la Diputación Provincial de Jaén.
  - Realización de Banner por los Servicios de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Jaén.
  - Autorizaciones de acceso a la Oficina Virtual de Ayuntamientos, Funcionarios, Gestores Administrativos y Notarios.
  - Análisis y evaluación de los resultados por la Gerencia del Organismo

- Priorización e Implantación de nuevas mejoras a través de los distintos Grupos de Mejora.

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

El diseño de la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es un método estructurado, llevado a cabo por un equipo formado por personas que representan todas las funciones de la Organización (20 empleados públicos), en Coordinación con Empresas externas (Anguis Creativos SL, y Soproargra.

Todas las actuaciones han estado coordinadas por la Dirección de la Gerencia, un programador informático, y el Área de Gobierno de Electrónico y Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial.

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en la modernización y mejora de la calidad de los servicios prestados a Ayuntamientos y ciudadanos de la provincia por medio de la materialización de nuestra Oficina Virtual.

Desglose de los Recursos Humanos:

- Empleados públicos de las Unidades Territoriales del Organismo (8)
- Empleados públicos de las Unidades Administrativas de los Servicios Centrales 10)
- Programador Informático (1)
- Representante del Área de Gobierno Electrónico y N.Tecn. (1)

Justificación del interés en la realización del proyecto:

La Oficina Virtual se caracteriza por ser una plataforma de servicios on-line dirigida a cuatro colectivos principales:

- Ciudadanos
- Funcionarios de Ayuntamientos
- Notarios
- Gestores administrativos

Que deberán siempre estar autenticados mediante su correspondiente certificado electrónico y en función de los derechos de acceso concedidos, actuarán con un perfil diferente y por lo tanto con posibilidad de acceso a diferentes datos y trámites.

Ofrece la posibilidad de hacer diferentes gestiones electrónicas garantizadas en tiempo real; sin desplazamientos y de una forma cómoda, a los ciudadanos jienenses y a los funcionarios de los 93 Ayuntamientos de la provincia que tienen delegada la gestión de sus tributos Locales al Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, a los Gestores Administrativos y a los Notarios.

Así como, tramites de cita previa, la consulta de los datos personales, la domiciliación bancaria, el pago de tributos, o la consulta de deudas entre otras, se pueden realizar de forma rápida y segura, ya que, como anteriormente hemos mencionado, un requisito previo los usuarios de la misma tienen que contar con el correspondiente certificado digital, pudiendo este solicitarlo en la misma Oficina Virtual de Recaudación.

#### Resultados obtenidos:

Durante los años 2008 a 2011 las estadísticas totales de la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación han sido las siguientes:

Concepto	2008	2009	2010	2011
Número de accesos de contribuyentes	4.230	5.904	8.095	10.241
Número de accesos de funcionarios	12.490	15.891	17.551	20.329

Número de accesos de entidades colaboradoras	1.673	1.361	1.807	1.521
Cambios de dirección fiscal	775	716	662	724
Modificación de datos personales	105	99	140	165
Número de domiciliaciones	979	1.541	2.192	4.065
Pago a través de Red.es	99	193	346	634
Solicitud de cita previa	7	3	8	13
Autoliquidaciones de vehículos	7.747	6.410	6.334	4.077

-En la comparativa de los datos correspondiente a los años 2008 y 2009 hemos de destacar lo siguiente:

El aumento significativo del número de accesos tanto de contribuyentes (39,58%) como de funcionarios (27,23%), así como el número de domiciliaciones (57,41%) y de pagos a través de la misma (94,95%). Por el contrario el descenso en el número de accesos de entidades colaboradoras (fundamentalmente gestorías) y de autoliquidaciones de vehículos se atribuye al menor número de matriculaciones del año 2009 respecto 2008.

-En la comparativa de los datos correspondientes a los años 2009 y 2010 hemos de destacar:

El aumento del número de accesos de contribuyentes (37,11%), funcionarios (10,45%) y entidades colaboradoras (32,77%) y por tanto el mayor número de modificaciones de datos personales (41,42%), domiciliaciones (42,25%) y pagos a través de redes (79,28%). Por el contrario se ha producido un descenso en los cambios de dirección fiscal y de autoliquidaciones de vehículos.

-En la comparativa de los datos correspondientes a los años 2010 y 2011 hemos de destacar:

El aumento del número de accesos de contribuyentes y funcionarios y por tanto el mayor número de modificaciones de datos personales domiciliaciones, pagos a través de red.es y cambios de

dirección fiscal. Por el contrario se ha producido un descenso tanto en el número de accesos de entidades colaboradoras como en el número de autoliquidaciones de vehículos.

#### Caracteres innovadores del Proyecto:

Además de los indicados en el apartado de Justificación del Interés del Proyecto, cabe mencionar, que con la puesta en marcha de este nuevo Servicio que también incluye varios apartados donde los interesados pueden exponer sus quejas y reclamaciones, sus preguntas más frecuentes o responder a un sencillo cuestionario de satisfacción de ciudadanos. El Organismo facilita no solo su trato con sus principales clientes y actores, sino que pone a su disposición una herramienta que les permite cumplir con sus obligaciones tributarias, ahorrándole tiempo y dinero.

El conjunto de procesos, de la Oficina Virtual, integra las funcionalidades ofrecidas por el Servidor de Firma Electrónica de la Junta de Andalucía @firma 4.1 y la plataforma de pago suministrada por la empresa pública RED.ES para la administración local mediante la firma de convenio específico.

La pantalla inicial de la oficina virtual muestra las distintas opciones que se pueden realizar con cada uno de los perfiles: Ciudadanos, Funcionarios de Ayuntamientos, Notarios y Gestores administrativos.

Una vez se pulse en cualquier opción, se pedirá autenticación del usuario. Algunas opciones no necesitan de esta autenticación.

Lo innovador del Proyecto es la gestión en línea que puede realizar el ciudadano, convirtiéndose, una vez identificado con el correspondiente certificado digital de la FNMT, en un usuario más de la aplicación Informática de recaudación; tal y como lo es cualquiera de los empleados públicos del Organismo, consultando en tiempo real su situación actual tributaria. Con la única limitación de acceder solamente a su propia información personal.

Como elemento adyacente a la innovación del Proyecto, cabe destacar en el ejercicio 2012, la posibilidad de solicitar el pago fraccionado de algunos impuestos tales como, IBU e IVTM; hasta en 4 plazos, lo que permite una comodidad añadida a los ciudadanos facilitando su abono, ya que, este fraccionamiento no conlleva intereses ni recargos, dada la actual coyuntura económica existente.

Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios:

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, la Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, es Modelo de referencia en la búsqueda de la excelencia en la gestión.

La utilización de esta herramienta aumenta la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes. Por tanto el SPGR es referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a auto implicarse en la implantación de su Oficina Virtual.

## XI Edición Premio Progreso 2018

Nombre del Proyecto Tic Premiado en la versión de Ciudades/Territorios Inteligentes y Administración Electrónica para municipios de más veinte mil habitantes:

“Ahora + Cerca”

Nombre del segundo proyecto presentado e integrado en el proyecto Ahora+Cerca:

“Ahora+Cerca: “Nuevos Canales de Comunicación: App Mis Tributos, Cita Previa, Oficina Virtual y Otros Canales”



## Datos del Proyecto

### Título del Proyecto

\* PROYECTO PREMIADO : “AHORA + CERCA”

\* SEGUNDO PROYECTO PRESENTADO E INTEGRADO EN EL PROYECTO AHORA+CERCA: “NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN: APP MIS TRIBUTOS, CITA PREVIA, OFICINA VIRTUAL Y OTROS CANALES”

### Ámbito Territorial

MUNICIPAL, PROVINCIAL, AUTONÓMICO

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

Ejercicios 2013 a 2018:

Enfoque y diseño realizado en 2013-2014-2015

Implantación y Despliegue en 2016-2017 y sucesivos

Nuestro Organismo en 2013, inicia el Proyecto “AHORA MÁS CERCA”, que engloba un conjunto de actuaciones, dirigidas a satisfacer las necesidades de los clientes-ciudadanos, clientes-Ayuntamientos y otros Grupos de Interés.

### **Importe del presupuesto del proyecto**

- GESTIÓN DE ESPERA Y CITA PREVIA: 75.963,8 €

Mantenimiento Software y Hardware 2017-2018: 24.882,9 €

- GESTIÓN DE LLAMADAS 2016-2017-2018: 139.319,40 €

- APP Mis Tributos Diputación de Jaén: 44.200 €

- SISTEMA SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA DEL SPGR: 20.021,12 €

- SEÑALIZACIÓN JARDIN BOTANICO “CASERIA ESCALONA”: 15.161,30 €

- JARDÍN BOTÁNICO: 15.161,30 € Realizado por Técnicos del Servicio Medio Ambiente del Área de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Diputación Provincial de Jaén.

- APP MIS TRIBUTOS Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN:

-Diseño, desarrollo y puesta en marcha del proyecto: 44.200 €

- OFICINA VIRTUAL:

-Diseño Campaña Oficina Virtual:.....3.712 €

-Dípticos y Carteles:.....880 €

-Display Oficina Virtual:.....9.369 €

La adecuación del diseño a las nuevas tecnologías relativo a la imagen; nuevos servicios; etc. se realiza por el Área de Nuevas Tecnologías de la Diputación Provincial de Jaén.

### **Objeto del Proyecto**

Economía, Hacienda y Asistencia a Municipios  
**Servicio Provincial de Gestión y Recaudación**  
Diputación Provincial de Jaén  
Carretera de Córdoba, s/n. Casería Escalona – 23071  
Jaén  
Tel. 953 248 082  
Fax 953 248 025  
C-e: planificacioncalidadspgr@dipujaen.es  
www.dipujaen.es



Es un Proyecto basado en la puesta en marcha de actuaciones encaminadas a una eficaz y eficiente prestación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes “AHORA MÁS CERCA”.

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.

El Proyecto diseñado en 2013, y en lo relativo a nuevos canales de información, se ha iniciado en 2014 en las Campañas de Recaudación Voluntaria, incluyéndose en los recibos un nuevo documento de carácter informativo con el fin de hacer nuestra gestión más ágil y sostenible. Por ello el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén ofrece nuevos canales de información, dándose de alta en comunicaciones electrónicas en <https://ofsgt.dipujaen.es> en el caso de disponer de certificado digital (a través de la Oficina Virtual del Organismo).

Y, si se está interesado en recibir información de la Diputación Provincial de Jaén a través de correo electrónico, dándose de alta en [www.dipujaen.es/altainformacion](http://www.dipujaen.es/altainformacion).

Las direcciones de correo se incorporarán a nuestros ficheros siendo tratada con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Con el fin de prestar nuestros servicios, lo más eficaz y eficiente posible, y dentro del Proyecto “AHORA MÁS CERCA”, y como Nuevos Canales de Comunicación, se realiza el servicio de desarrollo y puesta en marcha de una APP para dispositivos móviles, para el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR).

Además, en el mismo Proyecto y durante el ejercicio 2016, se ha puesto en marcha un SISTEMA DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CLIENTES PARA RECAUDACIÓN “CITA PREVIA”.

Todo ello, dirigido a facilitar la consulta y pago de tributos a los ciudadanos: “+Fácil+Rápido+Cómodo+Directo”.

### **Principales líneas de actuación del proyecto**

\*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:

- La GESTIÓN DE LOS TURNOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE COLAS (GESTOR DE COLAS)
- La categorización de las atenciones realizadas
- La CITA PREVIA, implantada en 2016-2017
- La información y comunicación de los turnos a los Ciudadanos, tanto en los Servicios Centrales como en la Unidades Territoriales

\*La externalización del servicio de atención telefónica a los Contribuyentes, aportando estas numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial en la rapidez en la atención y suministro de información a aquéllos, así como liberar de tareas de información telefónica rutinarias al personal de atención al contribuyente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, tanto en los Servicios Centrales como en las Unidades Territoriales.

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

\*La adecuación del Sistema de Señalización Externa e Interna de los Servicios Centrales y de las Unidades Territoriales del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén. En Julio/2016, se ha iniciado la ADECUACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EXTERIOR E

INTERIOR DEL SPGR A LA CAMPAÑA DE VISUALIZACIÓN E IDENTIDAD CORPORATIVA DE DIPUTACIÓN 2016, con el siguiente Plan de Actuación:

-1ª FASE: La Realización de un INVENTARIO, mediante una base de datos Excell, en la que se recoge la ubicación, tipo de señalización (rótulos de mesa, placas pared, edificios, totem, directorio de parking) antigua denominación y nueva denominación; conforme a la reestructuración y necesidades de las Unidades Administrativas del Organismo.

-2ª FASE: Retirada y desmontaje de toda la señalización y pruebas de adecuación a la Campaña de Diputación.

-3ª FASE: Instalación, montaje y ubicación de toda la señalización, comenzando esta fase a finales de 2016, previendo su finalización para febrero/2017.

\*La materialización del PROYECTO JARDIN BOTANICO DE LA “CASERIA ESCALONA”, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén: En mayo/2017, se inicio la solicitud de estudio botánico de la vegetación de la “Casería Escalona”, dependencias de los Servicios Centrales del SPGR, con el objeto de realizar su señalización, incluyendo un Tour Virtual en la Web y Oficina Virtual del Organismo, ya operativo en nuestros medios digitales.

Dando un carácter informativo, didáctico y cultural, destinado a los Clientes-contribuyentes y otros Grupos de Interés que visitan nuestras instalaciones.

Todo ello, enfocado desde los Criterios del Modelo Europeo de Calidad: EFQM. CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD, y el subcriterio 8.a) Medidas de Percepción y que a continuación se detalla:

IMPLICACIÓN EN LA COMUNIDAD DONDE SE REALIZA SU FUNCIÓN: Implicación de la organización en la educación, formación y nivel cultural de la comunidad.

\* La implantación de Nuevos canales de Comunicación:

### APP MIS TRIBUTOS:

Dado el auge del concepto de movilidad que existe en la actualidad, la previsible tendencia a futuro de este tipo de tecnologías y la idea de facilitar el acceso de los contribuyentes a los servicios que ofrece el Servicio, es por lo que, el Presidente de la Diputación presento el día 15 de abril de 2016, la nueva aplicación para móviles y tablets del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, como un Servicio denominado “APP Mis Tributos Diputación de Jaén”, en el que se pone a disposición de los ciudadanos de forma gratuita una aplicación para dispositivos móviles (SMARTPHONE Y TABLETAS), ofreciendo sin necesidad de certificado de usuario y de una forma fácil y ágil la información relativa a la gestión y recaudación de sus tributos locales.

La APP esta distribuida en el Apple Store y Google Play, para que la puedan descargar y utilizar los ciudadanos y consulta de manera online los datos del Backoffice de la Diputación Provincial de Jaén, por lo que cualquier cambio, eliminación o creación de cualquier módulo de datos queda actualizado automáticamente.

La aplicación tiene algunas de las funcionalidades de la oficina virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación, más otras específicas de dispositivos móviles:

- Autenticación a través de usuario y contraseña, validado también mediante servicio web (SOAP).
- Selección Multifuncional
- Cita previa
- Mis Solicitudes
- Gestión Tributos: consultar la situación tributaria, recibos pendientes, liquidaciones, domiciliación, fraccionamiento del IBI Urbana, IBI Características Especiales e IVTM de 2 a 4 plazos; y para Arbitrios, IBI Rústica e IAE en 2 plazos).
- Abono Deudas: Pago online, con emisión de pago (PDF) que tiene validez de justificante.
- Pago sin autenticación: Utiliza la plataforma de pago de Unicaja.
- Calendario tributario: Pueden agregarse recordatorios a la Agenda del Teléfono.
- Información Oficinas: Geoposicionadas en el mapa, con información, dirección, horarios, teléfonos fiestas locales. Y con posibilidad de ponerse en contacto con la oficina vía telefónica

### CITA PREVIA:

Implantado a finales de 2016 y principio de 2017, la Cita Previa es la adquisición de una solución integral para regular la atención al Ciudadano en las Oficinas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, mediante un Software SISTEMA GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CLIENTES PARA RECAUDACIÓN.

Se ha adaptado y personalizado un sistema de configuración de agendas, adecuado a los servicios y necesidades del Organismo, y con acceso a esta aplicación mediante nuestra Oficina Virtual de “SOLICITUD DE CITA PREVIA”, por parte de nuestros Clientes-Ciudadanos, así como su posterior identificación en el dispensador de turnos ubicados en las distintas Oficinas de Atención al Ciudadano, en la opción CON CITA PREVIA.

Para ello, conjuntamente se ha realizado una Formación específica de la aplicación indicada a nuestro Personal de atención directa en las Oficinas de Atención al Ciudadano del SPGR.

### OFICINA VIRTUAL:

En base a los Objetivos marcados por el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información HERACLEA21 de esta Diputación Provincial de Jaén, en 2003 se inició el diseño e implantación de una potente plataforma de servicios de “e-Administración”, puesta a disposición de municipios, ciudadanos y empleados de toda la provincia, estando ahora inmersa en la implantación de los servicios electrónicos contruidos en forma de un portal extranet en el cual la Diputación actúa como proveedor de servicios municipales.

Uno de los principales pilares de la plataforma construida y que se encuentra actualmente disponible de forma on-line es lo que denominamos Oficina Virtual de Recaudación, que en definitiva es un conjunto de servicios de tramitación electrónica con el único objetivo de habilitar un canal de acceso a los servicios que se vienen prestando entre el Servicio Provincial de Recaudación y los Ciudadanos, Funcionarios de Ayuntamientos, Gestores y Notarios de la provincia por medio de Internet.

La oficina virtual tiene como finalidad facilitar de forma on-line y mediante tramitación electrónica el acceso a los trámites más importantes que hasta ahora sólo se pueden suministrar de forma presencial, sustituyendo la presencia física por autenticación segura mediante certificación digital permitiendo trámites como el pago telemático, modificación de datos, alta y bajas de vehículos, presentación de algunos tipos de expedientes, fraccionamiento del pago de impuestos en cómodos plazos, consultas tributarias, domiciliaciones bancarias, presentación de quejas y/o reclamaciones, cumplimentación y presentación de cuestionarios de satisfacción de ciudadanos, etc.

Desde principios de mayo de 2007, la oficina virtual está puesta en funcionamiento, y los ciudadanos pueden interactuar con la administración. A partir de Julio del mismo año se dio acceso tanto a Funcionarios de Ayuntamientos como a los de Gestores y Notarios. Desde el ejercicio 2008 a la actualidad, la Oficina Virtual del S.P.G.R., ha estado inmersa en una continua innovación y adaptación de la misma atendiendo a las necesidades de nuestros Clientes Externos y a las nuevas actualizaciones legislativas.

#### OTROS CANALES DE INFORMACIÓN:

- Nuevo documento de carácter informativo incluido en las campañas de recaudación voluntaria con el fin de hacer nuestra gestión más ágil y sostenible.
- Alta en comunicaciones electrónicas en <https://ofsgt.dipujaen.es> en el caso de disponer de certificado digital (a través de la Oficina Virtual del Organismo).

Correo electrónico, si se está interesado en recibir información de la Diputación Provincial de Jaén por esta vía, dándose de alta en [www.dipujaen.es/altainformacion](http://www.dipujaen.es/altainformacion).

Las direcciones de correo se incorporarán a nuestros ficheros siendo tratada con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo el SPGR ofrece otros canales de comunicación, resultado del nuevo concepto de Administración Electrónica como el correo electrónico [infotribuaria@dipujaen.es](mailto:infotribuaria@dipujaen.es) y el WhatsApp Tributos +34616665353, amén de los canales de información y comunicación telefónica existentes a

través de la línea directa de atención al ciudadano de ámbito provincial 902079907 y el teléfono de contacto 953248082.

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

La participación de muchas personas consume pocos recursos, permitiendo detectar áreas de mejora críticas. Como así lo constata el número de empleados del Organismo (jefes de unidad administrativa, técnicos, y personal administrativo), que han participado en la modernización y mejora de la calidad de los servicios prestados a Ayuntamientos y Ciudadanos de la provincia de Jaén.

Todas las actuaciones del PROYECTO AHORA + CERCA han estado coordinadas por la Dirección de la Gerencia y el Área de RRHH y Gobierno de Electrónico de la Diputación Provincial.

Desglose de los Recursos Humanos:

- Empleados públicos de las Unidades Territoriales del Organismo (8)
- Empleados públicos de las Unidades Admvas de los Servicios Centrales (10)
- Área de Gobierno Electrónico (Programadores Informáticos) (4)
- Área de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (Biólogos, Ambientóloga) (3)

El diseño de todas las actuaciones que engloban el Proyecto Ahora + Cerca se se llevó a cabo por un equipo formado por personas que representan todas las funciones de la Organización, en Coordinación con Empresas externas:

- QMATIC para el diseño de la GESTIÓN DE LOS TURNOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE COLAS, CITA PREVIA Y CATEGORIZACIÓN DE LAS ATENCIONES REALIZADAS (GESTOR DE COLAS).
  
- CATSA para el diseño de LA EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS CIUDADANOS.
  
- ESPACIO KNOMADA para el diseño de LA ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA DE LOS SERVICIOS CENTRALES Y DE LAS UNIDADES TERRITORIALES DEL SPGR A LA CAMPAÑA DE VISUALIZACIÓN E IDENTIDAD CORPORATIVA DE PROVINCIAL DE JAÉN Y PARA EL JADÍN BOTÁNICO DE LA “CASERÍA ESCOLONA”.
  
- ANGUIS CREATIVOS SL, Y SOPROARGRA para ell diseño de la OFICINA VIRTUAL del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.
  
- INGENIERIA E INTEGRACION AVANZADAS INGENIA, S.A para el diseño de la APP MIS TRIBUTOS en coordinación con el personal técnico y administrativo de atención directa en las Oficinas de Atención al Ciudadano del SPGR (Oficina de Servicios Centrales y Oficinas en cada una de las 8 Unidades Territoriales), realizándose posteriormente una formación específica de la aplicación indicada a dichos empleados.

**Justificación del interés del Ayuntamiento/Diputación/Entidad Local de Cooperación en la realización del proyecto (explique el interés, la oportunidad, el valor innovador y viabilidad)**

El Proyecto se caracteriza por facilitar la comunicación directa con la Administración de forma rápida y segura, ofreciendo la posibilidad de hacer diferentes gestiones electrónicas garantizadas en



tiempo real sin desplazamientos y de una forma cómoda (cita previa, consulta de los datos personales, domiciliación bancaria, pago de tributos, consulta de deudas, etc.) por medio de aplicaciones y plataformas de servicios on-line dirigidas a Ciudadanos y Funcionarios de Ayuntamientos, Notarios y Gestores administrativos, entre otros, acercando la nueva Administración Electrónica a los mismos en base a las leyes 39/2015 y 40/2015 que vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

Nuestro eslogan lo resume bien: “+Fácil+Rápido+Cómodo+Directo”.

El interés de este proyecto encuentra su máxima justificación en criterios de excelencia ya que el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación es un Organismo que gestiona los recursos de derecho público de los municipios de la provincia de Jaén y demás entidades que en él se delegan, prestando un servicio eficaz y eficiente a ciudadanos y Ayuntamientos basado en el compromiso de la mejora continua.

El Sistema de Gestión del S.P.G.R., ha sido certificado conforme a la Norma ISO 9001 y Qualicert, y por tanto es auditado interna y externamente con una periodicidad anual. Anualmente se valora las necesidades y expectativas mediante las encuestas que se realizan a los contribuyentes, Ayuntamientos y otros Grupos de Interés, así como el grado de satisfacción con los servicios que reciben.

Cada dos años realizamos una autoevaluación según modelo EFQM para detectar las áreas en los que debemos introducir mejoras, cambios e implantar medidas que garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. Con la obtención y renovación del Reconocimiento de Excelencia Europea 500+ (2010 y 2012), así como cada una de las autoevaluaciones realizadas (puntuación de 640 puntos homologados por el licenciario en la 5ª autoevaluación), además de la obtención del Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas en 2009 y Accesit en 2013, Mención Especial Premio Iberoamericano de la Calidad 2013 y Premio Progreso al Proyecto “Implantación de un Cuadro de Manto Integral en el SPGR” en 2011, la Diputación de Jaén se convierte en la primera administración local andaluza, lo que avala el trabajo desarrollado desde el Organismo para conseguir la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento de los distintos servicios.

Esta labor se ha visto reflejada en la consecución de diferentes objetivos, que abarcan desde la obtención de porcentajes recaudatorios que rondan todos los años el 90% e incluso lo superan, hasta la puesta en marcha de la Oficina Virtual, la publicación de la Carta de Servicios o el alto grado de satisfacción de nuestros clientes.

Publicitamos nuestros compromisos de calidad para con nuestros clientes a través de nuestra Carta de Servicios. Nuestra primera Carta de Servicios fue publicada en el año 2002, y fruto de los avances en Gestión, en los proyectos de Calidad, en el seguimiento sistemático de los niveles de cumplimiento de todos los compromisos con nuestros clientes, así como de las características de calidad certificadas por medio de auditorías internas y externas, se han ido elaborando una 2ª y 3ª Edición de Carta de Servicios.

Y, como era de esperar, una justificación normativa, acercando la nueva Administración Electrónica a nuestro clientes en base a las leyes 39/2015 y 40/2015, que vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica, debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

### **Resultados obtenidos**

Los resultados obtenidos se reflejan en nuestra MEMORIA DEL ORGANISMO, y nos sirven para la revisión de los niveles del cumplimiento de nuestros objetivos y compromisos, dirigidos a nuestros clientes. Algunos de ellos son:

<b>RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO</b>					
2012	2013	2014	2015	2016	2017
Numero de cuestionarios de satisfacción presentados por los contribuyentes / Resultados de los informes de medición de los cuestionarios de satisfacción					
1000 cuestionarios	800 cuestionarios	800 cuestionarios	1000 cuestionarios	1100 cuestionarios	1100 cuestionarios
Nivel muy bueno/excelente	Nivel muy bueno/excelente	Nivel muy bueno/excelente	Nivel bueno/ adecuado	Nivel muy bueno/excelente	Nivel muy bueno/excelente

### Actividad de la Atención Telefónica

Concepto actividad	2015-2016		2017	
	Total por actividad	%	Total por actividad	%
Afección de bienes	32	0,1	7	0,02%
Aplazamientos y fraccionamientos	2162	5,1	1.078	2,99%
Arbitrios	333	0,8	1.702	4,72%
Beneficios fiscales	285	0,7	285	0,79%
Cambio de domicilio fiscal	613	1,4	599	1,66%
Cambio de titularidad	378	0,9	327	0,91%
Compensación de deudas	34	0,1	37	0,10%
Deudas	2564	6,0	2.101	5,82%
Devoluciones de ingresos	340	0,8	317	0,88%
Domiciliación bancaria	2161	5,1	1.939	5,38%
Embargos	8808	20,7	7.232	20,05%
Envío de recibos/liquidaciones	6079	14,3	3.968	11,00%
Erronea	1.779	4,2	1.387	3,85%
Expedientes de Asistencia Jurídica	251	0,6	378	1,05%
Horarios, teléfonos, fax y direcciones	5.135	12,0	3.738	10,36%
IAE	161	0,4	141	0,39%
IBR	895	2,1	1.687	4,68%
IBU	2.966	7,0	2.515	6,97%
ICIO			1	0,00%
IIVTNU	1.025	2,4	1.495	4,14%
Inspección de Plusvalías	519	1,2	175	0,49%
IVTM	2.031	4,8	1.559	4,32%
Medios de pago	1.150	2,7	959	2,66%
Recibo/liquidación	630	1,5	688	1,91%
Sanciones de Tráfico	558	1,3	462	1,28%
Supensión de procedimiento	15	0,0	54	0,15%
Trámites por Internet	177	0,4	180	0,50%
Transferencias a ayuntamientos y UTR	1.535	3,6	1.058	2,93%
<b>Total anual</b>	<b>42.616</b>	<b>100,0</b>	<b>36.069</b>	<b>100,00%</b>

ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE ESPERAS 2017		
Marca/Resultado	Total Tickets	Total Tiempo Atención
Total ACTUACIONES CATASTRALES	8.871	2376:38:55
Total AFECCION DE BIENES	239	57:46:38
Total APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS	3.492	699:33:18
Total ARBITRIOS	1.553	244:44:06
Total ATENCIÓN OTRAS U.A	398	51:27:21
Total ATENCION TELEFONICA	763	83:36:59
Total AYUNTAMIENTO	1.476	252:31:53
Total BENEFICIOS FISCALES	4.427	448:47:45
Total CAMBIO DOMICILIO FISCAL	1.211	192:29:45
Total CAMBIO TITULARIDAD	1.896	366:43:54
Total CODIFICACIÓN	2	1:03:31
Total COMPENSACION DEUDAS	580	152:10:51
Total DEUDAS	7.376	1262:26:37
Total DEVOLUCION INGRESOS	1.716	312:30:59
Total DIPUTACION	156	64:52:24
Total DOMICILIACION BANCARIA	5.619	887:39:09
Total EMBARGOS	14.109	2502:04:49
Total ENVIO RECIBO/LIQUIDACION	1.523	211:43:23
Total EXPEDIENTES ASISTENCIA JURIDICA	499	96:20:20
Total IAE	97	17:34:40
Total IBR	3.423	533:29:29
Total IBU	9.098	1109:43:05
Total ICIO	15	3:10:32
Total IIVTNU	4.436	934:19:41
Total INSPECCIÓN PLUSVALÍAS	260	31:44:07
Total IVTM	5.608	699:32:36
Total MEDIOS DE PAGO	4.773	484:06:26
Total OTRAS	4.842	559:23:23
Total RECIBO/LIQUIDACION	12.364	1194:16:40
Total SANCIONES TRÁFICO	729	101:30:49
Total SUSPENSION PROCEDIMIENTO	249	48:07:40
Total TRAMITES POR INTERNET	73	14:11:14
<b>Total general</b>	<b>101.873</b>	<b>15988:15:31</b>

Las estadísticas totales de la Oficina Virtual y Oficina de Atención al Ciudadano del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación han sido las siguientes durante los últimos ejercicios:

### Oficina Virtual

Concepto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accesos de contribuyentes	4.230	5.904	8.095	10.241	13.416	13.810	16.577	15.429	16.426	<b>19.930</b>
Accesos de funcionarios	12.490	15.891	17.551	20.329	26.787	31.994	29.829	29.605	42.588	<b>41.539</b>
Accesos de entidades colaboradoras	1.673	1.361	1.807	1.521	1.402	1.970	1.955	2.123	2.623	<b>2.745</b>
Cambios de dirección fiscal	775	716	662	724	659	585	479	474	773	<b>1.035</b>
Modificación de datos personales	105	99	140	165	251	161	344	305	398	<b>436</b>
Número de domiciliaciones	979	1.541	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254	6.728	<b>7.496</b>
Pago a través de Red.es	99	193	346	634	606	598	454	544	1.422	<b>2.904</b>
Solicitud de cita previa	7	3	8	13	14	16	14	38	55	-
Autoliquidaciones de vehículos	7.747	6.410	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922	5.600	<b>6.048</b>

### Oficina de Atención al Ciudadano

Concepto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entradas en infotributaria@dipujaen.es	760	387	646	978	1.940	1.791	2.061	4.694	4.770	<b>5.758</b>
Entradas de domiciliaciones de recibos en infotributaria@dipujaen.es	546	125	161	317	1.095	792	889	1.934	1.708	<b>2.498</b>
Entradas de correcciones de dirección en infotributaria@dipujaen.es		51	65	86	93	119	94	145	153	<b>283</b>
Entradas de consultas tributarias en infotributaria@dipujaen.es	214	211	420	575	752	880	1.098	2.615	2.909	<b>2.977</b>
Resolución de reclamaciones/quejas (Asistencia Jurídica)	22	2	13	0	21	13	10	10	10	<b>23</b>
Plazo medio de respuesta de reclamaciones (días) Asistencia Jurídica (Objetivo 12 días)	7	6	10	0	11	10	9	10	11	<b>12</b>
Liquidaciones On-Line (Ibu-lvtm)	143	217	239	182	118	192	71	26	94	<b>40</b>
Autoliquidaciones de Ivtm		153	174	195	180	318	453	475	439	<b>420</b>
Devoluciones On-Line	36	46	9	14	4	4	0	0	0	<b>0</b>
Alta de vehículos (Oficina Virtual)	7.122	6.315	6.334	4.077	2.959	3.585	4.268	4.922	5.600	<b>6.048</b>
Cambio de direcciones fiscales (Oficina Virtual)	775	662	716	724	659	585	479	474	773	<b>1.035</b>
Ordenes de domiciliaciones bancarias (Oficina Virtual)	979	1.541	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254	6.728	<b>7.496</b>
Modificación o actualización de datos (Oficina Virtual)	105	99	140	165	251	161	344	305	398	<b>436</b>

### **Caracteres innovadores del Proyecto**

Además de los indicados en el apartado de Justificación del Interés del Proyecto, cabe mencionar, que con la puesta en marcha de este Proyecto se pone de manifiesto una mejora sustancial en la rapidez en la atención y suministro de información, y la idea de facilitar el acceso de nuestro clientes a los servicios que ofrece este Organismo, permitiendo cumplir con sus obligaciones tributarias, ahorrándole tiempo y dinero.

Asimismo se facilita que los interesados pueden exponer sus quejas y reclamaciones, sus preguntas más frecuentes o responder a un sencillo cuestionario de satisfacción de ciudadanos. El Organismo facilita no solo su trato con sus principales clientes y actores, sino que pone a su disposición una herramienta que les permite cumplir con sus obligaciones tributarias, ahorrándole tiempo y dinero.

Lo innovador del Proyecto es la gestión en línea que puede realizar el ciudadano, convirtiéndose en un usuario más de las aplicaciones informáticas de recaudación; tal y como lo es cualquiera de los empleados públicos del Organismo, consultando en tiempo real su situación actual tributaria. Con la única limitación de acceder solamente a su propia información personal.

Como elemento adyacente a la innovación del Proyecto cabe destacar la posibilidad de solicitar el pago fraccionado de impuestos, tal y como se ha indicado en el apartado “Principales líneas de actuación del proyecto”, lo que permite una comodidad añadida a los ciudadanos facilitando su abono.

Por todo ello, esperamos transmitir a nuestros clientes el interés de nuestro Organismo que lo implementa por la mejora de nuestros servicios, servir de estímulo al resto de los integrantes del mismo para seguir trabajando en una línea de mejora continua.

“Un cliente es el visitante más importante en nuestras instalaciones. Él no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él. No es una interrupción en nuestro trabajo. Él es el propósito de la misma. Él no es un extraño en nuestro negocio. Él es parte de ella. No le estamos haciendo un favor al servirle. Él nos está haciendo un favor al darnos la oportunidad de hacerlo”.

### **Posibilidad de ser puesto en práctica en otros territorios**

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, el Proyecto “AHORA + CERCA: NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN (APP MIS TRIBUTOS, CITA PREVIA, OFICINA VIRTUAL Y OTROS CANALES)” implantado en el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, es Modelo de referencia en la búsqueda de la excelencia en la gestión y la adaptación de la Administración Pública a las nuevas necesidades resultantes de la actualización legislativa ante leyes como la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

La puesta en marcha de estas actuaciones encaminadas a una más eficaz y eficiente prestación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes “AHORA MÁS CERCA”, y la utilización de estas herramientas aumenta la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes.

Por tanto el SPGR es referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a la implantación de un Proyecto similar y a la auto implicación en la implantación de nuevos canales y herramientas de comunicación.

### **ESTADO ACTUAL:**

A la espera de nuevas convocatorias del Premio Progreso.