

XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO



**CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES
Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

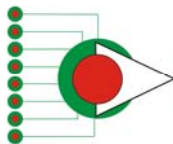
XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO

PROYECTOS PRESENTADOS A LA XI EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO

VERSION DE CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

2018

ORGANIZAN



**Fundación para
el Desarrollo
de los Pueblos
de Andalucía**



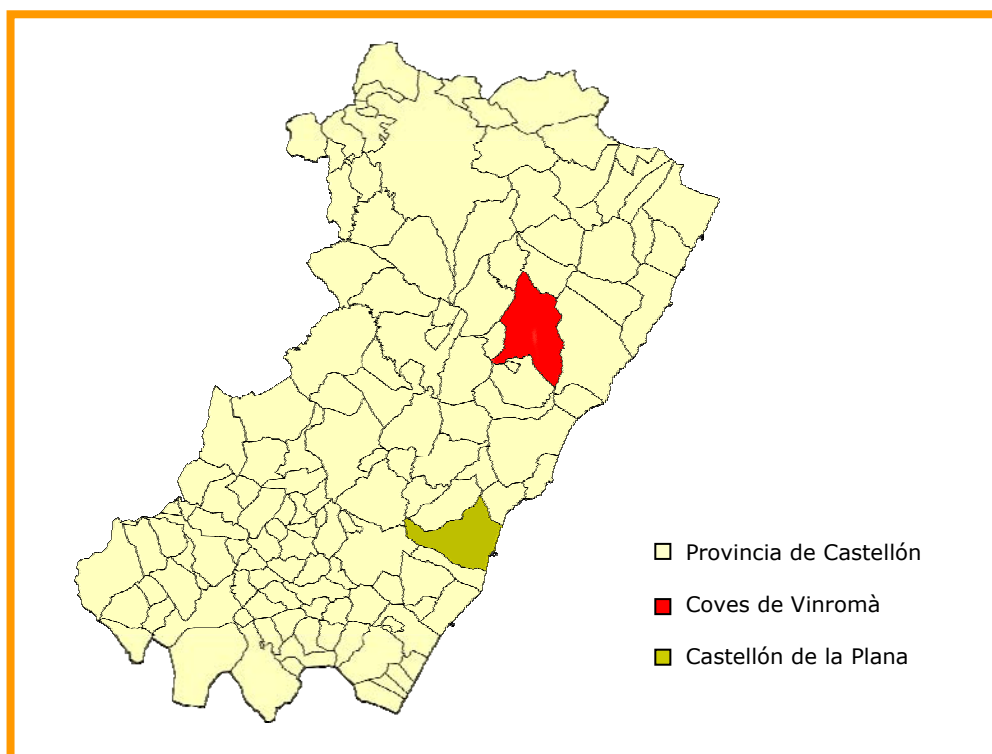
**FEDERACIÓN
ANDALUZA
DE MUNICIPIOS
Y PROVINCIAS**

ÍNDICE

	Página
CASTELLÓN	
Ayuntamiento de Les Coves de Vinromà	
• Bandos.es	1
A CORUÑA	
Diputación de A Coruña	
• Plan de empleo local 2016-2019 (PEL)	7
JAÉN	
Diputación de Jaén	
• Ahora + cerca	14
• Nuevos canales de comunicación: APP mis tributos, cita previa, oficina virtual y otros canales	22

XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

AYUNTAMIENTO DE LES COVES DE VINROMÀ CASTELLÓN



POBLACIÓN TOTAL

1.836 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

136,4 Km²

PRESUPUESTO LIQUIDADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2017

1.746.644,38 €

**TÍTULO DEL PROYECTO
BANDOS.ES**

ENTIDAD PROMOTORA

Ayuntamiento de les Coves de Vinromà en colaboración con los programadores de la aplicación.

ÁMBITO TERRITORIAL

Indefinido.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Desde mayo de 2016.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

200€ anuales.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

En el municipio de les Coves de Vinromà existe un elevado porcentaje de población en núcleos diseminados por lo que comunicar los bandos y edictos del ayuntamiento constituía un elevado coste para la corporación. Además, el sistema de megafonía tampoco llegaba con suficiente calidad a todos los rincones del pueblo. Por eso, el equipo de gobierno buscaba una solución para informar a la población con mayor calidad y menor coste.

Ahora, con la aplicación "bandos.es" por una cuota anual muy reducida el consistorio puede informar de todo aquello que sea relevante tanto a la población que vive en núcleos diseminados como a los que viven en el pueblo o a todos aquellos que tengan un vínculo con les Coves y vivan fuera. Además, cualquier persona interesada en nuestro pueblo o que quiera visitarlo puede consultar dicha información introduciendo nuestro código postal.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El menú de la aplicación se divide en 11 apartados:

En primer lugar aparece la sección "Bandos, notificaciones" donde podemos encontrar los últimos 20 bandos que han realizado tanto el ayuntamiento como las diferentes asociaciones o particulares. En segundo lugar, encontramos la agenda donde se van colgando los diferentes actos o eventos que tendrán lugar en un futuro próximo en el municipio. En el apartado de "Información de interés" encontramos toda la información que nos puede ayudar (centros de salud, bancos, horarios para tirar la basura...). También encontramos una guía comercial donde se detallan los establecimientos del pueblo así como sus datos y promociones. De igual forma, se hace con las numerosas asociaciones con las que contamos.

Asimismo, podemos encontrar un apartado con todas las notas de prensa que se elaboran desde el Ayuntamiento con el fin de que la población esté bien informada sobre las acciones que se están llevando a cabo desde el consistorio.

Además, se fomenta la participación ciudadana con dos apartados clave: "incidencias" y "mascotas". En el primer caso, cualquier persona puede informar al ayuntamiento de desperfectos o sugerencias mientras que el segundo da la posibilidad de informar sobre animales que se encuentren perdidos de forma que se pueda contactar con su propietario.

En cuanto a información destinada al turista, en la app podemos ver información sobre las casas rurales así como de las rutas senderistas.

Finalmente, también podemos encontrar otros apartados con ofertas de trabajo y alquiler.

La información publicada en la aplicación, se actualiza constantemente haciendo de "bandos.es" una herramienta dinámica y muy útil.

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

En primer lugar, para que este proyecto funcione correctamente necesitamos al desarrollador de la aplicación, con el que mantenemos una estrecha relación con el fin de sugerir mejoras y de que él mismo nos proponga sus ideas. Por ejemplo, la sección de "Mascotas" fue una sugerencia de parte de la

PROYECTOS

aplicación que nosotros pusimos en práctica e “Incidencias” la propusimos desde el Ayuntamiento.

Además, el alguacil del pueblo es el encargado de publicar los bandos en la aplicación, de modo que les lleguen lo antes posible a los usuarios. Finalmente, el gabinete de prensa es el encargado de editar y subir a la aplicación el resto de la información.

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

Primero, los bandos se retransmitían íntegramente mediante la megafonía municipal pero la información no llegaba a los habitantes de los núcleos diseminados. Ante este contratiempo, el Ayuntamiento apostó por mandar los bandos por mensajería a los móviles de todos aquellos que lo solicitaran. Los habitantes del pueblo pagaban una cuota anual de 18€ mientras que para los que vivían en los núcleos diseminados era gratuito. Este gasto lo sufragaba el consistorio y ascendía a 1.511,52€ anuales. Tras el análisis de las problemáticas que tenía, el Ayuntamiento buscaba una solución eficaz y de calidad para mantener a la población bien informada.

Tras poner en marcha la aplicación “bandos.es”, el gasto se redujo a 200€ anuales para la corporación municipal y es totalmente gratuita para los usuarios. De la misma forma, la información que se difundía se amplió de solo bandos a las once secciones que hemos señalado anteriormente.

Además, esta aplicación mejoraba otro aspecto informativo muy importante para el municipio, el contacto con todas aquellas personas que viven fuera pero que tiene un vínculo con la localidad. De este modo, logramos que estén más conectados con les Coves durante todo el año, no solo durante los periodos vacacionales.

RESULTADOS

El principal resultado ha sido que el gasto se ha reducido un 86,76%, pasando de los 1.511,52€ al año que se facturaban por los mensajes a los 200€ de la aplicación, poniendo fin al problema más notable. Del mismo modo, se ha logrado que el coste para los usuarios sea cero por lo que ha tenido una gran acogida entre la población y se ha conseguido un buen uso de la plataforma.

Además, con la implementación de esta herramienta, se ha conseguido ampliar la información que se divulga a la población, así como instaurar una serie de servicios que favorecen la participación

ciudadana como el apartado de incidencias o el de mascotas. Asimismo, se ha conseguido una mayor vinculación entre les Coves de Vinromà y toda aquella gente que, por diversas circunstancias, está viviendo fuera.

También constituye una herramienta muy accesible para todo aquel que quiera visitar nuestro municipio o que quiera saber por dónde discurren las diferentes rutas senderistas que tenemos abiertas convirtiéndose en una herramienta muy útil para el turista que puede, en cualquier momento y lugar, la información que necesite.

En la actualidad, la aplicación cuenta con un total de 871 descargas, la mayoría de ellas en el municipio de les Coves ya que en el resto de la comarca está empezando a desarrollarse ahora por los buenos resultados que ha tenido en nuestra localidad.

CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

La aplicación "bandos.es" establece una forma de comunicación muy cómoda y accesible que conecta a todos los habitantes del municipio en una sola plataforma, facilitando así al ayuntamiento la difusión de la información. Además, resulta muy fácil de utilizar incluso para las personas mayores por lo que se les incentiva a utilizar las nuevas tecnologías.

Por otro lado, "bandos.es" constituye un elemento vertebrador de la zona puesto que muchos municipios de la zona, tras los buenos resultados que está dando la aplicación en les Coves, están comenzando a trabajar con ella. De este modo, todos los habitantes de la comarca podremos estar informados de los eventos y acciones que se desarrollen en las localidades próximas.

Asimismo, constituye una herramienta muy cómoda para el turista ya que tiene al alcance de la mano, de forma gratuita y rápida toda la información necesaria: teléfonos de interés, dónde alojarse, dónde comer, agenda de eventos, qué visitar...

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

"Bandos.es" es una iniciativa que se puede aplicar a toda España, basta con ponerse en contacto con los programadores de la aplicación y, una vez esté todo listo, empezar a colgar la información en la aplicación.

PROYECTOS

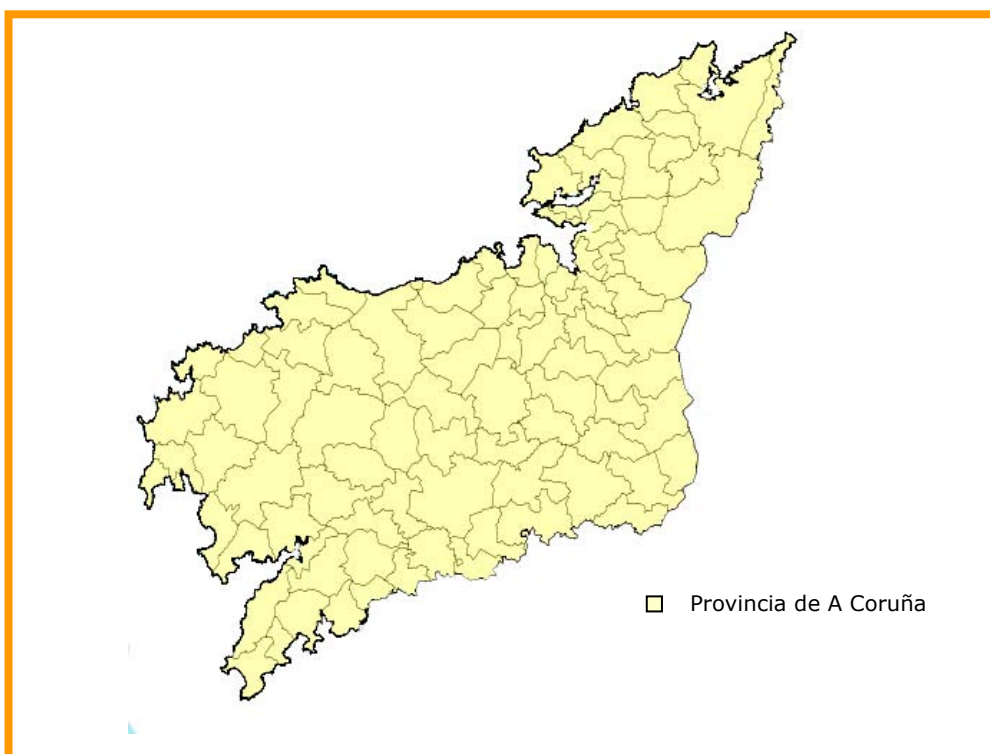
De hecho, tras el éxito y el buen funcionamiento que ha tenido la aplicación "bandos.es" en les Coves de Vinromà han sido muchos los municipios cercanos que nos han preguntado cómo pueden empezar a utilizar esta herramienta. La aplicación es un claro ejemplo de la adaptabilidad a los diferentes territorios que tiene este proyecto ya que de forma gratuita para los usuarios y a cambio de un bajo importe para el ayuntamiento son muchas las ventajas, ampliando la oferta de información al ciudadano y facilitando su acceso así como ejerciendo de elemento vertebrador de las regiones.

DATOS DE CONTACTO

Mònica Nos Orient. Alcaldesa
Plaça Espanya, 19
12185 Les Coves de Vinromà (Castellón)
Tfno.- 964426009
E-mail.- alcaldia@lescovesdevinroma.es

**XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO
CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**DIPUTACIÓN DE A CORUÑA
A CORUÑA**



POBLACIÓN TOTAL

1.120.294 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

7.950 km²

**PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA
CORPORACIÓN. AÑO 2017**

182.913.841,32 €

**TÍTULO DEL PROYECTO
PLAN DE EMPLEO LOCAL 2016-2019 (PEL)**

ENTIDAD PROMOTORA

Diputación de A Coruña.

ÁMBITO TERRITORIAL

Provincia de A Coruña.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Periodo plurianual 2016-2019.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

30.000.000 €.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Plan de Empleo Local de la Diputación de A Coruña (PEL) es una apuesta sin precedentes a nivel provincial por la generación de empleo, de oportunidades y de crecimiento. Se espera que a lo largo del período 2016-2019 cree 3.000 nuevos empleos gracias a un presupuesto que multiplica por seis la inversión realizada hasta el momento por esta corporación en materia de empleo.

El PEL representa nuevas oportunidades para las personas, los ayuntamientos y las empresas del territorio provincial. Su objetivo principal es fijar población en los ayuntamientos rurales de la provincia y contribuir a un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. El Plan de Empleo Local pretende dar respuesta a distintas problemáticas que afectan al territorio, como son la pérdida constante de población, la disminución de calidad de vida de la ciudadanía por la carencia de empleo a nivel local, el envejecimiento poblacional, la falta de relevo generacional y la escasez de recursos a la hora de hacer frente a los nuevos retos profesionales. El PEL promueve el crecimiento

económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Además tiene en cuenta los grandes desequilibrios existentes a nivel provincial entre las zonas rurales y urbanas e incluso entre zonas rurales entre sí, para focalizarse en aquellos ayuntamientos que precisan de una mayor intervención y así apoyarlos en su desarrollo económico y social en términos de sostenibilidad.

El PEL se ha planteado desde una óptica transversal con el resto de planes y programas de la Diputación para tratar de garantizar un crecimiento estable y sostenido de los distintos sectores del tejido productivo de la provincia en general y del empleo en particular.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. PEL-Ayuntamientos

Apoyo a los ayuntamientos de la provincia en la creación de empleos para la prestación de servicios municipales a través de ayudas a la contratación de personas desempleadas para la prestación de servicios municipales imprescindibles y de ayudas para la contratación de personal técnico de e-Administración para la implantación y gestión de la administración electrónica.

2. PEL-Emprende

Apoyo a la creación de empresas en el ámbito local a través del apoyo a la inversión en bienes inventariables y para la realización de actividades y/o actuaciones en el desarrollo de la iniciativa empresarial, la promoción de los viveros de empresa y espacios de trabajo (*coworking*), la puesta en marcha de un proyecto piloto de creación de un espacio de trabajo colaborativo (*coworking*) gestionado por la Diputación en colaboración con un ayuntamiento de la provincia, la concesión anual del Premio provincial a la mejor iniciativa empresarial y el apoyo a los ayuntamientos para la prestación de servicios de asesoramiento a emprendedores y orientación laboral.

3. PEL-PYMES

Fomento de la inserción laboral de las personas desempleadas, favoreciendo el empleo estable y de calidad a nivel local a través de los programas de incentivos a la contratación para la creación, ampliación y al mantenimiento del cuadro de personal de pymes y microempresas.

4. PEL-Financiación europea

Diseño y presentación de candidaturas a las convocatorias de los distintos programas de financiación de la UE que más se adecúen a los objetivos del PEL. Los proyectos aprobados hasta el momento son: EIXO "Estratexia de Inserción Xove" (PO Empleo Juvenil. FSE), AMAdeira (Programa empleaverde. Fundación Biodiversidad. FSE) y PEL- Empleo Juvenil (PO Empleo Juvenil. FSE).

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

2 Jefes de servicio:

- Jefe de Servicio de Promoción Económica, Turismo y Empleo (grupo A1).
- Jefe de Servicio de Desarrollo Territorial y Medioambiente (grupo A1).

1 Coordinadora:

- Técnica de gestión de proyectos (grupo A1) adscrita al Servicio de Desarrollo Territorial y Medioambiente.

6 Técnicas de gestión de proyectos:

- 4 técnicas (grupo A1) adscritas al Servicio de Promoción Económica, Turismo y Empleo.
- 2 técnicas (grupo A1) adscritas al Servicio de Desarrollo Territorial y Medioambiente.

1 Administrativa (grupo C1) adscrita al Servicio de Promoción Económica, Turismo y Empleo.

1 Becaria en prácticas adscrita al Servicio de Desarrollo Territorial y Medioambiente.

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

La Diputación en el marco de sus competencias de cooperación en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación del territorio provincial, intenta trabajar conjuntamente con los ayuntamientos en iniciativas que contribuyan a su crecimiento y progreso, preparándolos para hacer frente a los desafíos que plantea el desarrollo sostenible. El desarrollo viene de la mano del empleo y para cualquier territorio, cualquier que sea su nivel de desarrollo, la base para impulsar la prosperidad, la inclusión y la

cohesión social de manera sostenible y creciente, es contar con una oferta suficiente de empleo.

Consciente de la importancia que esto supone, la Diputación de A Coruña centra sus esfuerzos en la promoción del empleo como la base para el desarrollo y crecimiento sostenible de la provincia, una prioridad transversal en el presente mandato, en consonancia con el resto de planes y programas de la entidad provincial, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, especialmente con los siguientes:

- Fin de la pobreza.
- Igualdad de género.
- Trabajo decente y crecimiento económico.
- Reducción de las desigualdades.
- Industria, innovación e infraestructura.

Resulta destacable también que en todas las líneas del PEL se valora positivamente el hecho de que el solicitante de las ayudas pertenezca a un colectivo en riesgo de exclusión social o vaya a contratar a una persona que se encuentre en dicha situación. Además, en el caso concreto de PEL-PEMES, se fomenta directamente el trabajo de calidad, favoreciéndose aquellas contrataciones que se realicen con carácter indefinido.

RESULTADOS

Desde sus inicios hasta finales de 2017, un total de **1.840 personas se incorporaron al mercado laboral** gracias al Plan de Empleo Local de la Diputación de A Coruña:

- 1.215 auxiliares y ayudantes cualificados.
- 250 ingenieros técnicos, peritos y ayudantes titulados.
- 180 oficiales de 1ª y de 2ª.
- 114 oficiales de 3ª y especialistas.
- 53 auxiliares y ayudantes no cualificados.
- 28 ingenieros, licenciados y personal de alta dirección.

Además, cerca de **200 emprendedores se beneficiaron de las ayudas a la inversión** en bienes inventariables necesarios para la realización de la actividad empresarial (aplicaciones informáticas, maquinaria, utillaje, mobiliario y/o equipos para proceso de información) de las ayudas de PEL-EMPRENDE en 2017. En la presente anualidad, estas ayudas batieron el récord de solicitudes presentadas para optar a subvenciones de la Diputación de A Coruña, llegando a presentarse un total **1.296 solicitudes** a la línea de ayudas de apoyo a la inversión en bienes inventariables.

Estas cifras dejan patente la incidencia y la implantación del Plan de Empleo Local en el ecuador de su vida. Los resultados sobrepasan con creces todos los pronósticos y expectativas y la acogida, tanto por ayuntamientos, como por ciudadanos y empresas, está resultando sobrecogedora. De ahí que se espere la creación de más de 3.000 nuevos empleos en la provincia en el período 2016-2019 gracias al PEL.

CARACTERES INNOVADORES DEL PROYECTO

El Plan de Empleo Local es una apuesta por el empleo sin precedentes en la historia de la Diputación de A Coruña, multiplicando por seis la inversión realizada hasta el momento en esta materia. Aglutina diferentes estrategias encaminadas a favorecer el desarrollo socioeconómico y la promoción del empleo local en la provincia combinando políticas activas de empleo con incentivos a la contratación, en el ámbito público y privado, con el objeto de unificar todas las actuaciones de la Diputación en materia de empleo en el marco de la cooperación para el fomento del desarrollo económico y social sostenible.

El PEL en sí es un plan innovador, que aborda la temática del empleo desde una perspectiva holística. Además, toda la tramitación de sus ayudas se realiza de manera telemática a través de la plataforma SUBTEL. Esta plataforma de tramitación es una herramienta que, por primera vez, sienta las bases para que las personas, los ayuntamientos y las empresas participen en un procedimiento exclusivamente electrónico, que resulta más ágil, transparente, con menor carga burocrática y acorde con la política medioambiental de Papel Cero.

Además el PEL fomenta la innovación a través de sus diferentes líneas de actuación ejecutando las siguientes actuaciones:

- La concesión del Premio a la mejor iniciativa empresarial, que lleva repartidos, desde su primera edición en el año 2016, 125.000 euros en premios en metálico entre empresas de la provincia que destacan por su innovación, las medidas de responsabilidad social empresarial implantadas, su contribución al desarrollo de la provincia y la generación de empleo de calidad.
- La creación de un espacio de *coworking* conjuntamente con un ayuntamiento de la provincia.
- La promoción de la administración electrónica a través de subvenciones a ayuntamientos de la provincia para la contratación de técnicos de e-Administración.

- La creación de una red provincial de espacios de trabajo colaborativo a través de la que se presentará un servicio supramunicipal de coordinación y colaboración en la prestación de servicios a empresas y emprendedores entre los distintos espacios de la provincia.

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

Este Plan de Empleo Local es perfectamente replicable en otros territorios, puesto que los objetivos de fomento del empleo estable y de calidad, la fijación de la población en las zonas rurales y el fomento de la cohesión territorial constituyen prioridades extrapolables a casi cualquier entidad pública del territorio gallego, español o europeo

Tanto la metodología como los fundamentos del PEL resultan replicables por organismos públicos con recursos suficientes y competencias en materia de empleo, ya sean propias o delegadas.

De hecho, no sólo es posible trasladar esta iniciativa, sino que desde la Diputación de A Coruña, en virtud de los resultados obtenidos, recomendamos la implantación de este tipo de planes de fomento del empleo y de la iniciativa empresarial que vienen a suplir unas necesidades constatables en materia socioeconómica en la mayor parte del territorio español.

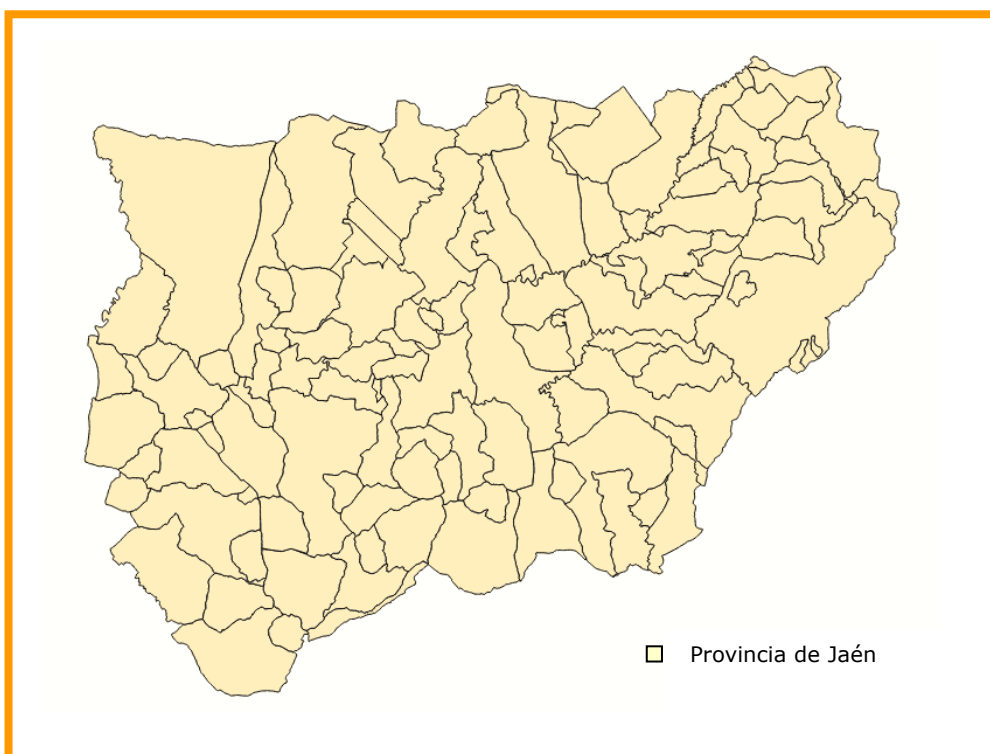
Asimismo la documentación operativa del PEL, en aras de la transparencia y del buen gobierno, es pública y cualquier entidad interesada en reproducirlo puede acceder a toda la información relativa al mismo en la siguiente página web: <https://emprego.dacoruna.gal/>

DATOS DE CONTACTO

Luisa Lista Ameneiro. Coordinadora del Plan de Empleo Local
Avenida de Cádiz, 5
15008 A Coruña
Tfno.- 981080511
E-mail.- luisa.lista@dacoruna.gal

XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

DIPUTACIÓN DE JAÉN JAÉN



POBLACIÓN TOTAL

643.484 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

13.489 km²

PRESUPUESTO LIQUIDADO DE INGRESOS DE LA CORPORACIÓN. AÑO 2017

12.061.151,41 €

**TÍTULO DEL PROYECTO
AHORA+CERCA**

ENTIDAD PROMOTORA

Servicio Provincial de Gestión y Recaudación.

ÁMBITO TERRITORIAL

Municipal, provincial, autonómico.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Ejercicios 2013 a 2018:

- Enfoque y diseño realizado en 2013 y siguientes
- Implantación y Despliegue: Nuestro Organismo en 2014, inicia el Proyecto "AHORA MÁS CERCA", que engloba un conjunto de actuaciones, dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes-ciudadanos, clientes-Ayts y otros G.I.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

- GESTIÓN DE ESPERA Y CITA PREVIA: 75.963,8€
Mantenimiento 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€
- Estudio Botánico: 0,00€

Realizado por Técnicos del Servicio Medio Ambiente, Área de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Diputación Prov. de Jaén.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Es un Proyecto de 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.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- La adquisición de una solución integral para regular la atención al Ciudadano en las Oficinas del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación, aportando numerosas ventajas, entre las que destaca una mejora sustancial:
 - En GESTIÓN DE LOS TURNOS DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE COLAS.
 - La categorización de las atenciones realizadas.
 - La CITA PREVIA, 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 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

PROYECTOS

- 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.
- Nuevos canales de Comunicación:
 - El O. A. SPGR, pone a disposición de los ciudadanos de forma gratuita una aplicación "App Mis Tributos Diputación de Jaén", para dispositivos móviles (Smartphone y tabletas), ofreciendo sin necesidad de certificado de usuario y de una forma fácil y ágil referente a la gestión y recaudación de sus tributos locales.
 - TELEFONO CITA PREVIA 902079907 / 953248082, PAGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL, WHATSAPP TRIBUTOS DIPUTACIÓN DE JÁEN, SOLICITUD CITA PREVIA A TRAVÉS DE NUESTRA OFICINA VIRTUAL.
 - 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 Excel, 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.
 - PROYECTO JARDIN BOTANICO "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.

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.

RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

Todas las actuaciones han estado coordinadas, por la Dirección de la Gerencia. 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.

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).
- Área de Gobierno Electrónico (Programador Informático): (4).
- Área de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (Biólogos, Ambientóloga): (3).

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

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.

PROYECTOS

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 las que debemos introducir mejoras y cambios. Implantar medidas que garantizan la seguridad, confidencialidad de los datos de nuestros clientes. Con la obtención y renovación del Reconocimiento Excelencia Europea 500+ (2010 y 2012), y con una obtención de 640 Puntos EFQM 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 Accésit 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, así 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. Y 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.

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.

XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO
CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

RESULTADOS

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

RESUMEN DE LOS COMPROMISOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y NIVELES DE CUMPLIMIENTO					
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/adequado	Nivel muy bueno/excelente	Nivel muy bueno/excelente

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 que también engloba varias actuaciones donde 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 los contribuyentes a los servicios que ofrece este Organismo, permitiendo cumplir con sus obligaciones tributarias, ahorrándole tiempo y dinero.

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 PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

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

La puesta en marcha de estas actuaciones encaminadas a una eficaz y eficiente prestación de servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes "AHORA MÁS CERCA", aumentando 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 realización en la implantación de un Proyecto similar.

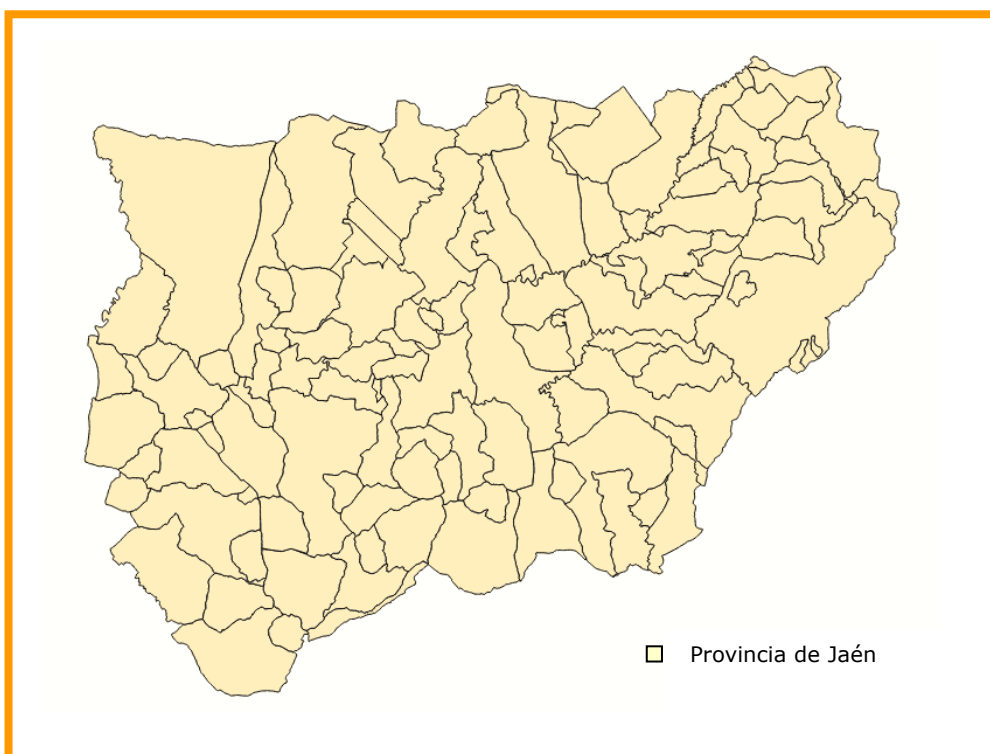
Además, de la adaptación de la Administración Pública a las nuevas necesidades resultantes de la actualización legislativa ante leyes como la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del 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.

DATOS DE CONTACTO

Rafael Illana González. Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación
Carretera de Córdoba s/n "Casería Escalona"
23005 Jaén
Tfno.- 953248084
E-mail.- planificacioncalidadspgr@dipujaen.es

**XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO
CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**DIPUTACIÓN DE JAÉN
JAÉN**



POBLACIÓN TOTAL

643.484 habitantes

EXTENSIÓN SUPERFICIAL

13.489 km²

**PRESUPUESTO LIQUIDADADO DE INGRESOS DE LA
CORPORACIÓN. AÑO 2017**

12.061.151,41 €

**TÍTULO DEL PROYECTO
NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN
APP MIS TRIBUTOS, CITA PREVIA, OFICINA
VIRTUAL Y OTROS CANALES**

ENTIDAD PROMOTORA

Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

ÁMBITO TERRITORIAL

Municipal, provincial, autonómico.

FECHAS DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Ejercicios 2013 A 2018:

- Enfoque y diseño realizado en 2013-2014-2015.
- Implantación y Despliegue en 2016-2017 y sucesivos.

IMPORTE DEL PRESUPUESTO DEL PROYECTO

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.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

El Proyecto diseñado en 2013 y 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.

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

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

PROYECTOS

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 construidos 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.

PROYECTOS

- 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.

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 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. PERFIL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

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).

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. Tecnologías: (1).

El diseño de la APP MIS TRIBUTOS fue llevado a cabo por la empresa externa INGENIERIA E INTEGRACION AVANZADAS INGENIA, S.A. 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.

Todas las actuaciones del PROYECTO DE NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN han estado coordinadas por la Dirección de la Gerencia, un programador informático, y el Área de RRHH y Gobierno de Electrónico de la Diputación Provincial.

JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROYECTO

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

PROYECTOS

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 las 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.

RESULTADOS

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:

**XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO
CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA**

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

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	19.930
Accesos de funcionarios	12.490	15.891	17.551	20.329	26.787	31.994	29.829	29.605	42.588	41.539
Accesos de entidades colaboradoras	1.673	1.361	1.807	1.521	1.402	1.970	1.955	2.123	2.623	2.745
Cambios de dirección fiscal	775	716	662	724	659	585	479	474	773	1.035
Modificación de datos personales	105	99	140	165	251	161	344	305	398	436
Número de domiciliaciones	979	1.541	2.192	4.065	5.168	4.979	5.375	4.254	6.728	7.496
Pago a través de Redes	99	193	346	634	606	598	454	544	1.422	2.904
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	6.048

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 Proyecto también 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.

POSIBILIDAD DE PONERLO EN PRÁCTICA EN OTROS TERRITORIOS

Aunque cada organización es única y distinta a las demás, los "NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN: APP MIS TRIBUTOS, CITA PREVIA, OFICINA VIRTUAL Y OTROS CANALES" implantados 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 utilización de estas herramientas aumenta la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes. Por tanto el SPGR es

XI EDICIÓN PREMIO PROGRESO
CIUDADES/TERRITORIOS INTELIGENTES Y ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA

referente para el resto de las Administraciones Públicas, animando a las mismas a auto implicarse en la implantación de nuevos canales y herramientas de comunicación.

DATOS DE CONTACTO

Rafael Illana González. Gerente del Servicio Provincial de Gestión y Recaudación
Carretera de Córdoba s/n "Casería Escalona"
23005 Jaén
Tfno.- 953248084
E-mail.- planificacioncalidadspgr@dipujaen.es