

# PLAN ESTRATÉGICO 2021-2026

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

## ANEXO IV “HITOS HACIA LA EXCELENCIA”



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

## HITOS DEL SPGR HACIA LA EXCELENCIA

Hito	Año
Jornadas de formación	1993-2009
Plan de Imagen Corporativa	1995
Gestión y dirección por objetivos	1995
Sistema de motivación e incentivo de productividad del organismo	1996
Reconocimiento “Premio Buenas Prácticas” concedido por la Fundación Pi i Sunyer	1998
Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora	1999 a 2018
Sistema de Gestión de la Calidad	2000
Carta de Servicios (1ª Edición)	2002
Gestión por procesos ISO 9001:2000	2002
Análisis DAFO: Líneas y objetivos estratégicos	2003
Formulario de Misión, visión y valores	2003
Carta de Servicios (2ª Edición)	2004
1ª Autoevaluación de EFQM	2004-2005
Cuadro de Mando Integral (CMI)	2004 a 2022
Referencial Qualicert	2005
Encuestas de satisfacción del personal	2006-2012-2015
Encuestas de satisfacción de ciudadanos	2006 a 2022
Encuestas de satisfacción de clientes (municipios y otros grupos de interés)	2006-2012-2015
2ª Autoevaluación de EFQM	2006-2007
Elaboración de manuales de la calidad por grupos de mejora (manual de atención al ciudadano, manual de funcionamiento de los grupos de mejora, manual de acogida, manual de quejas y sugerencias de usuarios y clientes y manual de quejas y sugerencias de los empleados)	2006,2007, 2010 y 2012
Plan estratégico	2007-2010
Presentación candidatura Mejores Prácticas de la Junta de Andalucía	2007
Presentación candidatura III Edición Premios Excelencia de los Servicios Públicos de Junta de Andalucía	2007
Presentación candidatura Premios Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas	2007
Certificación Level of Excellence	2008
Certificación Excelencia Europea 400+	2008
Mención Especial IV Edición Premios Excelencia de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía	2008
Carta de Servicios (3ª Edición)	2008-2009
Certificación Nivel Excelencia Aeval	2009
Certificación Nivel de Excelencia EFQM	2009
Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas	2009
3ª Autoevaluación de EFQM	2009-2010
Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo	2010
Plan Estratégico	2011-2014
Presentación candidatura y obtención Premio Progreso al proyecto "Implantación de un cuadro de mando integral en el SPGR"	2011
Presentación candidatura y obtención Mención Especial del Premio Progreso al proyecto "Aplicación del modelo europeo de excelencia EFQM en el SPGR"	2011

**ANEXO IV  
"HITOS HACIA LA EXCELENCIA"**

**PLAN ESTRATÉGICO SPGR  
2021 - 2026**

Hito	Año
Acuerdo de Adhesión al Convenio de la Femp en relación con la Asistencia e Información en los trámites relativos a la gestión del IIVTNU y del IBI entre la Diputación Provincial de Jaén y el Colegio Notarial de Andalucía	2012
4ª Autoevaluación de EFQM	2012
Boletín informativo para los empleados del S.P.G.R.	2012
Foro Interno del Organismo	2012
Sistema de Reconocimiento e Implicación del Personal del S.P.G.R.	2012
Sistema de Evaluación y Seguimiento del Funcionamiento de los Grupos de Mejora	2012
Sistema de Comparaciones Resultados S.P.G.R. y Socios	2012
Convenio Básico bilateral con el Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico por el que se formaliza la adhesión al Convenio específico de colaboración suscrito entre JCT y FEMP, en materia de Seguridad Vial	2012
Presentación candidatura y obtención mención especial VIII Edición del Premio Progreso a los proyectos "Buenas Prácticas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Camino hacia la Excelencia" y "Oficina Virtual del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación. Con toda Movilidad y Comodidad"	2012
Obtención renovación del Sello de Oro de Excelencia Europea 500+	2012
Accésit Premio Excelencia de la Gestión Pública del Ministerio de Administraciones Públicas 2012	2013
Presentación convocatoria Premio CEX (Centros Promotores de la Excelencia) 2013 (IAT)	2013
Mención Especial Premio Iberoamericano de la Calidad 2013	2013
5ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases Plan Estratégico	2014-2015
Enfoque y Diseño e Implantación y Despliegue del <b>"Proyecto Ahora + Cerca. Nuevos Canales de Comunicación +Fácil+Rápido+Cómodo+Directo"</b> : * Servicio de desarrollo y puesta en marcha de la APP "Mis Tributos" para dispositivos móviles, bien sean dispositivos ANDROID o IOS para el SPGR, para facilitar la consulta y pago de tributos a los ciudadanos@ * Sistema de Cita Previa. Adecuación de la Oficina Virtual al Sistema de Cita Previa * Otros Canales de Comunicación: WhatsApp Tributos Diputación de Jaén 34616665353 * Servicio de Atención de llamadas (Call Center) * Sistema de Gestión de Turnos de Atención y Gestión de Colas * Adecuación del Sistema de SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR a la Campaña de Visualización e Identidad Corporativa de Diputación 2016	2013-2015 2016-2017-2018
Implantación Expediente Electrónico	2015
Reorganización Ejecutiva	2015-2016-2019
Formalización Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General de Catastro) y la Diputación Provincial de Jaén de Colaboración en materia de Gestión Catastral	2016-2018
Encomienda a la Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria de Patrimonio, Sociedad Anónima, (SEGIPSA) para la realización de trabajos catastrales	2016 a 2022
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades en materia de Gestión Tributaria, Liquidación, Inspección y Recaudación, en la Diputación Provincial de Jaén. <b>Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022</b>	2016-2017 2020-2022
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades con la Diputación Provincial de Jaén, para la Instrucción y Resolución de los expedientes sancionadores y la gestión y recaudación de Multas por Infracciones a la Ley sobre Tráfico y Seguridad Vial, y a las Ordenanzas Municipales de Circulación <b>Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022</b>	2016-2017 2020-2022

**ANEXO IV  
“HITOS HACIA LA EXCELENCIA”**

**PLAN ESTRATÉGICO SPGR  
2021 - 2026**

Hito	Año
Diseño, implantación y formalización con Comunidades de Regantes de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades recaudatorias en la Diputación Provincial de Jaén. <b>Adecuaciones Convenio Tipo en 2020 y 2022</b>	2017-2018 2020-2022
Enfoque, Diseño e Implantación Proyectos Responsabilidad Social: Adecuación del Sistema de SEÑALIZACIÓN EXTERNA E INTERNA del SPGR al PROYECTO ESTUDIO-BOTÁNICO DE LA VEGETACIÓN DE LA CASERÍA ESCALONA. Enfocado desde los Criterios del Modelo Europeo de Calidad: EFQM. CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD, y en el subcriterio. 8.a) Medidas de Percepción: Implicación en la comunidad donde realiza su función: Implicación de la organización en la educación, formación y nivel cultural de la comunidad <b>Se incluye la Adecuación del Jardín Botánico en el Proyecto de Adecuación de la Casería Escalona de 2022</b>	2017-2018 <b>2021-2022</b>
Enfoque y Diseño e Implantación y Despliegue nueva Aplicación Informática para la Gestión Tributaria, Recaudatoria y de Inspección del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén: El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del cliente-contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas	2017-2018-2019
Blog Internos del Organismo: Enfoque y Diseño <b>Implantación y Despliegue</b>	2017-2019 <b>2020-2022</b>
Presentación y obtención del Premio Progreso en la XI Edición al Proyecto: "AHORA + CERCA"	2018
Adhesión al Acuerdo Marco entre la Federación Española de Municipios y Provincias y la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria S.A. relativo a la Gestión de los Tributos Locales	2019
Presentación Proyecto “APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT” Premio Progreso en la XII Edición	2019
Plan de Modernización y Administración Electrónica: Implantación de la firma Biométrica Adquisición Equipos Informáticos, Tabletas y Escáneres	2019 a 2022
Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIII Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, REAUDATORÍA Y DE INSPECCIÓN SIT”	2019-2020
Presentación Candidatura Premio a la Ciudadanía XIII Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “JADÍN BOTÁNICO DE LA CASERÍA ESCALONA”	2019-2020
Presentación Candidatura Premio a la Innovación en la Gestión Pública XIV Edición del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: “PLAN DE PAGO PERSONALIZADO (PPP)”	2021
Adenda al Convenio de Colaboración en la Gestión Recaudatoria entre el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión y las Entidades Bancarias de Crédito Adenda Adecuación Normativa Vigente y modificación Cláusula 12, 14 y ANEXO IX	2019-2021
Diseño, implantación y formalización con Ayuntamientos de la provincia de Jaén de un Nuevo Convenio Tipo de delegación de facultades de inspección y recaudación de la tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales a favor de empresas explotadoras de servicios de suministro	2020

**ANEXO IV  
"HITOS HACIA LA EXCELENCIA"**

**PLAN ESTRATÉGICO SPGR  
2021 - 2026**

<b>Hito</b>	<b>Año</b>
Diseño e implantación del nuevo Convenio Tipo de Delegación de Facultades de GESTIÓN RECAUDATORIA EN VÍA EJECUTIVA DE LOS TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO con las Entidades Locales Autónomas de la provincia de Jaén en la Diputación Provincial de Jaén. <b>Adecuación Convenio Tipo en 2022</b>	2020 <b>2022</b>
<b>Implantación del nuevo Servio de Call Center</b>	<b>2020</b>
<b>Campaña Especial "Plan de Pago Personalizado"</b>	<b>2020</b>
<b>Renovación Adhesión al Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria (Adhesión Convenio en 2003)</b>	<b>2021</b>
<b>Modificación de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección, del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén (2003), y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO DICIEMBRE/2021)</b>	<b>2011-2015-2016- 2019-2020-2021</b>
<b>Modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación de servicios catastrales del Organismo Autónomo Local Servicio Provincial de Gestión y Recaudación (2016) y su elevación al Pleno de la Diputación Provincial de Jaén para su aprobación definitiva (CONSEJO RECTOR SPGR, COMISIÓN DE ECONOMÍA/HACIENDA Y PLENO JUNIO/2021)</b>	<b>2021</b>
<b>Desarrollo e Implantación del Plan Estratégico del SPGR Adecuación a los ODS Agenda 20/30</b>	<b>2021-2026</b>
<b>Implantación nueva Oficina Virtual Tributaria 3.0</b>	<b>2021</b>
<b>Implantación APP SIT SANCIONA (SANCIONES TRÁFICO)</b>	<b>2021-2022</b>
<b>Implantación nuevos Medios de Pago: Bizum y Giro Postal</b>	<b>2022</b>
<b>Realización 6ª Autoevaluación EFQM. Análisis DAFO. Bases nuevo Plan Estratégico</b>	<b>Previsión 2023</b>
<b>Desarrollo e implantación Proyectos Grupos de Mejora</b>	<b>Previsión 2023</b>
<b>4ª Edición Cartas de Servicios (Atención al Ciudadano y Ayuntamientos y Otros Grupos de Interés)</b>	<b>Previsión 2023</b>
<b>Elaboración Memoria de Excelencia para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+)</b>	<b>Previsión 2023</b>
<b>Auditoría Externa para la renovación de la Certificación Excelencia Europea 500+ y homólogo europeo (Sello de Oro de Excelencia Europea 500+)</b>	
<b>Auditoría Externa para la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad del SPGR</b>	<b>Previsión 2023</b>
<b>Adecuación a la Nueva Norma UNE IN ISO 9001:2015</b>	
<b>Auditorías Internas "Seguimiento de la Implantación y Adecuación a la Norma UNE EN ISO 9001:2015"</b>	