

PLAN ESTRATÉGICO 2021-2026

Organismo Autónomo Local
Servicio Provincial de Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén

ANEXO II “ CUADRO DE MANDO INTEGRAL SPGR ”



Rafael Illana González
Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación
Diputación Provincial de Jaén

ANEXO II
“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

DT.AM.01.01 Ed.19 Cuadro de Mando Integral (2020)

DT.AM.05.01 Ed.19 Plan operativo (2020)

RC.AM.05.001 Ed.2 Informe propuesta de objetivos (2020)

Por Acuerdo número 6 de la Sesión Ordinaria núm. 2/2020 del Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) de la Diputación Provincial de Jaén de fecha 12 de febrero de 2020 se aprueban los Objetivos Operativos de las Unidades Administrativas del SPGR/2020.

DT.AM.01.01 Ed.20 Cuadro de Mando Integral (2021)

DT.AM.05.01 Ed.20 Plan operativo (2021)

RC.AM.05.001 Ed.2 Informe propuesta de objetivos (2021)

Por Acuerdo número 10 de la Sesión Ordinaria núm. 2/2021 del Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) de la Diputación Provincial de Jaén de fecha 17 de febrero de 2021 se aprueban los Objetivos Operativos de las Unidades Administrativas del SPGR/2021.

DT.AM.01.01 Ed.21 Cuadro de Mando Integral (2022)

DT.AM.05.01 Ed.21 Plan operativo (2022)

RC.AM.05.001 Ed.2 Informe propuesta de objetivos (2022)

Por Acuerdo número 6 de la Sesión Ordinaria núm. 2/2022 del Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) de la Diputación Provincial de Jaén de fecha 21 de febrero de 2022 se aprueban los Objetivos Operativos de las Unidades Administrativas del SPGR/2022:

DT.AM.01.01 Ed.21 Cuadro de Mando Integral (2023)

DT.AM.05.01 Ed.21 Plan operativo (2023)

RC.AM.05.001 Ed.2 Informe propuesta de objetivos (2023)

Por Acuerdo número 8 de la Sesión Ordinaria núm. 2/2023 del Consejo Rector del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (SPGR) de la Diputación Provincial de Jaén de fecha 23 de febrero de 2023 se aprueban los Objetivos Operativos de las Unidades Administrativas del SPGR/2022:

OBJETIVOS OPERATIVOS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN
PARA EL EJERCICIO 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE-1

Fomento de las actuaciones de recaudación ejecutiva e inspección como vía para aumentar la capacidad económica de los municipios

OE-2

Fomento del enfoque de la Gestión encaminada a la Atención y satisfacción de clientes

OE-3

Enfoque orientado a los resultados de la gestión tributaria:
a) Mantenimiento o mejora de los resultados globales de recaudación voluntaria
b) Mejora, adecuación y aumento de todos los padrones contributivos

**OBJETIVOS OPERATIVOS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
DEL SERVICIO PROVINCIAL DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN
PARA EL EJERCICIO 2021**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE-4

**Promover niveles de excelencia en el Organismo mediante la implantación de
Proyectos de Calidad y Mejora continua**

OE-5

Maximizar los resultados de la gestión financiero-presupuestaria

OE-6

Aumento y diversificación de las competencias del Organismo

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE1	OPP	Tramitación de todos los recursos de reposición, tanto de actuaciones en voluntaria como en ejecutiva, pendientes al día de la fecha y que ascienden a un total de 965 así como los que tengan entrada en el primer cuatrimestre del año	25		Nº expedientes resueltos/pendientes Nº expedientes IIVTNU resueltos/ptes		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE2	OPC	Resolución de todas las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento que tengan entrada en este Servicio, de tal manera que al finalizar el año no haya ninguna solicitud con antigüedad superior a 1 mes.	10		Nº entradas o pendientes Nº expedientes resueltos		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE2	OPC	Resolución de 414 expedientes de devolución pendientes al día de la fecha, así como todos aquéllos que tengan entrada hasta el 1 de octubre de 2023, de manera que no solo se cumpla el plazo de 6 meses establecido por ley sino que este quede reducido a 3 meses (margen de +/- 10%).	20	Plazo medio de tramitación expedientes 2023	Nº expedientes resueltos/pendientes+entradas:		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE2	OPC	Emisión de todos los informes de carácter jurídico y de funcionamiento y organización que siendo preceptivos, sean solicitados por el Organismo, Ayuntamientos u otras Administraciones (Defensor del Pueblo, Tribunales Económicos y Jurisdicciones Civil, Mercantil y Contencioso-Administrativa). Plazo 6 días.	10	Tiempo de resolución/plazo objetivo:	Nº informes emitidos:		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE2	OPC	Tramitación de quejas, reclamaciones o sugerencias. Plazo medio de 10 días			Nº quejas, reclamaciones o sugerencias/plazo tramitación		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE2	OPC	Tramitación de todos los expedientes de beneficios fiscales, de manera que queden grabados en el padrón correspondiente antes del inicio de periodo voluntario de pago.	20		Nº entradas o pendientes Nº expedientes resueltos Porcentaje de consecución Ponderación		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE2	OPC	Tramitación de todos los expedientes con una antigüedad igual o superior a 12 meses y que a fecha 1 de enero ascienden a 450, expedientes de especial complejidad.	15		Nº expedientes resueltos		A. JURÍDICA	A. JURÍDICA
OE5	OPP	Optimización de los recursos existentes (dc-escaneados registro, dc-electrónicos Plan Director, máquinas multifunción, correo electrónico), para consolidar una cultura del personal que aporte un Valor Añadido en la racionalización de costes. Objetivo: Fomento del expediente electrónico: Tramitación del 100% de documentos contables mediante expedientes electrónicos. Archivo en expediente electrónico de toda la documentación relativa a contrataciones. Finalidad: - Aumento de la eficiencia en los procedimientos (rapidez y agilidad) - Maximizar la gestión presupuestaria - Optimizar la gestión del espacio - Minimizar el impacto negativo medioambiental Inversión: - Coste cero			Disminución gastos consumibles: Nº fotocopias/gasto papel/consumo tóner/suministro eléctrico		GEP	GEP

ANEXO II
“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
OE5	OPP Durante este año 2023, la propuesta de objetivos va dirigida, fundamentalmente, a conseguir agilizar la tramitación de contratos menores, y expedientes de gastos, mediante su realización en el plazo más reducido posible en todos los trámites de los procedimientos. Otro de los ejes de la propuesta se dirige a conseguir un óptimo mantenimiento de las bases de datos de gestión económica y presupuestaria, teniendo en cuenta que los ejercicios que abarcan son numerosos, adaptándolas a los datos del ejercicio actual y tendencias de los últimos 5 años y creando históricos de años anteriores. Objetivos relativos a la Gestión Económica: * Preparación y tramitación expedientes de gastos: Plazo medio de 3 días.* Tramitación Anticipos reintegrables del personal. Plazo medio de 2 días* Seguimiento del estado de ejecución del presupuesto. Plazo semanal.*Seguimiento diario de registro de documentos económicos y de la situación en que se encuentran los expedientes de gastos.*Seguimiento de las facturas pendientes de recibir y recabar a los proveedores su presentación a fin de imputar los gastos en el ejercicio presupuestario en que se han generado.* Tramitación en plazo facturas electrónicas y seguimiento de su situación en Registro Contable de Facturas.* Seguimiento diario de la situación de los expedientes de gastos pendientes* Mantenimiento de una base de datos consolidada con información relativa a las tendencias de los últimos 5 años.	25	Plazo tramitación			GEP	GEP

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
OE5	<p>Objetivos relativos a la Gestión Presupuestaria: (Tramitación en plazos reducidos)</p> <p>* Tramitación de expedientes de modificación de créditos: - Incorporación remanentes de crédito. Plazo máximo de 5 días, una vez liquidado el presupuesto. - Transferencias créditos: Plazo máximo de 3 días. - Suplementos y créditos extraordinarios. Plazo máximo 7 días.</p> <p>* Seguimiento indicadores de ejecución del presupuesto: Plazo: Quincenal.</p> <p>*Revisión de la situación de los expedientes de gastos generados durante el ejercicio, en los que existan saldos pendientes de aplicación. Plazo: trimestral.</p> <p>*Seguimiento saldos pendientes de aplicar de remanentes de crédito incorporados al presupuesto.</p>	40	Plazo de realización			GEP	GEP
OE5	<p>Objetivos relativos a Proveedores:</p> <p>* Tramitación de propuestas de contratación. Inicio plazo máximo de 3 días.</p> <p>* Actualización lista de proveedores aprobados. Delimitada en el primer bimestre.</p> <p>* Mantenimiento de la Base de datos unificada de contratos del SPGR, en la que conste un resumen de los datos relevantes de todos los contratos vigentes. Su actualización vendrá determinada en función del inicio, finalización y/o modificaciones que se produzcan durante el año.</p> <p>* Mantenimiento de la base de datos de seguimiento de gastos periódicos con la finalidad de conocer todos los datos relevantes mediante una sola consulta, creando una hoja resumen vinculada a los datos de todas las Unidades Administrativas, permitiendo conocer el total por conceptos, total del gasto acumulado, último período facturado, incidencias, etc.</p> <p>* Creación de un archivo histórico de ejercicios anteriores conteniendo la información más relevante de los proveedores</p>	30	Plazo realización			GEP	GEP

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
	U. ADMVA	NEGOCIADO						
OE2	OPC	<p>*Delimitar en el mes de Mayo, el estudio de las previsiones de gastos a incluir en el Proyecto del Presupuesto del ejercicio siguiente.(Tramitación en plazos reducidos)* Preparación datos adelanto de la liquidación del presupuesto, En los primeros 2 días del mes de febrero. * Preparación datos liquidación del presupuesto para reunión anual de resultados. Plazo: primera semana del mes de febrero * Datos comparativos y gráficos de tendencias del presupuesto. Plazo: En el plazo de 3 días siguientes de la fecha de liquidación del presupuesto. * Seguimiento de la evolución de: - Índices de eficacia Ingresos: Variabilidad interanual ingresos; Ingresos totales/nº empleados. - Índices eficacia Gastos: Variabilidad interanual gastos; IGPersonal = (gastos de personal/ gastos operaciones corrientes) *100. - Índices evolución Ahorro bruto: DRnetos- OR netas - Índices resultados económicos: (Ingresos corrientes - gastos corrientes)/nº empleados; Evolución plurianual remanente tesorería y resultado presupuestario.</p>	5	Realización			GEP	GEP
OE2	OPC	<p>Protección de Datos:</p> <p>1. Tramitación de CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS de Ayuntamientos con Delegación de Facultades en la Diputación Provincial de Jaén (SPGR) en el Plazo Medio de 1 mes desde la Aceptación de la Delegación por el Pleno de la Diputación Provincial de Jaén</p> <p>2. Comunicación a los Ayuntamientos de la Subcontratación de Servicios Auxiliares complementarios de Apoyo y Asistencia Técnica/Administrativa a las funciones de Inspección Tributaria en el Plazo Medio de 1 mes desde la adjudicación del Contrato y desde la firma de Subcontrato de Protección de Datos</p> <p>3. Adecuación Protección de Datos en Formularios al Esquema Nacional de Seguridad en el plazo medio de 1 mes desde la solicitud de adecuación o inclusión nuevo formulario</p>	Protección de Datos (100% del Objetivo Especifico/C oncreto)	<p>1. Número de Contratos formalizados con Ayuntamientos/ Plazo de tramitación desde la comunicación por SG (Plazo de Tramitación 1 Mes)</p> <p>2. Número/Plazo de tramitación desde la Petición GEP (Plazo de Tramitación 1 Mes)</p> <p>3. Número/Plazo de tramitación</p>			GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	<p>Publicidad: Actualización y/o Adecuación de la señalización exterior e interior del SPGR del Organismo en el plazo de 3 meses desde la comunicación de adecuación</p>	Publicidad (15% del total de Objetivos)	Fecha Presupuesto / Fecha Realización			GERENCIA	GERENCIA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
	OPF FINANCIEROS	OPC CLIENTES					U. ADMVA	NEGOCIADO
	OPAC	APP PROCESOS						
OE2	OPC	Publicidad: Publicación noticias de prensa del Organismo Publicación Actos y/o Resoluciones en el Tablón de Anuncios de la Diputación Provincial de Jaén	Publicidad (15% del total de Objetivos)			Nº de noticias publicadas/fecha de publicación Nº de Actos y/o Resoluciones publicados en el Tablón de Anuncios	GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	Publicidad: Ampliación de Servicios a ciudadanos en Oficina Virtual y APP	Publicidad (15% del total de Objetivos)		Número de nuevos servicios a ciudadanos/Fecha implantación		GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	Publicidad: Modificación y actualización periódica de la Web, APP, Oficina Virtual del Organismo (Sede Electrónica Aytos), Portal de Transparencia e Intranet	Publicidad(15% del total de Objetivos)	Fecha de Actualización:			GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	Publicidad: Nuevo Diseño innovador y maquetación así como Publicación de la Memoria Anual del Organismo en el primer semestre del ejercicio	Publicidad (15% del total de Objetivos)	Plazo de realización en el primer semestre del ejercicio			GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	Publicidad: Planificación de las campañas publicitarias de recaudación voluntaria del Organismo así como su envío a los grupos de interés con antelación suficiente a la apertura de los cobros voluntarios	Publicidad (15% del total de Objetivos)	Fecha 1ª voluntaria/Fecha a envío cartelería 1ª voluntaria Fecha 2ª voluntaria/Fecha a envío cartelería 2ª voluntaria			GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	Publicidad: Presentación resultados Organismo en el primer trimestre del ejercicio	Publicidad (15% del total de Objetivos)	Fecha realización			GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPP	Consejo Rector: Gestión, preparación y notificación de expedientes del Consejo Rector mensualmente y clasificación por materias de los acuerdos y clasificación por materias de los acuerdos y grabación expedientes ORC correspondientes a las sesiones del Consejo Rector del SPGR	Consejo Rector (25% del total de Objetivos)			Realización Número de Sesiones/Número de Expedientes ORC Número de Acuerdos/Número de Expedientes Pleno/Número de Expedientes Comisión Economía, Hacienda y Asistencia a Municipios	GERENCIA	GERENCIA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
OE2	<p>OPP</p> <p>Consejo Rector: -A partir del ejercicio 2018, y en cumplimiento al Decreto 39/2017, sobre libros electrónicos de actas de la Presidencia de las Entidades Locales, se ha creado la correspondiente aplicación informática del Plan Director, debiendo ser inscritas las Actas de las sesiones celebradas durante este ejercicio y sucesivos en el libro electrónico siguiente:</p> <p>ENTIDAD: GTR LIBRO 709 CONS. REC. SERV. PROV. GEST. Y RECAUD. Creación de diligencias de Apertura, Cierre y firma del Libro de Actas electrónico del Consejo del ejercicio anterior en el primer trimestre del ejercicio actual.</p>	Consejo Rector (25% del total de Objetivos)	Fecha realización			GERENCIA	GERENCIA
OE2	<p>OPP</p> <p>Consejo Rector: Comunicación telemática por la Web de la Delegación de Gobernación de la Junta de Andalucía, de los extractos y asistentes al Consejo rector en el plazo de 5 días hábiles desde la firma del extracto del Consejo Rector.</p>	Consejo Rector (25% del total de Objetivos)	Nº de extractos enviados telemáticamente/ Fecha firma Extracto/ Fecha envío			GERENCIA	GERENCIA
OE3	<p>OPP</p> <p>Gestión Tributaria: Elaboración, tramitación y envío de balances de gestión, informes de situaciones tributarias, base de datos de convenios y adendas, informe de actuaciones del SPGR para el "Debate del Estado de la Provincia y otros informes solicitados por Presidencia, Vicepresidencia y Otras Áreas de la Diputación en el plazo medio de 7 días, así como elaboración y tramitación de la Memoria-Informe de Gestión Anual del SPGR solicitado y enviado electrónicamente antes del 31 de marzo del ejercicio al Área de Presidencia, Vicepresidencia y Secretaría General</p>	Gestión Tributaria (15% del total de Objetivos)			Realización Nº de Informes/ Fecha envío Nº Informes realizados para Presidencia Nº Informes realizados para Vicepresidencia Nº Informes realizados o solicitados a Intervención/ Secretaría General Nº Informes realizados o solicitados a Intervención Nº Informes realizados para otras Áreas de Diputación	GERENCIA	GERENCIA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE5	OPF	Resultado Presupuestario: Aumento del resultado presupuestario y del remanente de tesorería en un 5% anual	Resultado Presupuestario (100% del Objetivo Específico/Concreto)		Resultado presupuestario 2022/2021/2020/2019/2018/2017/2016/2015/2014/2013/2012 Remanente de Tesorería 2022/2021/2020/2019/2018/2017/2016/2015/2014/2013		GERENCIA	GERENTE
OE6	OPAC	Gestión Tributaria: Atlas y/o Bajas accesos Sede Electrónica del Catastro, CITRIX, DGT, Agencia Tributaria, BOP, QMATIC, Registradores de la Propiedad de España y otras Entidades en el plazo medio de 15 días desde la recepción de la petición	(100% del Objetivo Específico/Concreto)	Nº Altas y/o Adecuaciones/Bajas/Plazo de Tramitación (Plazo medio 1 Mes) SED CATASTRO, CITRIX CATASTRO, PIC CATASTRO, DGT, AEAT, BOP, BOE SITE, CUENTAS RESTRINGIDAS UNIVIA SPGR, REGISTRADORES JUNTA DE ANDALUCÍA FNMT, REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD (Presentación telemática documentos), OFICINA VIRTUAL SPGR AYTOS (SEDE ELECTRÓNICA), GESTORES ADMINISTRATIVOS (SEDE ELECTRÓNICA), COMUNIDADES DE REGANTES (SEDE ELECTRÓNICA), SDAD AGRARIA TRANSFORMACIÓN, GESTOR DE ESPERAS/CITA PREVIA, BONIFICACIÓN IVTM, BONIFICACIÓN IBU, PROCEDIMIENTO SANCIONADOR			GERENCIA	GERENCIA
OE6	OPC	Locales: Nuevas Oficinas Territoriales (reubicación locales unidades territoriales) Obras de Rehabilitación Casería Escalona		Formalización nuevos contratos de arrendamiento Nº nuevos contratos			GERENCIA	GERENCIA
OE6	OPC	Consejo Rector: Aprobación de Acuerdos o Convenios con otras Entidades u Organismos para la implantación o mejora de los servicios prestados	Consejo Rector (25% del total de Objetivos)	Nº Convenios firmados/Fecha aprobación Consejo Rector/Fecha aprobación Pleno			GERENCIA	GERENCIA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
OE6	OPC Delegación Funciones: Comunicación a las Unidades Administrativas implicadas en el plazo de 7 días hábiles desde la firma del acuerdo plenario de la aceptación de funciones.	Delegación de Funciones (20% de total de Objetivos)	Fecha Consejo Rector/Fecha Pleno/Fecha de comunicación (Plazo de tramitación 7 días hábiles) Ver OBJETIVO CAMBIOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD			GERENCIA	GERENCIA
OE6	OPC Delegación Funciones (Aprobación CR 16/12/2016- PLENO 29/12/2016; Modificación CR 21/06/2017- PLENO 04/07/2017; Adecuación a la normativa vigente CR 21/01/2020- PLENO 30/01/2020 y CR 22/03/2022- PLENO 31/03/2022 Convenios Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación, en la Diputación Provincial de Jaén y Convenio Tipo de 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 suscritos con Aytos de la Provincia de Jaén y Convenios Tipo Gestión Recaudatoria Comunidades de Regantes, ELA y Consorcios) 1. Nuevos Convenios suscritos 2. Formalización de Convenios en el plazo medio de 15 días desde la firma del certificado del acuerdo plenario de aceptación de funciones 3. Publicaciones BOP 4. Publicaciones BOJA 5. Nuevos Convenios Tipo aprobados: Número/Fecha Consejo/Fecha Pleno	Delegación de Funciones (20% de total de Objetivos)	1. Nº de Convenios y/o Adendas suscritos/Fecha aprobación Consejo/Fecha aprobación Pleno/Fecha de firma Certificado Acuerdo Plenario 2. Formalización Convenios: Nº total de convenios formalizados/Forrnalizado en plazo 3. Publicaciones BOP: Fecha Boletín/Número Boletín 4. Publicaciones BOJA: Fecha Boletín/Número Boletín 5. Nuevos Convenios Tipo aprobados: Número/Fecha Consejo/Fecha Pleno			GERENCIA	GERENCIA
OE6	OPC Delegación Funciones: Gestión, preparación y tramitación de expedientes de aceptación de delegación de funciones para su inclusión en la sesión del Consejo Rector inmediata a la recepción del acuerdo del Organismo delegante.	Delegación de Funciones (20% de total de Objetivos)	Nº total de expedientes/Fecha Consejo Rector/Fecha Pleno			GERENCIA	GERENCIA

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE6	OPP	<p>Delegación Funciones:</p> <p>Actualización periódica del DT.GT.01.04 Tabla de Competencias</p>	Delegación de Funciones(20% de total de Objetivos)		Fecha de realización y comunicación OBJETIVO CAMBIOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC DE PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD		GERENCIA	GERENCIA
OE2	OPC	<p>Secretaría y Registro:</p> <p>1. Apertura del expediente electrónico mediante el registro y escaneo de documentos recibidos por correo ordinario en el plazo medio de 1,5 días.</p> <p>2. Estudio de la documentación con entrada diaria en la UT de Registro (250000), reenvío a la UT del SIT (252300) para su posterior registro y apertura de expediente a cada oficina propietaria en el SIT. (Incluir indicador para nueva forma de registrar en SIT)</p> <p>3. Custodia del Libro de Resoluciones del Organismo. Comunicación semanal del extracto de resoluciones vía telemática.</p> <p>4. Mantenimiento Archivo General</p> <p>5. Devolución de documentación por no ser de nuestra competencia a la Administración correspondiente, así como comunicación del contribuyente de su remisión.</p>	35		<p>1 y 2. Plazo tramitación/Nº documentos registrados</p> <p>3. Comunicaciones semanales y diligencia de cierre del libro de resoluciones.</p> <p>5. Nº de documentos enviados/1 mes</p>	4. Formalización	GERENCIA	GERENCIA*

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE4	OPAC	<p>Formación:</p> <p>1. Establecimiento de formación específica en aspectos de Gestión, Recaudación o Inspección, técnicas de atención a Clientes, Calidad y Mejora continua y diseño o implantación de nuevos servicios. Formación en aspectos relativos a igualdad y Prevención de Riesgos Laborales</p> <p>2. Confirmación de asistencia del personal seleccionado en actividades formativas. Registro en base de datos del seguimiento de las actividades formativas realizadas por personal del SPGR relativas al Plan de Formación de Municipalistas. Recopilación de datos estadísticos anuales (Nº de participantes, horas de formación, etc.) (Nuevo objetivo)</p> <p>3. Nº de Hardware y Software solicitados/nº de Hardware y Software suministrado</p>	15		<p>1. Nº acciones formativas/Nº trabajadores formados/Nº clientes formados (Plan de Formación para Municipalistas/Actividades Formativas Específicas del SPGR)</p> <p>Nº programas solicitados/nº programas implantados</p> <p>2. Fecha Creación/ Fecha cumplimentación.</p> <p>3. Nº de Hardware y Software solicitados/nº de Hardware y Software suministrado</p>		GERENCIA	GERENCIA*
OE4	OPAC	<p>Recursos Humanos:</p> <p>1. Actualización de la base de datos del personal del organismo. (contratos, cambios físicos-jurídicos, etc.).</p> <p>2. Presentación de bajas de Incapacidad Temporal y partes de confirmación del personal en el mismo día de su recepción.</p> <p>3. Tramitación de las alteraciones de nómina en el mismo día en que el expediente sea contabilizado por intervención.</p> <p>4. Gestión de propuestas de contratos coyunturales de personal del organismo en el mismo día en que se produzca la necesidad.</p> <p>5. Gestión y tramitación de expedientes de comisiones de servicio del personal del organismo en la nómina del mes siguiente de su recepción en Gerencia.</p> <p>6. Gestión de expedientes de becarios. Acogida, seguimiento y elaboración de informe final de prácticas.</p>	20	<p>2. Plazo tramitación/Nº partes de baja</p> <p>3. Fecha de Tramitación</p> <p>5. Nº indemnizaciones incluidas en exp. Número CSS/plazo</p> <p>6. Realización</p>		<p>1. Realización.</p> <p>4. Nº contratos gestionados.</p>	GERENCIA	GERENCIA*

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
OE4	OPP Control de presencia: 1. Actualización mensual de horas trabajadas en Planes de Actuación y entrega mensual del personal del Organismo. Antes del tercer día laborable el mes siguiente a su realización. 2. Depuración mensual de incidencias de planes de actuación, al día siguiente de su finalización. 3 Cómputo anual de absentismo y horas efectivas de trabajo del personal durante el ejercicio anterior antes del 5 de febrero del ejercicio 2022	30		2. Nº Informes de seguimiento	1. Realización 3. Fecha Finalización	GERENCIA	GERENCIA*
OE2	OPC Cambios de la documentación de SGC I-IV 1. Actualización y/o Adecuación de los procedimientos, documentos de trabajo y registros de calidad del SGC en el plazo de 1 mes desde la fecha de solicitud de su adecuación 2. Comunicación y distribución de los cambios producidos a las distintas U.A. en los procedimientos generales y específicos del Organismo (PG, DT, RC) en el plazo de 1 mes desde su adecuación 3. Comunicación y distribución de los cambios normativos producidos a las distintas U.A. en el plazo de 1 mes desde la publicación de la normativa (Se precisa incluir en la lista de distribución Planificación Calidad, a los efectos del control y actualización del doc-trabajo)	Calidad y Mejora Continua(16 ,66% de total de Objetivos)		1.2.3. Actualización y/o adecuación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad H y su comunicación a las unidades administrativas implicadas:		GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD
OE2	OPC Seguimiento y Evaluación del Servicio 1. Resultados Encuestas de Satisfacción del Personal: a) Seguimiento, mantenimiento y evolución de los niveles de satisfacción del personal (la formación, la comunicación y coordinación, las condiciones, la remuneración, la dirección de la U.A., la implicación en la mejora, el puesto de trabajo, el ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros, la motivación y satisfacción) por encima de la media de 3 o del 50% (en su caso)b) Revisión y perfeccionamiento: acciones de mejora propuestas e implantadas 2. Resultados Cuestionarios Satisfacción de Ayuntamientos y otros G.I.: a) Resultados medición (en su caso)b) Revisión y perfeccionamiento: acciones de mejora propuestas e implantadas 3. Resultados Encuestas Evaluación de Líderes: a) Resultados medición (en su caso)b) Revisión y	Calidad y Mejora Continua16, 66% de total de Objetivos)		1. Fecha de realización/Niveles de satisfacción encuestas de satisfacción del personal (en su caso)Número sugerencias y/o acciones de mejora propuestas/Número acciones implantadas desde la medición de las últimas encuestas/Fecha implantación 2. Fecha de Realización/Resultados medición encuestas (en su caso)Número sugerencias y/o acciones de mejora propuestas/Número acciones implantadas desde la medición de las últimas encuestas/Fecha implantación 3. Fecha de realización/Resultados medición (en su caso)Número sugerencias y/o acciones de mejora propuestas/Número acciones implantadas desde la medición de las últimas encuestas/Fecha implantación 4. Número de Encuestas/Resultados medición encuestas		GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
	<p>perfeccionamiento: acciones de mejora propuestas e implantadas</p> <p>4. Resultados Encuestas Satisfacción de Ciudadanos:a) Resultados medición anualb) Informes de evaluación de 50 cuestionarios por U.A./semestreRecepción y envío a la RC de 50 Cuestionarios de Satisfacción de Ciudadanos como media al semestre y por unidad: Diseñado en Enero/2017: RC.AM.01.004 Ed.4 Informe Evaluación Satisfacción Ciudadanos, conforme al RC.AM.01.002 Ed.4 Cuestionario de satisfacción de Ciudadanos / DT.AM.01.02 Ed.4 Medición del grado de satisfacción clientes-Ciudadanos</p> <p>5. Comparaciones con otras Organizaciones, de acuerdo con lasinstrucciones recogidas en el DT.AM.01.06 Ed.1 Instrucciones para lasistemización de comparaciones conforme al modelo EFQM</p> <p>6. Tramitación de quejas, reclamaciones o sugerencias delos ciudadanos. Plazo medio de 12 días</p> <p>7. Taller-herramienta "Gestión de la experiencia ciudadano", como fórmula de colaboración o participación de los ciudadanosen la mejora de los servicios. Realización 1 Taller mínimo anual(Proyecto Grupos de Mejora Autoevaluación 2021/2022)</p> <p>8. Reuniones Internas del SPGR:Reuniones del Comité de Calidad (CC) 3 anuales mínimoReuniones Técnicas de Seguimiento (TS) 8 anuales mínimo</p>		<p>5. Número de Actividades de Benchmarking/fecha de actividad/concepto</p> <p>6. Número de Quejas, reclamaciones o sugerencias/Plazo de tramitación</p> <p>7. Número de Talleres/Fecha realización/número de acciones a implantar</p> <p>8. Número de reuniones del Comité de Calidad y Reuniones Técnicas de Seguimiento/Fecha celebración Número de reuniones Técnicas de Seguimiento/Fecha de celebración</p>				
OE4	OPAC		<p>Calidad y Mejora Continua(16 ,66% de total de Objetivos)</p>		<p>1. Nº Auditorías Internas realizadas/Fecha celebración/ResultadosNº No conformidadesNº Observaciones</p> <p>2. Realización</p>	GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
	OPF FINANCIEROS	OPC CLIENTES					U. ADMVA	NEGOCIADO
	OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO							
	OPP PROCESOS							
OE4	OPAC	<p>Planificación de la Calidad y Excelencia: Plazo anual (En su caso)</p> <p>1. Presentación de Premios y otras Convocatorias de Calidad, realizadas por otras Administraciones Públicas u Organizaciones Privadas</p> <p>2. Autoevaluaciones de EFQM: Creación G.M. resultantes de las Áreas de Mejora. Proyectos de Mejora (Enfoque, diseño, implantación, revisión y perfeccionamiento)</p> <p>3. Memoria Renovación Sellos de Excelencia Europea</p> <p>4. Convocatorias Premios de Reconocimiento e Implicación del Personal del S.P.G.R.</p> <p>5. Implantación y/o Seguimiento del Plan Estratégico SPGR vigente (Seguimiento por medio del Cuadro de Mando y de las reuniones telemáticas de CC/TS)</p> <p>6. Resultados en la Sociedad y Responsabilidad Social</p>	Calidad y Mejora Continua (16,66% de total de Objetivos)	<p>1. Nº Convocatorias presentadas/Fecha de presentación</p> <p>Nº premios, Menciones y/o Accésit obtenidos/Fecha de entrega</p> <p>2. Número de Autoevaluación/Fecha Autoevaluación/Puntos autoevaluación</p> <p>Número Grupos de Mejora/Número de participantes/Fecha vigor</p> <p>Nº Proyectos de mejora abordados desde la realización de la última Autoevaluación/Fecha de implantación/Fecha publicación resultados/Fechas Consejo Rector SPGR dar cuenta proyectos</p> <p>3. Fecha Evaluación Externa/Resultado Evaluación Externa/Planes o acciones de mejora dimanantes del Informe de Resultados Evaluación Externa</p> <p>4. Fecha de la Convocatoria (Inicio-fin-publicación resultados)/Premios y Galardones otorgados</p> <p>5. Implantación en su caso: Número y Fecha de Resolución de aprobación/Fecha publicación</p> <p>6. Ver Objetivo" Responsabilidad Social"</p>			GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD
OE4	OPAC	<p>Plan Comunicación Interna</p> <p>1. Comunicaciones realizadas/enviadas por medio del Plan de Comunicación Interna</p> <p>2. Seguimiento-actualización semanal del BLOG para los empleados públicos del SPGR</p>	Calidad y Mejora Continua(16,66% de total de Objetivos)	<p>1. Nº de comunicaciones realizadas/Fecha de comunicación Comunicaciones relativas a las actualizaciones de la documentación del S.G.C. Ver Objetivo Control de la Documentación.</p> <p>2. Número de altas/Número de bajas/Número Entradas Anual/Número Quejas y/o Sugerencias anual/Número Visitas</p>			GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD
OE4	OPAC	<p>Responsabilidad Social: Plazo anual</p> <p>1. Visitas Jardín Botánico (En su caso)</p> <p>2. Nuevos Proyectos realizados</p>	Calidad y Mejora Continua (16,66% de total de Objetivos)	<p>1. Número de visitas realizadas/Número visitantes/Fecha de visita</p> <p>2. Número Proyectos/Fecha Implantación</p>			GERENCIA	PLANIFICACIÓN CALIDAD

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
	OPF FINANCIEROS	OPC CLIENTES					U. ADMVA	NEGOCIADO
	OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO	OPP PROCESOS						
OE2	OPC	Grabación y mantenimiento de las domiciliaciones bancarias hasta 2 meses anteriores al día de inicio de la voluntaria	33			Grabación de todas las domiciliaciones con entrada hasta 31/01/2023 y 30/06/2023 = 100% Grabación de menos, disminución del % en su proporción. Grabación de entradas con fecha posterior y antes de la extracción de los domiciliados= Incremento % porcentaje según la proporción que suponga estas grabaciones adicionales.	GESTIÓN	AC
OE3	OPC	Depuración de la base de datos de contribuyentes	33			No incrementar el número de agrupaciones pendientes a 01/12 del ejercicio anterior= 100%. Se incrementa o disminuye el % en proporción de subida o bajada.	GESTIÓN	AC
OE2	OPC	En la atención personalizada realizamos aclaración de consultas, entrada y apertura de expedientes, y resolución de expedientes de beneficios fiscales, devoluciones de prorrateo y pagos duplicados, división IBI en cotitulares y fraccionamientos/aplazamientos de deuda. Con el fin de optimizar el tiempo de atención realizada, nos fijamos como objetivo—2023 no superar del Promedio de Tiempo de Atención en 25 minutos.	34			Promedio de tiempo de duración media: 25 minutos= 100%, por cada minuto de incremento o disminución se incrementa o disminuye el objetivo en un 10%, con un máximo de bajada o subida de un 50%.	GESTIÓN	AC
OE3	OPF	Tramitación de los ficheros de cargos, datas y cobros en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de los mismos.	50			Diez días= 100%. Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	COORDINADOR /A

ANEXO II
“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE2	OPF	Tramitación de liquidaciones a los Ayuntamientos en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de los ingresos y contabilización de los ingresos correspondientes al período que se liquida.	50			Quince días= 100%. Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	COORDINADOR /A
OE3	OPP	Tramitación padrones IBIR-IAE en un plazo de 20 días	30			Tramitación completa: 20 días= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GI
OE3	OPP	Tramitación cintas DOC-IBI Rústica en un plazo de 25 días	30			Tramitación completa: 25 días = 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GI
OE3	OPP	Tramitación cintas trimestrales IAE	25	Fecha alta / fecha envío a firma expediente		Tramitación completa: 20 días= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GI
OE3	OPC	Finalización de expedientes, en el plazo máximo de 40 días desde su entrada.	15			Tramitación completa: 40 días naturales= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GI
OE3	OPP	Tramitación padrones IVTM-en un plazo de 10 días	25			Tramitación completa: 10 días= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GII

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE3	OPP	Tramitación padrones ARB en un plazo de 25 días	25			Tramitación completa padrones 25 días: =100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GII
OE3	OPF	Carga, depuración e incorporación mensual de los soportes MOVE de la DGT en un plazo de 30 días naturales	30	remesas recibidas/plazo medio		Tramitación completa: 30 días naturales = 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	GII
OE3	OPF	Dar tramitación y/o resolución de entradas de expedientes en el negociado, en el plazo de 15 días desde su recepción.	20		Tramitación completa: 15 días hábiles = 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.		GESTIÓN	GII
OE3	OPF	Mantener el cargo del 2023 de IIVTNU en +/- 1.000.000 euros	100	% Cargo 2022/2023		Mismo importe= 100%. Incremento o disminución entre 1.000.000 Y hasta 1.250.000 € = + - 25% progresivo. Entre 1.250.001 Y 1.500.000 € = + - 50%. Mas de 1.500.000 € = + - 75% progresivo	GESTIÓN	GIII
OE2	OPC	Estudio y revisión de alteraciones catastrales presentadas en las Unidades del Organismo, registro de las mismas, subida de documentación en la OV de la DGC y puesta a disposición de SEGIPSA en la bandeja de trabajo correspondiente, en el plazo de 2 meses desde la fecha de entrada de los mismos.	25			Plazo medio de realización	GESTIÓN	GIV
OE2	OPC	Revisión de expedientes que tengan entrada en el " COMUNICA" y posterior envío a través del SIR a los Organismos competentes para su tramitación (GTC, Aytos...) en el plazo de 8 días desde la entrada en el Negociado	25			Plazo medio de realización	GESTIÓN	GIV

ANEXO II
“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE3	OPC	Generación de las tasas catastrales a los Ayuntamientos a partir de los listados que acompañan a las facturas de SEGIPSA, en el plazo de 40 días desde el envío de los listados normalizados remitidos por SEGIPSA	25			Plazo medio de realización	GESTIÓN	GIV
OE3	OPC	Generación y depuración de los listados obtenidos en CITRIX, correspondientes a las alteraciones catastrales de cada mes, revisión, finalización, archivo y envío a la GTC, dentro del plazo de 45 días siguientes a la recepción del fichero DOC.	25			Plazo medio de realización	GESTIÓN	GIV
OE1	OPF	Tramitación de cargos en el plazo máximo de 20 días desde su entrada.	35			Número de liquidaciones o certificaciones cargadas /plazo medio	GESTIÓN	RI
OE3	OPC	Rendición de Cuentas a los Ayuntamientos en el plazo de 30 días hábiles desde el cierre del ejercicio.	25			30 días hábiles= 100%. Se incrementa o disminuye a razón de 2 puntos por día habil. No se computa los días que tarde el Consejo.	GESTIÓN	RI
OE3	OPC	Comunicación al Ayto. de la evolución de la Gestión, conocimiento de los derechos reconocidos, anulaciones DR y cobros: cada 2 meses	20			Tramitación: 15 días hábiles desde la descarga de las Cuentas desde el SIT/SICAL	GESTIÓN	RI
OE2	OPC	Remisión a los Aytos. o puesta a disposición de las fichas de las OOFF, 20 días naturales antes del inicio de la cobranza voluntaria para darles 15 días para que comprueben y envíen su conformidad	10			Tramitación completa: 20 días-naturales = 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	RI
OE2	OPF	Grabación de las compensaciones en voluntaria en un plazo máximo de 10 días desde su recepción por el Negociado.	10			Plazo medio de realización	GESTIÓN	RI
OE1	OPF	Control de cobros de la Norma 60-modalidad 2 y 3 desde la fecha de entrada del fichero de cobros hasta la fecha de cierre (aplicación de cobros) en un plazo máximo de 3 días hábiles.	17	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII
OE3	OPF	Control de cobros de las domiciliaciones no atendidas- Cuaderno 19 desde el cargo de la devolución en la cuenta de abono, 2 días hábiles	17	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII
OE3	OPF	Control de las emisiones de domiciliados (voluntarias)- cierre de-las emisiones, 2 días hábiles tras finalizar el plazo estipulado para las devoluciones	17	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII

ANEXO II
“CUADRO DE MANDO INTEGRAL”

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE1	OPF	Control de las remesas de fraccionamiento /cobro domiciliado/ los 5 y 20 de cada mes y plan personalizado de pagos: cierre de remesas, 2 días hábiles tras finalizar el plazo estipulado para las devoluciones.	17	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII
OE1	OPF	Aplicación de los cobros por transferencia en la cuenta 185: máximo 2 días hábiles desde el ingreso en cuenta.	17	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII
OE1	OPF	Control de los cobros mensuales de las UUTT y traspaso a la cta. 8049 en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción	15	Plazo medio de control de cobros			GESTIÓN	RII
OE3	OPP	Dar tramitación y/o resolución de entradas de expedientes en el negociado, en el plazo de 30 días naturales desde su recepción	15			30 días naturales= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	RIII
OE3	OPP	Tramitación padrones IBI Urbana y BICES en un plazo de 10 días	35			10 días= 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	RIII
OE3	OPP	Tramitación cintas DOC-IBI Urbana en un plazo de 25 días	50			25 días = 100% Se incrementa o disminuye según los días utilizados, con un máximo de 50%, para subida o bajada.	GESTIÓN	RIII
OE2	OPF	Tramitación contable expedientes devolución ingresos indebidos en el plazo medio de 25 días hábiles desde su recepción,	35	Plazo medio tramitación (recepción fichero, alta terceros, envío al módulo de devolución de I.I., Gestión Económica e Intervención)		Nº exp/plazo tramitación	GESTIÓN	RIV
OE2		Generación resolución/documentos contables/y notificación a los Aytos. de las tasas por prestación de Servicios Catastrales	30	Plazo medio de tramitación generación resolución, documentos contables y notificación al Ayto.		Plazo medio tramitación: 10 días hábiles	GESTIÓN	RIV
OE2	OPF	Tramitación de entregas a cuenta a los Ayuntamientos en la primera quincena del mes inmediatamente anterior al que correspondan	35	Tramitación en 15 días= 100%, se incrementa o disminuye un 2% por día.			GESTIÓN	RIV
OE3	OPC	Finalización de tramites de la voluntaria con 15 días de antelación a su inicio	50			Quince días= 100%. Se incrementa o disminuye según los días utilizados,	GESTIÓN	SERVICIO

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS	PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
						U. ADMVA	NEGOCIADO
					con un máximo de 50%, para subida o bajada.		
OE1	OPF Depuración de la relación de notificaciones de ingresos directos en voluntaria en el plazo de 10 días para su envío a Informática	50			10 días=100% Plazo medio de realización	GESTIÓN	SERVICIO
OE3	OPF Incrementar en + 0,5 % en la gestión de padrones en voluntaria	-		Cobros/cargo líquido= + 0,5%= + 5 puntos sobre el global de objetivos		GESTIÓN	SERVICIO
OE1	OPF Sanciones de Tráfico: Recaudar el 55% del cargo líquido por denuncias de tráfico	Objetivo Sanciones de Tráfico 70		Porcentaje de recaudación Recaudación / Cargo líquido		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Sanciones de Tráfico: Reducción tiempo resolución alegaciones	Objetivo Sanciones de Tráfico 10		Nº alegaciones presentadas/Nº alegaciones resueltas/Plazo resolución		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Sanciones de Tráfico: Continuar la tramitación de expedientes sancionadores de tráfico	Objetivo Sanciones de Tráfico 20		Nº expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Objetivo de Inspección: Tramitar 50 expedientes Inspección IAE	Objetivo de Inspección 80		Número de Expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Objetivo Sanciones de Inspección: Tramitar 30 expedientes sancionadores IAE	Objetivo Sanciones de Inspección50		Número de Expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Objetivo de Inspección: Continuar la tramitación de expedientes de gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	Objetivo de Inspección 5		Nº Expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Objetivo de Inspección: Continuar la tramitación de expedientes de la tasa del 1,5% por utilización privativa o el aprovechamiento especial del domicilio público local	Objetivo de Inspección 15		Nº Expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN
OE1	OPF Objetivo Sanciones de Inspección: Continuar la tramitación de expedientes sancionadores por incumplimiento de obligaciones tributarias y por resistencia, obstrucción, excusa o negativa a las actuaciones de la Administración Pública	Objetivo Sanciones de Inspección 50		Nº Expedientes		INSPECCIÓN	INSPECCIÓN

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE																			
							U. ADMVA	NEGOCIADO																		
OE1	OPF	<p>Objetivos de Recaudación UTT ejercicios 2018 y anteriores en al puntos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>UNIDAD</th> <th>P/P 2018 y ant.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>URE</td> <td>2.361.372,41</td> </tr> <tr> <td>ALCALÁ LA REAL</td> <td>2.851.206,38</td> </tr> <tr> <td>ANDÚJAR</td> <td>3.788.702,44</td> </tr> <tr> <td>BAEZA</td> <td>1.933.991,30</td> </tr> <tr> <td>CAZORLA</td> <td>1.319.259,85</td> </tr> <tr> <td>LA CAROLINA</td> <td>4.750.329,79</td> </tr> <tr> <td>LINARES</td> <td>6.544.280,01</td> </tr> <tr> <td>VILLACARRILLO</td> <td>2.191.481,66</td> </tr> </tbody> </table>	UNIDAD	P/P 2018 y ant.	URE	2.361.372,41	ALCALÁ LA REAL	2.851.206,38	ANDÚJAR	3.788.702,44	BAEZA	1.933.991,30	CAZORLA	1.319.259,85	LA CAROLINA	4.750.329,79	LINARES	6.544.280,01	VILLACARRILLO	2.191.481,66	5		Porcentaje de reducción / papel pendiente		UUTT	UUTT
UNIDAD	P/P 2018 y ant.																									
URE	2.361.372,41																									
ALCALÁ LA REAL	2.851.206,38																									
ANDÚJAR	3.788.702,44																									
BAEZA	1.933.991,30																									
CAZORLA	1.319.259,85																									
LA CAROLINA	4.750.329,79																									
LINARES	6.544.280,01																									
VILLACARRILLO	2.191.481,66																									
OE1	OPF	<p>Objetivos de Gestión UUTT: UUTT: Gestión por Unidad del tot * Gestionar el 15 % del papel pe 10 puntos (el porcentaje queda p papel pendiente por expedientes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>UNIDAD</th> <th>P/P 01/01/2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>URE</td> <td>4.989.911,22</td> </tr> <tr> <td>ALCALÁ LA REAL</td> <td>6.261.183,15</td> </tr> <tr> <td>ANDÚJAR</td> <td>8.599.332,87</td> </tr> <tr> <td>BAEZA</td> <td>4.530.285,81</td> </tr> <tr> <td>CAZORLA</td> <td>2.764.223,57</td> </tr> <tr> <td>LA CAROLINA</td> <td>8.216.042,68</td> </tr> <tr> <td>LINARES</td> <td>11.892.211,60</td> </tr> <tr> <td>VILLACARRILLO</td> <td>4.822.271,83</td> </tr> </tbody> </table>	UNIDAD	P/P 01/01/2023	URE	4.989.911,22	ALCALÁ LA REAL	6.261.183,15	ANDÚJAR	8.599.332,87	BAEZA	4.530.285,81	CAZORLA	2.764.223,57	LA CAROLINA	8.216.042,68	LINARES	11.892.211,60	VILLACARRILLO	4.822.271,83	10		Porcentaje de Gestión/ papel pendiente		UUTT	UUTT
UNIDAD	P/P 01/01/2023																									
URE	4.989.911,22																									
ALCALÁ LA REAL	6.261.183,15																									
ANDÚJAR	8.599.332,87																									
BAEZA	4.530.285,81																									
CAZORLA	2.764.223,57																									
LA CAROLINA	8.216.042,68																									
LINARES	11.892.211,60																									
VILLACARRILLO	4.822.271,83																									
OE1	OPF	<p>Objetivos de Gestión UTT:* Tramitación de 150 expedientes (+/- 10 expedientes) de derivación de responsabilidad (solidaria y subsidiaria) y/o expedientes de Sucesores Mortis Causa: Peso específico 2.5 puntos</p>	2,5		Número Total Anual de Expedientes de derivación de responsabilidad (solidaria y subsidiaria) y/o expedientes de Sucesores Mortis Causa		UUTT	UUTT																		
OE1	OPF	<p>Objetivos de Gestión UTT: 1.- Realizar al menos 3 subastas al trimestre: Peso específico 2.5 puntos. Por cada subasta de más/menos realizada 0.5 puntos más/menos</p>	2,5		Número Total Anual de Subastas Electrónicas tramitadas en plazo (trimestralmente) Número Total Anual Expedientes de Subastas Electrónicas tramitados en plazo (trimestralmente)		UUTT	UUTT																		

ANEXO II
"CUADRO DE MANDO INTEGRAL"

PLAN ESTRATÉGICO SPGR
2021 - 2026

OE	(OP) OBJETIVOS OPERATIVOS OPF FINANCIEROS OPC CLIENTES OPAC APRENDIZAJE-CRECIMIENTO OPP PROCESOS		PONDER. %	INDICADOR (I-X) EFICACIA	INDICADOR (I-E) EFICIENCIA	INDICADOR (I-A) ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
							U. ADMVA	NEGOCIADO
OE1	OPF	<p>UNIDAD DE EMBARGOS MASIVOS Suministro de información tributaria (según cronograma aprobado por el Consejo Rector) para conocimiento de las UUTT en la tramitación de procedimientos de apremio:</p> <p>1.- Modelo 347 a la AEAT anualmente (Novedad respecto a ejercicios anteriores) 2.- Registro de índices cuatrimestralmente 3.- Tesorería General de la Seguridad Social cuatrimestralmente</p>	15			<p>1.- Fecha Realización Modelo 347 a la AEAT</p> <p>2.- Realización en plazo suministro de Información Tributaria Registro de índices (cuatrimestralmente)</p> <p>3.- Realización en plazo suministro de Información Tributaria Tesorería General de la Seguridad Social (cuatrimestralmente)</p>	UUTT	UUTT
OE1	OPF	<p>UNIDAD DE EMBARGOS MASIVOS Embargos masivos: 1.- Embargo mensual de cuentas corrientes: Total a recaudar de 3.600.000 euros 2.- Embargo mensual de devoluciones AEAT: Total a recaudar 1.500.000 euros 3.- Embargo bimensual de sueldos, salarios y/o pensiones: Total a recaudar 700.000 euros</p>	70			<p>1.- Total Anual recaudado en concepto de "Embargo de cuentas corrientes" 2.- Total Anual recaudado en concepto de "Embargo de devoluciones AEAT" 3.- Total Anual recaudado en concepto de "Embargo de sueldos, salarios y/o pensiones"</p>	UUTT	UUTT
OE1	OPF	<p>UNIDAD DE EMBARGOS MASIVOS Resto actuaciones centralizadas:</p> <p>1.- Tramitación y control expedientes de contribuyentes en concurso de acreedores: Total a recaudar 250.000 euros 2.- Tramitación de expedientes de apremio de Grandes Contribuyentes: Total a recaudar 400.000 euros; Total a gestionar 500.000 euros 3.- Tramitación trimestral de subastas electrónicas 4.- Emisión cuatrimestral de Diligencias masivas de embargo de vehículos: Novedad respecto a ejercicios anteriores</p>	15			<p>1.- Número Total Anual de Expedientes de contribuyentes en concurso de acreedores / Total Anual Recaudado</p> <p>2.- Número Total Anual de Expedientes de apremio de Grandes Contribuyentes / Total Anual Recaudado / Total Anual Gestionado</p> <p>3.- Número Total Anual de Subastas Electrónicas tramitadas en plazo (trimestralmente)</p> <p>- Número Total Anual Expedientes de Subastas Electrónicas tramitados en plazo (trimestralmente)</p> <p>4.- Número Total Anual de Emisiones de Diligencias masivas de embargo de vehículos emitidas en plazo</p>	UUTT	UUTT