MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria
Excma. Diputación Provincial de Badajoz

Índice

Carta del Gerente	**4**
El OAR en cifras. Principales indicadores 2018	**6**
Proyectos y actividades 2018	**7**
Perfil del OAR	**18**
Gobierno corporativo	**18**
Misión, visión y valores	**21**
Servicios	**24**
Hechos destacados 2018 y principales retos 2019	**27**
Relación con los grupos de interés	**31**
Reconocimientos	**37**
Principales alianzas y colaboraciones	**38**
Foros o grupos de trabajo de participación	**39**
Compromisos	**39**
Buen Gobierno y Transparencia	**43**
Gestión Económica	**43**
Transparencia	**45**
Personas	**46**
Empleo	**46**
Remuneración y beneficios sociales	**51**
Salud y seguridad	**54**
Formación	**56**

Incentivo a la productividad 59
Clientes 60
Satisfacción 60
Quejas y sugerencias 61
Atención al cliente 62
Comunicación 64
Proveedores 66
Contratación 66
Acción social 67
Lucha contra el fraude fiscal 67
Sensibilización 68
Medioambiente 71
Consumos 71
Emisiones 78
Residuos 79
Sobre esta Memoria 81
Principios para determinar el contenido de la Memoria 81
Principios para determinar la calidad de la Memoria 81
Elaboración, alcance y cobertura 83
Anexo 1. Índice de contenidos 85
Contenidos básicos generales obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad “Esencial” 85
Contenidos básicos específicos obligatorios G4 GRI. Opción de conformidad “Esencial” 88

Carta del Gerente

Desde el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) de la Diputación de Badajoz, nos dirigimos a las Entidades Delegantes y a la sociedad en general, para presentar por undécimo año consecutivo, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del OAR, entendida como instrumento que informa y recoge la adopción de medidas sociales, económicas y medioambientales que ha realizado el OAR dentro de las exigencias de su entorno, reafirmando nuestro nivel de compromiso en esta materia.

Durante el ejercicio 2018, se ha dado un paso más en RSC, destacando la presencia del OAR, por primera vez, en proyectos de colaboración con el Banco de sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz, así como con la Residencia Universitaria Hernán Cortés de la Diputación de Badajoz, en su proyecto "Stop a la Malaria, salvar 5000 vidas". De esta manera, el OAR ha mostrado su parte más solidaria, siendo bastante notable la participación del personal del Organismo en esta acción o buena causa.

Como Administración Pública que persigue el crecimiento sostenible, hemos continuado un año más, nuestra labor de difusión de la RSC definida en nuestro Plan Estratégico 2016-2020, al objeto de concienciar y/o formar a nuestros grupos de interés en dicha materia y en la importancia de la misma para garantizar la sostenibilidad de la provincia de Badajoz.

En este año, la formación ha estado dirigida a nuestras Entidades Delegantes, sindicatos, entidades colaboradoras, proveedores así como al personal que conforma el OAR.

El tiempo ha consolidado este proyecto de RSC como una parte integral de nuestra Organización, incorporada así en nuestra visión de ser una Administración proactiva y excelente, que teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés afectados por nuestra actividad, hemos ido desarrollando numerosas iniciativas encaminadas a mejorar el medio ambiente, los servicios prestados, las relaciones con las partes interesadas del entorno social y las condiciones de los trabajadores, mediante nuestra Comisión y Grupo de trabajo de RSC.

Estando la RSC integrada en la estrategia del OAR, presente en los diferentes ejes del Plan Estratégico 2016-2020, se ha diseñado durante 2018 nuestro segundo Plan Director de RSC 2019-2021, con el que se define el marco y directrices a seguir por el OAR en el ámbito de la RSC.

Los datos que se reflejan en esta Memoria evidencian nuestro valor de transparencia, haciendo públicos y visible diversos indicadores y resultados que nos permiten establecer comparativas en el tiempo y así conocer la evolución de nuestro compromiso de sostenibilidad e innovación responsable.

Quiero trasladar mi agradecimiento a todos los trabajadores del OAR por su implicación y colaboración en el desarrollo de acciones de RSC, animándoles a la vez, a continuar trabajando de manera ecoeficiente mediante la correcta aplicación de las prácticas medioambientales en el día a día.

Manuel Cordero Castillo
*Gerente del **OAR***

El OAR en cifras. Principales indicadores 2018

ATENCIÓN
116.548 citas atendidas
48.298 accesos a la Oficina Virtual
109.315 llamadas atendidas por el CAT

CLIENTES
204 Entidades delegantes
3.623 Delegaciones vigentes
676.376 habitantes

FORMACIÓN
10.115 horas totales de formación
47,48 horas por trabajador/a

PROMOCIÓN Y EMPLEO
2 ascensos
4 movilidades
59 puestos ofertados (OPE)

PRODUCTIVIDAD
96,65 % del personal ha conseguido cumplir sus objetivos individuales

PLANTILLA
213 personas en plantilla
54,46% mujeres
45,54 % hombres

RECAUDACIÓN
243.951.712,49€ recaudados
93,77% IBI Urbana
97% IAE
93,79 % IBI Rústica
91,81% IVTM
73,99% Multas
84,13% de recaudación voluntaria
15,78 % Eficacia Recaudatoria

GESTIÓN
100,84 % Autofinanciación
3% Tasa Premio de Cobranza
7.067.073,45 € Remanente de Tesorería
0 € Endeudamiento por habitante
240 Anticipos Extraordinarios a Ayuntamientos (**41.931.408,85€**)

AGORA 2018

En 2018 se ha llevado a cabo en Lanzarote el tercer encuentro ÁGORA, que se centra en la gestión, recaudación e inspección de los ingresos públicos con el objeto de explorar vías de mejora funcional y reivindicativa de reforma de las Haciendas Locales.

La organización de este encuentro ha estado a cargo del Organismo Autónomo Red Tributaria Lanzarote, designado el pasado año por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) como organismo anfitrión organizador de este evento que se celebra como punto de encuentro y cohesión de la plataforma ÁGORA. Esta plataforma se constituyó en 2016 por iniciativa del **OAR** y se consolidó tras el acuerdo firmado por éste y la FEMP en 2017.

ÁGORA se creó como grupo de trabajo técnico bajo la estructura de plataforma virtual permanente que funciona como foro nacional para el análisis y debate de asuntos relacionados con la gestión tributaria de competencia de las haciendas locales.

REUNIÓN DE LA MESA CIUDADANA DEL OAR

El OAR desarrolla una nueva iniciativa encaminada a ofrecer más cercanía y mejor atención al ciudadano mediante la creación de una Mesa Ciudadana como canal de participación, para garantizar el derecho de la ciudadanía a involucrarse en la gestión de los asuntos públicos locales. Tiene como función canalizar y analizar las incidencias e inquietudes de los/as ciudadanos/as en base a la información que las Asociaciones de Consumidores de Extremadura faciliten en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores/as y usuarios/as, en lo referente a la gestión y recaudación tributaria.

Durante 2018 se han llevado a cabo 2 reuniones de dicha Mesa.

En su composición se encuentra el Gerente del OAR, quien la preside, junto a tres miembros vocales en representación de las siguientes Asociaciones de Consumidores de ámbito autonómico:

- Presidente de la Unión de Consumidores de Extremadura (UCE), que actúa también en condición de Vicepresidente de la Mesa.
- Presidenta de la Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX).
- Asesor de la oficina de atención al consumidor de la Federación Extremeña de Amas de Casa, Consumidores y Usuario (FEACCU).

GRUPO TÉCNICO DE TRABAJO CON LAS ENTIDADES DELEGANTES

En 2018 se ha llevado a cabo la primera sesión constitutiva del Grupo Técnico de Trabajo, con la presencia del Ayuntamiento de Zafra, Feria y Badajoz, la Mancomunidad de Tentudía, la Secretaría General de Arquitectura, Vivienda y políticas de Consumo y Promedio, a través de los cuales estará representado dicho Grupo.

Con el Grupo de Trabajo se pretende contribuir a la mejora de la prestación de los servicios, en materia de gestión y recaudación tributaria y no tributaria, mediante la colaboración en el intercambio de información y escucha activa que permita a su vez reforzar la relación con nuestras Entidades.

COLABORACIÓN CON EL BANCO DE SANGRE DE EXTREMADURA Y LA HERMANDAD DE DONANTES DE BADAJOZ

En colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz, se han llevado a cabo extracciones de sangre en los Servicios Centrales del **OAR** en Badajoz.

Se ha contado con la participación de la mayoría de los trabajadores y trabajadoras del **OAR** así como de muchos ciudadanos y ciudadanas. Como resultado se obtuvieron 58 bolsas de sangre, 24 personas donaron sangre por primera vez y más de 50 se hicieron donantes de órganos.

JORNADAS INFORMATIVAS COMARCALES

Durante todo el 2018, se ha continuado con la celebración de jornadas informativas en la provincia de Badajoz, llevando a cabo en junio en Montijo con la participación de las comarcas de “Vegas Bajas”, “Municipios Centro” y “Lácara los Baldíos”.

Con esta Jornada se pretende acercar la Diputación de Badajoz a los pueblos y colaborar con ellos, unido al objetivo de establecer una comunicación directa con los Ayuntamientos e informarles sobre los servicios que el **OAR** les presta y las actuaciones sobre las que se están trabajando, orientadas siempre a satisfacer sus necesidades.

Durante el desarrollo de las Jornadas se entrega una encuesta a los asistentes al objeto de captar sus necesidades y sugerencias para poder ofrecerles un mejor servicio.

COLABORACIÓN CON LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA HERNÁN CORTÉS EN SU PROYECTO "STOP A LA MALARIA, SALVAR 5.000 VIDAS"

El OAR participó en Mayo de 2018 en colaboración con la Residencia Universitaria Hernán Cortés de Badajoz, en una marcha solidaria contra la malaria infantil.

JORNADAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Con el fin de contribuir a garantizar el desarrollo sostenible de la provincia, el **OAR** lleva a cabo anualmente la impartición de jornadas sobre RSC a sus grupos de interés.

Los objetivos que se persiguen son el de poder concienciar, así como formar en materia de RSC, y también el de informar de la importancia de la misma para garantizar la sostenibilidad de la provincia en su triple vertiente económica, medioambiental y social.

Las jornadas han estado dirigidas a miembros de sindicatos con representación en el Organismo, así como a representantes de las principales entidades financieras colaboradoras del **OAR** y a proveedores.

También se ha transmitido la labor del organismo en dicha materia a Ayuntamientos, contando con la presencia de Técnicos del Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial de la Junta de Extremadura (ORSE), que han explicado las principales funciones que desempeña la ORSE así como su experiencia en materia de buenas prácticas sobre RSC.

JORNADAS “CONOCE LOS SERVICIOS DEL OAR”

En 2018 se han llevado a cabo 2 Jornadas “Conoce los Servicios del OAR” dirigidas a Ayuntamiento, Mancomunidades y Comunidad de Regantes, con el fin de presentar la totalidad de servicios que presta el organismo. Las jornadas se celebran en los Servicios Centrales del **OAR** en Badajoz.

Durante las jornadas se les transmite información de las noticias tributarias que les afectan, los servicios que el **OAR** está prestando, así como las principales actuaciones en las que se está trabajando.

También se han tratado por parte de las distintas Jefaturas de Servicio las dudas y necesidades planteadas por las personas asistentes.

ENTREGA DE GALARDONES DE LA VIII EDICIÓN "PREMIOS APREMIADOS DEL OAR"

A esta octava edición de los Premios Apremiados correspondiente a 2017, se han presentado 13 ideas de mejora, 4 propuestas de RSC, 3 proyectos individuales y 1 proyecto en equipo.

Estos premios se basan en una necesidad de mejora que es detectada por personal trabajador de cualquier área relacionado con la actividad del **OAR** que aporte innovación y eficacia en el servicio.

Se convocan anualmente y para esta edición, además de las categorías ya conocidas de "Mejor idea de mejora del año" y "Mejor proyecto innovador", se han introducido dos nuevas "Mejor equipo innovador" y "Mejor propuesta de responsabilidad social corporativa".

El primer premio al mejor proyecto innovador ha recaído sobre *"El OAR Accesible"* de Pilar Matas Delgado, y el segundo sobre *"Procedimiento de comprobación limitada en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana*", de Susana Raposo Trejo. Como mejor idea de mejora, *"Plataforma de gestión para cursos de formación interna"* de David Zarco Fernández y *"OAR Gestión A+",* como la mejor propuesta de Responsabilidad Social Corporativa, de Juan Carlos Ruiz Martínez.

Todos los proyectos presentados son votados por el personal del **OAR**. Posteriormente, la Comisión de Calidad decide, atendiendo a los criterios establecidos en las bases, entre los tres más votados en cada categoría.

VISITA GESTALBA AL OAR

En 2018 el Organismo de Gestión Tributaria Provincial de Albacete, GESTALBA ha visitado el **OAR**.

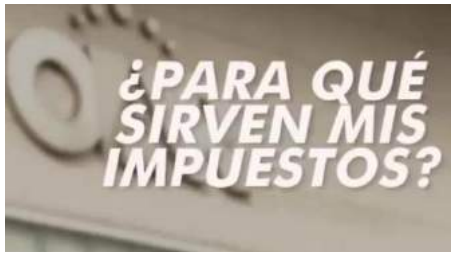
La visita ha tenido como objetivo conocer los sistemas y aplicativos informáticos del organismo y así como poder valorar sus utilidades, prestaciones, resultados, ventajas, costes reales, etc.

Esta visita permite compartir buenas prácticas entre organizaciones, facilitando el cumplimiento de una de las estrategias del **OAR** *"Aprovechar el conocimiento interadministrativo*" integrada dentro de su Plan Estratégico 2016-2020.

EL OAR EN CANAL EXTREMADURA: ¿PARA QUÉ SIRVEN MIS IMPUESTOS?

El programa "D_cerca" de Canal Extremadura dedicó la emisión del 2 de junio a explicar a los ciudadanos la función del **OAR** de la mano de los alumnos y alumnas del "*Colegio Público Santa Lucía*" de Puebla de Sancho Pérez, con ocasión de su visita a los Servicios Centrales en Badajoz, dentro de la campaña de sensibilización escolar El OAR con el Cole, para conocer en qué se invierten los impuestos municipales.

También explicaron qué ocurre con las multas de tráfico y analizaron la controversia generada por el *Impuesto sobre el Incremento de Valor de Naturaleza Urbana*, conocido como "Plusvalía", además de descubrir otros servicios que ofrece el organismo a los contribuyentes de la provincia de Badajoz.



eTEACHER

El **OAR** participa en el proyecto eTEACHER (Empowering Energy Education) dentro del programa Horizon 2020 junto a la Agencia Extremeña de la Energía @AGENEXORG y varias instituciones europeas. Este proyecto, centrado en la mejora de la eficiencia energética y en el confort de los edificios mediante el desarrollo de nuevas herramientas TICs, está alineado con el Plan de Responsabilidad Social del **OAR**. La primera reunión del grupo de trabajo se ha celebrado en 2018 en Badajoz en los Servicios Centrales del **OAR**.

Perfil del OAR

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria (en adelante **OAR**), es un organismo perteneciente a la Excma. Diputación Provincial de Badajoz, creado el 28 de marzo de 1990, con el fin de llevar a cabo la gestión, recaudación e inspección de los ingresos de derecho público de las Entidades Locales y de otros Organismos que lo solicitaran, en el ámbito de la provincia de Badajoz. La razón de ser del organismo queda claramente explicitada en la Misión, definida y revisada junto con la Visión y los Valores, en cada ciclo de reflexión estratégica.

El **OAR**, debido a su carácter de administración local, tiene restringido su ámbito de actuación a la provincia de Badajoz.

GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno y administración del **OAR** están a cargo del Consejo Rector, Presidente de la Diputación, Vicepresidenta (Diputada Delegada) y Gerente, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos del organismo (BOP nº6, 10 de enero de 2014). El Consejo Rector se ajusta, respecto a los miembros políticos, al principio de representación política proporcional a la que este carácter haya obtenido para ostentar la condición de diputados provinciales, además de estar representados por tres municipios por estratos de población.

El Consejo Rector se compone del Presidente de la Diputación, Vicepresidenta (Diputada Delegada); diputados/as provinciales y alcaldes/as, Gerente e Interventor Delegado del OAR, y Secretario y Tesorero de la Diputación. El Presidente de la Diputación es el Presidente del Consejo Rector y el primer ejecutivo de la organización, de acuerdo con el artículo 8º de los Estatutos del OAR.

El modelo organizativo y de gestión del **OAR** está fuertemente basado en el liderazgo, considerando líder a todo el personal que realiza labores de dirección y coordinación. Esto incluye a la Presidencia y Vicepresidencia, Gerencia, las Jefaturas de Servicio y Coordinaciones de Zona, lo que supone un total de 11 personas, que equivale al 5,2% de la plantilla. Por otro lado, existen diferentes comités, consejos y grupos de trabajo dentro de la estructura del organismo que llevan a cabo diferentes funciones, y que se reúnen con una periodicidad frecuente establecida.

COMITÉ/COMISIÓN/GRUPO DE TRABAJO	PRINCIPALES FUNCIONES
Consejo Rector	◎ Proponer el Presupuesto. ◎ Proponer y aprobar reglamentos de organización y funcionamiento de Servicios. ◎ Aprobar los contratos o convenios a establecer. ◎ Autorizar todos los gastos dentro de los límites del presupuesto. ◎ Proponer y aprobar las plantillas del personal y las Bases para la selección del mismo,

	estableciendo, los procedimientos para la provisión de los distintos puestos.
Comisión Técnica de Datas	Autorizar las anulaciones de valores, propuestas por los Servicios/Oficinas, por los distintos motivos de anulación, previa revisión de la Sección de Tesorería.
Comisión de Calidad	Impulsar la gestión de calidad en el organismo.
Grupo de Trabajo Estratégico	Revisar el desarrollo de las acciones estratégicas definidas en el Plan Estratégico, así como los resultados obtenidos.
Comisión Aprobación Incentivo de Productividad	Aprobar el reparto del incentivo de productividad.
Comisión Técnica de Productividad	Elaboración de los criterios de reparto del incentivo de productividad.
Comisión de Control y Seguimiento de Resultados	Realizar un control periódico de objetivos y umbrales de los indicadores definidos para actuar anticipadamente y asegurar los resultados.
Comité de RSC	Decisiones en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
Grupo de trabajo de RSC	Dar cumplimiento a los objetivos específicos determinados en el Plan Director RSC a través del desarrollo de las acciones del mismo.
Grupo VIVOAR	Organizar Jornadas de convivencia del personal.
Grupo OAR en el cole	Organizar, planificar y desarrollar Campaña Sensibilización Escolar “OAR con el Cole”
Grupo de Comunicación Externa	Decisiones en materia de comunicación externa.
Grupo RPT OAR	Adaptar la estrategia del OAR al Plan Integral de Ordenación de RRHH y empleo de Diputación.

El **OAR** se estructura en Gerencia y 6 Servicios. Dichos Servicios a su vez se dividen en Secciones, Unidades administrativas y Negociados. Existen unos Servicios Centrales, ubicados en la ciudad de Badajoz, y unos servicios periféricos, que comprenden 16 Oficinas situadas en aquellos municipios que resultan convenientes para la mejor prestación del servicio. Las oficinas son modernas, en continua renovación y facilitan el acceso a personas con discapacidad o movilidad reducida.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Comprometidos con las entidades públicas y ciudadania para garantizar la financiación de los servicios públicos

Visión

Convertirnos en una administración proactiva y excelente

Valores

Transparencia
Flexibilidad
Innovación
Participación
Empatía

En 2016, el **OAR** definió su estrategia y la documentó en el Plan Estratégico 2016-2020.

Los objetivos estratégicos se han establecido en el horizonte de cinco años y se ajustan anualmente adecuándolos al resultado obtenido. Los Ejes y Objetivos Estratégicos establecidos son desplegados en el organismo a través de los procesos y Planes Operativos Anuales.

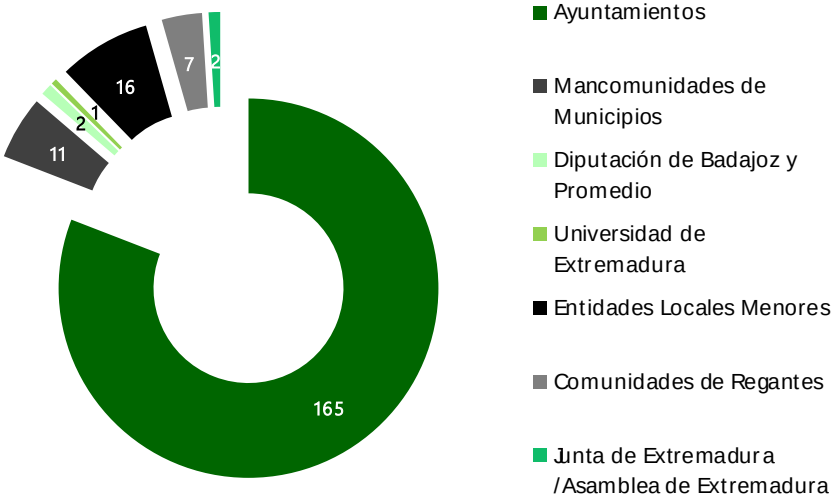
El compromiso con la excelencia del organismo, que fue renovado en 2017 con la certificación EFQM 400+, exige un análisis interno continuo y sistemático que permite al **OAR** anticiparse y minimizar los posibles riesgos e identificar y aprovechar oportunidades, constituyéndose como un valor de seguridad y confianza para todos sus grupos de interés, en especial entidades delegantes y contribuyentes.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se integra en la estrategia del **OAR**, estando presente en diferentes ejes del Plan Estratégico 2016-2020.
El objetivo es afianzar la correcta implantación de la RSC en el organismo, su personalidad y modo de hacer.
Las acciones pendientes del Plan Director de RSC 2015-2017 del **OAR** se han integrado con el Plan Estratégico 2016-2020**.** En 2018 se ha diseñado el segundo Plan Director de RSC 2019-2021.

PLAN RSC 2019-21

EJE 1	EJE 2	EJE 3
REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA	SOSTENIBILIDAD	INNOVACIÓN RESPONSABLE

SERVICIOS



En 2018, el **OAR** presta su servicio a un total de 204 entidades delegantes y a una población de 676.376 habitantes *(Datos INE 2018).*

La competencia está formada por los distintos organismos autónomos y servicios de recaudación que existen en España y que realizan actividades similares a las del **OAR**, aunque no se pueden calificar como competidores, si no como agentes que prestan los mismos servicios y que pueden servir de referencia a la hora de plantear líneas de desarrollo futuras.

En 2018, se lleva a cabo la revisión de la Carta de Servicios de Ciudadanos y se elabora la de Entidades Delegantes, y anualmente se revisa el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y se publican en la web. El **OAR** dispone de diversos canales de atención para la prestación eficiente de su actividad: atención presencial a través de la red de oficinas de atención integral al contribuyente OAIC distribuidas por la provincia y cita previa, atención telefónica a través del Centro de Atención Telefónica CAT y telemática a través de la página web y Oficina Virtual que han sido mejoradas en 2018, orientándolas a los principales GI y con la incorporación de 4 nuevos servicios *(cálculo de tributos, autoliquidación de impuestos, aplazamiento/fraccionamientos y retención de embargos de salarios)*. A continuación, se presentan los servicios prestados a entidades delegantes y ciudadanía:

CIUDADANOS

Presencialmente:

A través de la Cita Previa SIN COLAS NI ESPERAS

- Información y asesoramiento tributario y catastral.
- Emisión de documentos de pago en su totalidad o a través de fórmulas personalizadas de pago (PLAN-4, Planific@, Fraccionamientos y Aplazamientos)
- Liquidación, gestión y recaudación de tributos locales.
- Acreditación de Identidad y tramitación de certificado digital FNMT.
- Cambio de Domicilio ante la JPT con efectos sobre el permiso de circulación
- Servicio de recaudación de ingresos de derecho público de las Comunidades Autónomas.
- Diligencias administrativas: expedición de documentos sobre situación tributaria, certificados catastrales, cambios de domicilio fiscal, domiciliaciones bancarias.

Telefónicamente:

A través del Centro de Atención Telefónica

- Previa Identificación según protocolo de seguridad :
  - Servicios de tramitación inmediata (emisión de recibos, certificados de corriente, domiciliaciones, e información particular de deudas)
  - Pago de expedientes en ejecutiva
- Sin Identificación:
  - Información y asesoramiento general sobre procedimientos.

Telemáticamente:

Sin necesidad de identificación:

- Consulta de recibos domiciliados con código SEPA
- Tramitación solicitud de CITA PREVIA
- Pago de recibos con tarjeta o a través de pasarela de pagos
- Identificación de infractor en Multas de Tráfico
- Información de carácter general, subastas y adjudicaciones

Con Identificación:

- Modificación de datos fiscales, domiciliaciones y emisión de certificados de corriente de pago.
- Tramitación de sistema de pagos personalizados Planific@.
- Consulta de deudas y emisión de cartas de pago.
- Registro de documentación telemática y centralizado en la Diputación de Badajoz.

ENTIDADES DELEGANTES

- Gestión Tributaria, Catastral, Recaudación e Inspección
- Asistencia y asesoramiento jurídico, tributario y técnico
- Formación y asesoramientos al personal de las Entidades Delegantes
  - Oferta formativa diseñada especialmente.
  - Asesoramientos puntuales en caso de ser necesarios.
- Control Económico y Financiero:
  - Gestión de Anticipos
  - Facilidad contable (Confi@)
  - Liquidación de cuentas y gestión de descuentos

Servicios WEB:

- Con autenticación:
  - Acceso remoto a los aplicativos del OAR
  - Asistencia en la elaboración de expedientes de Ordenanzas Fiscales
- Sin autenticación:
  - Acceso a modelos tributarios y de acogida a régimen de comunicaciones catastrales
  - Acceso a datos de delegación de tributos
  - Consulta de Boletín Tributario y actualización de noticias

CONFI@ CONTABILIDAD FÁCIL MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE DATOS PARA LOS AYUNTAMIENTOS

Facilitar a los responsables de contabilidad de los Ayuntamientos la contabilización de las operaciones procedentes de la delegación en el OAR de la gestión y recaudación de ingresos de derecho público

PLANIFIC@

Facilitar la labor del pago de los impuestos y tasas a toda la ciudadanía, fraccionando las deudas tributarias en cuotas periódicas, mensuales, bimestrales o trimestrales.

PLAN 4

Facilitar a la ciudadanía el pago fraccionado en 4 plazos sin intereses distribuidos entre los meses de mayo y noviembre del Impuesto de Bienes Inmuebles de naturaleza urbana (IBI).

PAGO TELEMÁTICO DE RECIBOS Y MULTAS

Facilitar a la ciudadanía el pago con tarjeta de crédito o débito, de recibos y multas de los municipios que tienen delegada la recaudación en el OAR.

Hechos destacados 2018 y principales retos 2019

GRUPO DE INTERÉS	HECHOS 2018	RETOS 2019
Ayuntamientos y otras Entidades Públicas Delegantes	◎ Depuración de censos ◎ Desarrollo Base de Datos Conectados/as-reuniones OAR con Entidades Delegantes ◎ Realización de un estudio de potenciación de tasas por ocupación o aprovechamiento dominio público ◎ Extensión de proyecto CONFI@ a los Ayuntamientos ◎ Realización de Encuestas de Satisfacción a todos los Ayuntamientos a los que se extiende el proyecto CONFI@ ◎ Realización de Autoliquidación de cuentas a Aytos. antes del 31 de Enero ◎ Georreferenciación de objetos tributarios ◎ Mejora del procedimiento de comunicaciones catastrales-control licencia urbanística ◎ Aplicación web FIDES: información de la liquidación de los tributos a los Ayuntamientos ◎ Elaboración de Carta de Servicios para entidades delegantes ◎ Facilitación de noticias tributarias a entidades delegantes (ordenanzas, cambios legislativos, etc. ◎ Puesta en marcha el Consejo Asesor con representación de Técnicos/Secretarios a través del Colegio de Secretarios (COSITAL), representante de Junta de Extremadura, Mancomunidad, Comunidad de Regantes y PROMEDIO, en función del tramo poblacional y rotatorio ◎ Jornadas Comarcales con los Ayuntamientos (carácter proactivo) ◎ Visitas de forma individual a todos los Ayuntamientos ◎ Elaboración de la Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana.	◎ Revisión de sistemas de domiciliaciones ◎ Desarrollo de Aplicación parcial de recibos y emisión de cartas de pago ◎ Automatización de embargos masivos de vehículos y salarios ◎ Revisión de los criterios de notificaciones agrupadas ◎ Revisión del sistema de captura de vehículos embargados a través de la plataforma MULTACAR ◎ Puesta en marcha de la Base de Datos CONECTAD@S- Reuniones OAR-EE.DD ◎ Procedimiento sancionador administrativo ◎ Incorporación de información web económica, tributaria, recaudatoria (información de ingresos parciales por aplazamientos/fraccionamientos) y sobre atención e información a ciudadanos/as ◎ Desarrollo del Módulo de Gestión de Convenios con entidades delegantes

GRUPO DE INTERÉS	HECHOS 2018	RETOS 2019
	"Procedimiento sancionador administrativo" ◎ Gestión con la Confederación Hidrográfica para el ingreso a Ayuntamientos cuota Impuesto Bienes Inmuebles (embalses) ◎ Elaboración de un Plan de Formación Tributaria específico para entidades delegantes	
Contribuyentes y Ciudadanos	◎ Desarrollo de la funcionalidad "Simulación de cálculo de tributos" en la página web ◎ Desarrollo de la funcionalidad "Autoliquidación de impuestos " en la página web ◎ Revisión de los procesos orientados al ciudadano ◎ Elaboración del Protocolo de Gestión de Base de Datos de Personas- Contribuyentes ◎ Mejora de la aplicación de Cita Previa ◎ Registro presencial y telemático conforme a Ley 39/2015 ◎ Creación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos ◎ Revisión de la Carta de Servicios al Ciudadano ◎ Creación de una Mesa del Ciudadano con representación de Asociación de Consumidores, Amas de casa, etc.	◎ Desarrollo de la funcionalidad "Aplazamientos/fraccionamientos" en la página web ◎ Desarrollo de la funcionalidad de "Consulta de notificaciones mediante referencia" en la página web ◎ Desarrollo de la funcionalidad "Retención de embargos de salarios" en la página web ◎ Desarrollo de aplicación móvil con las funcionalidades de la web ◎ Homogenización y simplificación de procedimientos ◎ Ampliación del horario del CAT ◎ Prestación del servicio "Certifica" ◎ Desarrollo de aplicación informática para canal Autogestión en oficinas ◎ Instalación y adquisición de "Quiosco de autogestión" ◎ Intermediación de datos entre Administraciones ◎ Unificación la imagen de las oficinas ◎ Creación de un Foro de Participación de Ciudadanos/as en la página web

GRUPO DE INTERÉS	HECHOS 2018	RETOS 2019
		◎ Sistema alerta recordatorio calendario de pago a contribuyentes ◎ Gestión del Portal de Transparencia de ciudadanos/as
Personal del OAR	◎ Elaboración de la Memoria justificativa para la creación de nuevos puestos, así como de los modificados ◎ Análisis de los recursos humanos del OAR. Desarrollo de la estructura orgánica de cada Servicio ◎ Convocatoria de Oferta de Empleo del OAR y funcionarización de empleados laborales ◎ Desarrollo profesional a través de las promociones internas, concurso de traslado, etc. ◎ Alineación de objetivos del personal con los objetivos estratégicos de la organización ◎ Establecimiento de un periodo de prácticas para el personal de nuevo ingreso con seguimiento de tutor ◎ Seguimiento y evaluación del Código Ético ◎ Utilización de videoconferencias para actividades formativas, reuniones, etc. ◎ Implantación de las acciones de mejora identificadas en la Evaluación del Liderazgo 2017	◎ Desarrollo de un Plan de Conciliación Laboral ◎ Posibilitar a determinados puestos el teletrabajo ◎ Desarrollo de actividades para que el personal asimile misión, visión y valores ◎ Posible intercambio voluntario temporal entre trabajadores/as (Oficinas-Servicios Centrales) ◎ Impulso del talento y conocimiento de los empleados desarrollando un Plan de Formación que les facilite herramientas y conocimientos específicos para su desarrollo profesional ◎ Desarrollo de un Reglamento para regular los diferentes sistemas de reconocimiento ◎ Desarrollo del Plan de Comunicación Interno y sistemática para su revisión ◎ Desarrollo de Jornadas de Convivencia para el personal
Proveedores	◎ Mejora de la atención virtual con información concreta a proveedores ◎ Revisión y mejora del proceso de compras y homologación de proveedores	
Aliados	◎ Desarrollo de jornadas o reuniones con aliados ◎ Sistematización de la elección de referencias externas (con criterios óptimos) ÁGORA ◎ Participación en foros y órganos de decisión local, regional y nacional	◎ Sistematización y control de convenios ◎ Compartir las buenas prácticas y aprovechar el conocimiento interadministrativo

GRUPO DE INTERÉS	HECHOS 2018	RETOS 2019
Sociedad	◎ Desarrollo de una Aplicación informática propia para la Gestión del Sistema de Calidad, automatización de quejas, sugerencias, indicadores, etc. ◎ Elaboración del Plan RSC 2019-2021 ◎ Publicación de Memoria RSC ◎ Impartición de acciones formativas en materia de RSC a los grupos de interés del OAR, (Ayuntamientos, proveedores, sindicatos, entidades financieras, personal) ◎ Proyecto OPEN DATA: Puesta a disposición de los interesados de los datos que se dispongan de manera normalizada y reutilizable ◎ Publicación de Memoria de Gestión ◎ Participación en dos premios en el marco de las X Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local, en las categorías de: - BUENAS PRÁCTICAS, con el proyecto "EL OAR con el COLE". - VIDEOS PROMOCIONALES, con la campaña de promoción de los Servicios de la Oficina Virtual En esta categoría el OAR recibió el reconocimiento al mejor vídeo en el bloque de ciudadanía. ◎ Medición de la Satisfacción de otros grupos de interés nuevos ◎ Colaboración con la Residencia Universitaria “Hernán Cortés” en la campaña "STOP a la Malaria, 5.000 metros, 5.000 vidas" ◎ Colaboración con el Banco de Sangre y las asociaciones ALCER, ADMO y ASEXTRAS ◎ Colaboración con la Asociación Oncológica Extremeña con la donación de mobiliario	◎ Aprobación del Plan RSC ◎ Ejecución de las acciones del Plan RSC ◎ Publicación del Plan RSC y desplegar el mismo a los grupos de interés ◎ Desarrollo de un Plan de Marketing y proceso sistemático de venta de servicios ◎ Promoción de la misión, visión y valores a través de los recibos ◎ Desarrollo, despliegue e implantación del Plan de Comunicación Externa. ◎ Adquisición de cuatro vehículos eléctricos para visitar a los Ayuntamientos ◎ Realización de un estudio para conocer la posibilidad de reinvertir el premio de cobranza ◎ Celebración de eventos para dar a conocer los servicios del OAR ◎ Consolidarnos como organismo excelente trabajando diariamente para conseguir el certificado de excelencia 500+EFQM ◎ Desarrollo del proyecto "TRIBU": formación tributaria a alumnos de Institutos ◎ Realización de tutoriales en la web sobre sensibilización tributaria

Relación con los grupos de interés

En el **OAR** opinamos que conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés e integrarlas en nuestra estrategia, es una de las herramientas más eficaces para el éxito de la organización. Por ello, con la finalidad de detectar oportunidades de mejora, y en una clara sinergia con nuestro camino a la excelencia, mantenemos una proactividad en cuanto a la medición periódica de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

Los Grupos de Interés del **OAR** se identifican a través de las premisas de *transparencia*, *innovación*, *información* e *importancia*.

CONTRIBUYENTES ENTIDADES DELEGANTES	**PERSONAS**	**ALIADOS Y PROVEEDORES**	**SINDICATOS**	**SOCIEDAD**
Los clientes del **OAR** son la razón de ser del organismo y la satisfacción de sus necesidades y expectativas el principal objetivo, ofreciéndoles un servicio de calidad y buscando la excelencia en el servicio en todo momento.	El camino a la excelencia no es posible sin el apoyo incondicional de un equipo con calidad humana y con una mentalidad sólida, abierta y flexible. Los canales de comunicación y diálogo son diversos, fomentando su participación en el día a día de la actividad.	La relación con los aliados y proveedores es una relación a largo plazo basada en la confianza mutua. Una adecuada programación, intercambio de ideas y apoyo técnico hacen que esta relación se refuerce en el tiempo y cree sinergias en toda la cadena de valor.	Es clave para el **OAR** mantener una interacción permanente entre la Dirección y las organizaciones sindicales, facilitando la información oportuna y haciéndoles partícipes de las decisiones en materia del personal.	Nuestro objetivo es mejorar la percepción de la sociedad con respecto el **OAR**, a través de la transparencia, la participación y la implicación del organismo en la comunidad que la rodea.

La participación forma parte de los valores del OAR. Del mismo modo, la comunicación se considera clave para lograr el éxito de cualquier iniciativa del organismo, y por ello existe un proceso estratégico de comunicación y se ponen a disposición de los diferentes Grupos de Interés una multitud de canales.

<table>
<tr><th>CANALES DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN</th><th colspan="3">CLIENTES</th></tr>
<tr><th></th><th>AYUNTAMIENTOS</th><th>CONTRIBUYENTE/ CIUDADANÍA</th><th>OTRAS ENTIDADES DELEGANTES</th></tr>
<tr><td>REUNIONES Y VISITAS</td><td>El Gerente mantuvo en Servicios Centrales 20 reuniones, y 7 fuera
1 Jornada Comarcal (equipo directivo)
2 Jornadas “Conoce los servicios del OAR” (equipo directivo)</td><td>2 reuniones de Mesa Ciudadana</td><td>Se mantuvo 2 reunión en Servicios Centrales y 5 fuera del OAR
1 Jornada Comarcal</td></tr>
<tr><td>COMITÉS/ CONSEJOS/ GRUPOS</td><td>CONSEJO RECTOR
Se han celebrado 10 reuniones
1 reunión Grupo Técnico de Trabajo EEDD</td><td></td><td>1 reunión Grupo Técnico de Trabajo EEDD</td></tr>
<tr><td>ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN</td><td>Periodicidad: Bienal
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>82,80</td><td>4,35</td></tr><tr><td>2015</td><td>77,30</td><td>4,22</td></tr><tr><td>2013</td><td>61,67</td><td>4,29</td></tr><tr><td>2011</td><td>76</td><td>4,20</td></tr></table></td><td>Periodicidad: Anual
<table><tr><th>Año</th><th>Encuestas</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2018</td><td>1.138</td><td>4,44</td></tr><tr><td>2017</td><td>1.110</td><td>4,39</td></tr><tr><td>2016</td><td>1.186</td><td>4,35</td></tr><tr><td>2015</td><td>1.409</td><td>4,28</td></tr><tr><td>2014</td><td>451</td><td>4,27</td></tr></table>* Valor re-expresado respecto a la Memoria 2012</td><td>Periodicidad: Bienal
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>95</td><td>4,16</td></tr><tr><td>2015</td><td>55</td><td>4,51</td></tr><tr><td>2013</td><td>80,95</td><td>4,37</td></tr><tr><td>2011</td><td>66,61</td><td>4,10</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>QUEJAS Y SUGERENCIAS</td><td>Los Ayuntamientos no presentaron ideas de mejora y ninguna queja</td><td>La ciudadanía presentó 30 quejas y 127 ideas de mejora</td><td>Las EEDD presentaron 0 ideas de mejora y ninguna queja</td></tr>
<tr><td>CARTA DE SERVICIOS</td><td></td><td>No se registraron quejas relacionadas con compromisos de la Carta de Servicios</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>CANALES DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN</th><th colspan="3">CLIENTES</th></tr>
<tr><th></th><th>AYUNTAMIENTOS</th><th>CONTRIBUYENTE/ CIUDADANÍA</th><th>OTRAS ENTIDADES DELEGANTES</th></tr>
<tr><td>REDES SOCIALES</td><td></td><td>
FACEBOOK
<table>
<tr><th>Año</th><th>Publicaciones</th><th>Seguidores</th></tr>
<tr><td>2018</td><td>98</td><td>6.208</td></tr>
<tr><td>2017</td><td>72</td><td>6.202</td></tr>
<tr><td>2016</td><td>74</td><td>6.178</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>122</td><td>6.232</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>495</td><td>5.815</td></tr>
</table>
TWITTER
<table>
<tr><th>Año</th><th>Tuits</th><th>Seguidores</th></tr>
<tr><td>2018</td><td>116</td><td>938</td></tr>
<tr><td>2017</td><td>84</td><td>935</td></tr>
<tr><td>2016</td><td>170</td><td>932</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>496</td><td>1.043</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>3.405</td><td>1.007</td></tr>
</table>
YOU TUBE
<table>
<tr><th>Año</th><th>Vídeos</th><th>Reproducciones</th></tr>
<tr><td>2018</td><td>42</td><td>7.062</td></tr>
<tr><td>2017</td><td>52</td><td>7.977*</td></tr>
<tr><td>2016</td><td>46</td><td>1.545</td></tr>
<tr><td>2015</td><td>36</td><td>6.740</td></tr>
<tr><td>2014</td><td>10</td><td>5.659</td></tr>
</table>
(*)Valor re-expresado respecto a la Memoria 2017
</td><td></td></tr>
<tr><td>PÁGINA WEB</td><td></td><td>Se realizaron 271.336 visitas, de las cuales 41.299 a través de dispositivos móviles</td><td></td></tr>
<tr><td>SMS</td><td></td><td>126.289 SMS remitidos a contribuyentes</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th rowspan="2">CANALES DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN</th><th colspan="2">ALIADOS Y PROVEEDORES</th></tr>
<tr><th>ALIADOS</th><th>PROVEEDORES</th></tr>
<tr><td>REUNIONES Y VISITAS</td><td>La Dirección ha realizado un total de 15 reuniones con aliados.</td><td>1 reunión a través de Videoconferencia con un proveedor.</td></tr>
<tr><td>ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN</td><td>Periodicidad: Bienal ENTIDADES FINANCIERAS
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>100</td><td>4,5</td></tr><tr><td>2015(*)</td><td>44,4</td><td>4,25</td></tr><tr><td>2013</td><td>58,3</td><td>4,21</td></tr><tr><td>2011</td><td>38,46</td><td>4,06</td></tr><tr><td>2009</td><td>30</td><td>3,95</td></tr></table>* Valor re-expresado respecto a la Memoria 2016</td><td>Periodicidad: Bienal
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>75</td><td>4,41</td></tr><tr><td>2015</td><td>64,06</td><td>4,44</td></tr><tr><td>2013</td><td>83,7</td><td>4,53</td></tr><tr><td>2011</td><td>75,5</td><td>4,31</td></tr><tr><td>2010</td><td>N/D</td><td>4,52</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>IDEAS DE MEJORA</td><td>Los aliados no presentaron ninguna idea de mejora</td><td>Los proveedores no presentaron ninguna idea de mejora</td></tr>
<tr><td>PERFIL DEL CONTRATANTE</td><td></td><td>El volumen en € de contratación de productos y servicios ha sido de 3.481.000 euros</td></tr>
<tr><td>CONVENIOS DE COLABORACIÓN</td><td>Existen un total de 30 convenios de colaboración vigentes</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>CANALES DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN</th><th colspan="2">PERSONAL</th></tr>
<tr><th></th><th>PERSONAL</th><th>SINDICATOS</th></tr>
<tr><td>REUNIONES</td><td>Se han celebrado 2 jornadas entre miembros de la Dirección y todo el personal del OAR
4 videoconferencias con oficinas.</td><td>El Gerente del OAR y los sindicatos han mantenido un total de 3 reuniones.</td></tr>
<tr><td>COMITÉS/ COMISIONES/ GRUPOS</td><td>El personal del OAR participa en los siguientes Comités, Comisiones y Grupos:
Comisión de Calidad
Comisión Técnica de Productividad
Comisión Técnica de Datas
Grupo de trabajo RSC
Grupo RTPOAR
Grupo VIVOAR
Grupo de Comunicación externa
Comisión de Control y Seguimiento (CMI e Indicadores claves)
Grupo OAR en el cole</td><td></td></tr>
<tr><td>ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN</td><td>Periodicidad: Bienal
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>91</td><td>3,85</td></tr><tr><td>2015</td><td>82,20</td><td>3,58</td></tr><tr><td>2013</td><td>72,07</td><td>3,75</td></tr><tr><td>2011</td><td>66,31</td><td>3,46</td></tr></table></td><td>Periodicidad: Bienal
<table><tr><th>Año</th><th>Participación %</th><th>Media sobre 5</th></tr><tr><td>2017</td><td>100</td><td>4,2</td></tr><tr><td>2015</td><td>80</td><td>3,75</td></tr><tr><td>2013</td><td>75</td><td>4,33</td></tr><tr><td>2011</td><td>100</td><td>3,08</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>QUEJAS Y SUGERENCIAS</td><td>XPRESA-T
Se presentaron 18 ideas de mejora a través de este canal</td><td>Los sindicatos no han presentado ninguna idea de mejora</td></tr>
<tr><td>INFORMACIÓN DEL OAR</td><td>Se han enviado un total de 177 mails a través del correo Información OAR</td><td></td></tr>
<tr><td>PREMIOS APREMIADOS</td><td>Se han presentado 13 ideas de mejora, 4 propuestas RSC, 3 proyectos individuales y 1 proyecto en equipo</td><td></td></tr>
</table>

CANALES DE COMUNICACIÓN/ PARTICIPACIÓN	PERSONAL	
	PERSONAL	**SINDICATOS**
AUTOEVALUACIÓN EFQM	Las autoevaluaciones EFQM se celebran cada 2 años y en 2019 se va a optar al reconocimiento 500+ del Club Gestión.	
EQUIPOS DE TRABAJO	72 trabajadores/as forman parte de equipos de mejora, lo que supone una participación del 33,64% del total de la plantilla	
INTRANET	No se disponen de datos de las entradas al servidor	
APLICACIÓN CONTROL HORARIO	Gestión de datos personales, control de entradas y salidas, envío de mensajes a una persona o grupo de personas empleadas, tablón de anuncios, gestión documental de justificantes de visitas médicas, permisos y vacaciones, decretos de nombramiento, etc. Gestión de trámites del personal y validaciones por parte de las personas responsables, emisión de listados	
Aplicación BALCON (Base de Datos para el Almacenamiento de Conocimiento)	20 noticias, documentos, actas, etc., subidas a BALCON y se han realizado 698 visitas	

Reconocimientos

Mención/ distinción especial al OAR en el *Día de la policía local* por el Ayuntamiento de Badajoz

Premio a la *Campaña de Difusión de los servicios de la Oficina Virtual del OAR*

X Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración (JOMCAL) organizadas por el Ayuntamiento de Málaga y la FEMP.

Las temáticas tratan sobre aspectos relacionados con la Calidad, la Modernización e Innovación en la Gestión Pública Local, en la Atención a la ciudadanía, en la gestión del cambio, la planificación estratégica municipal, Administración electrónica o nuevas tecnologías dentro del ámbito de la Administración Local.

Principales alianzas y colaboraciones

Foros o grupos de trabajo de participación

A través de **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)**	◎ Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad ◎ Comisión Técnica de Cooperación con Catastro ◎ Comisión Superior de Coordinación Inmobiliaria
A través de **Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local**	◎ Auxilio Tributario
A través de **LinkedIn**	◎ Excelencia en la Gestión Pública ◎ Tributación Local ◎ Administración Inteligente
A través de **NOVAGOB (Red Social de Administración Pública)**	◎ RRHH y Formación ◎ Gestión del reconocimiento en la Administración Pública
A través de la **Plataforma Virtual Ágora** *(Análisis de la gestión y recaudación de las Entidades Locales*)	◎ Mesa de Responsables y Gerentes ◎ Mesa de Gestión Tributaria y Catastral ◎ Mesa de Recaudación e Inspección ◎ Mesa de Nuevas Tecnologías ◎ Mesa de Sanciones Administrativas y de Tráfico
A través de **RED INAP SOCIAL**	◎ Gestión Documental ◎ Administración Electrónica ◎ Innovación ◎ Formación en la Administración pública
A través de la **Universidad de Extremadura**	◎ Grupo de Trabajo Estratégico (Informes Plan Estratégico, Jornadas Tributarias y análisis económicos)

Compromisos

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Sustentar las actuaciones en un sólido comportamiento ético, transparente y socialmente responsable, asegurando la vigilancia permanente de posibles cambios económicos, sociales, ambientales y éticos que puedan afectar a la actividad, y proporcionando información sobre lo que hace, con qué recursos y cómo se hace, a través de publicación de planes de actuación, memorias e informes.

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Código Ético
- Misión, visión y valores
- Plan Estratégico del OAR
- Memoria de Gestión
- Memoria de RSC
- Memoria de Excelencia EFQM

OBJETIVOS:

1. Reforzar la identidad corporativa
2. Implantar acciones de Buen Gobierno e incremento de la transparencia
3. Asegurar el cumplimiento del Código Ético

CLIENTES

Mantener una estrecha relación con los clientes (ciudadanía y entidades delegantes) y garantizar su satisfacción, ofreciendo excelencia e innovando y aplicando tecnología en los servicios prestados.

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Carta de Servicios de Atención al Ciudadanos
- Carta de Servicios de Entidades Delegantes
- Aplicaciones informáticas de gestión
- Protocolo de Atención al Contribuyente
- Convenios de prestación de servicios de EEDD
- Canales de atención

OBJETIVOS:

1. Garantizar el diálogo, la transparencia y la satisfacción de las EEDD
2. Mejorar la atención y comunicación con la ciudadanía

PERSONAS

Facilitar el desarrollo profesional y personal de todas las personas que conforman el **OAR**. Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora continua del organismo, incluyendo aspectos como la no discriminación, la formación continua, la gestión participativa, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, y la salud y la seguridad en el trabajo.

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Plan de Formación
- Manual de Bienvenida
- Proceso de Gestión de Personal y de Acogida
- Incentivo de productividad
- Beneficios sociales
- Premios Apremiados y otros reconocimientos
- Plan de Igualdad
- Canales de comunicación

OBJETIVOS:

1. Sensibilizar al personal en materia de RSC
2. Reconocer el esfuerzo de las personas y promover la participación, así como impulsar iniciativas de voluntariado corporativo
3. Asegurar el equilibrio y la igualdad

PROVEEDORES

Asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual del organismo, así como aprovechar al máximo las nuevas tecnologías con el fin de facilitar los trámites requeridos, y generar así una relación de confianza con los proveedores

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Plataforma de Licitación electrónica (https://licitacion.dip-badajoz.es) PLYCA
- Factura electrónica FACE
- Ley de Contratos con el Sector Público
- Proceso de Compras
- Teléfono de atención directa al proveedor

OBJETIVOS:

1. Mejorar la comunicación con proveedores
2. Establecer criterios ambientales y sociales en la contratación

ACCIÓN SOCIAL

Desarrollar actividades que reporten beneficio a la sociedad, llevando a cabo campañas de sensibilización, participando en actividades culturales, deportivas, etc., del entorno.

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Proyecto OAR con el cole
- Promoción de empleo joven mediante contrato en prácticas (UEX)
- Campaña de Donación de Sangre
- Realización de prácticas externas por parte de alumnos/as de la UEX e IES
- Fomento de empleo de personas con discapacidad (COCEMFE)
- Lucha contra el fraude fiscal
- Colaboración con ONG´s u otras entidades

OBJETIVOS:

1. Seguir avanzando en la mejora de la concienciación fiscal e incrementar las acciones de implicación del **OAR** con la sociedad
2. Contribuir al desarrollo sostenible de la provincia de Badajoz

MEDIOAMBIENTE

Buscar la eficiencia en el consumo de energía, agua y materiales para la actividad diaria, siendo especialmente rigurosos en cuanto a la gestión de aquellos que pueden considerarse como residuos peligrosos pero cuya generación es asimilable al ámbito doméstico.

PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en la Oficina
- Puntos verdes
- Proyecto E-Teacher de eficiencia energética
- Medidas de ahorro energético

OBJETIVOS:

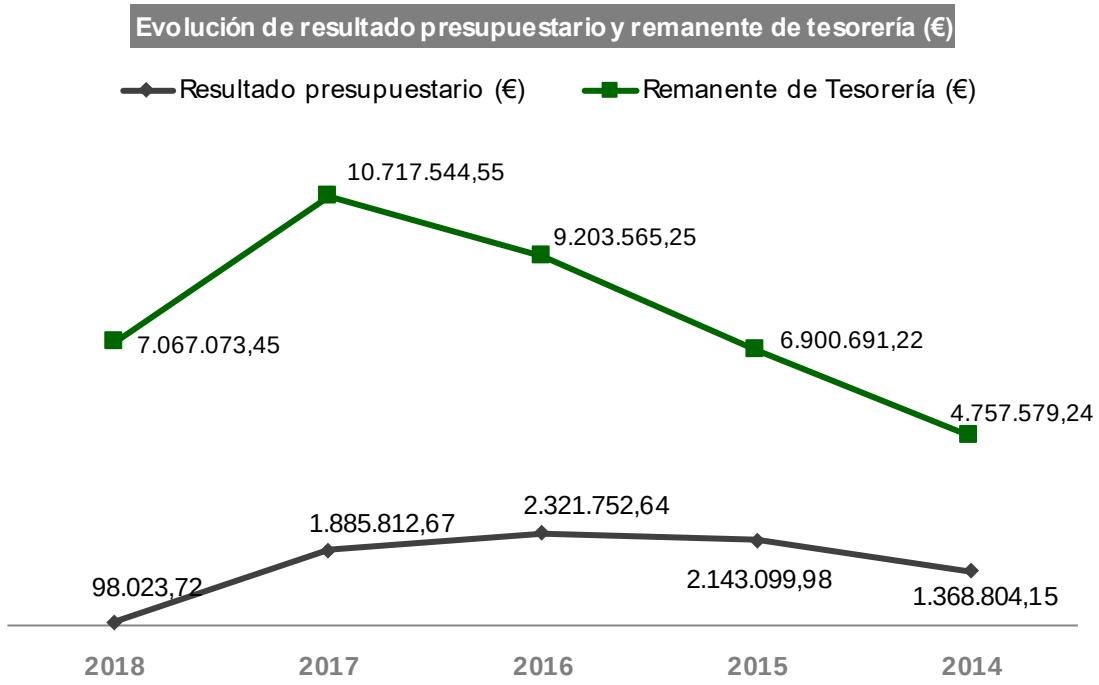
1. Optimizar el consumo energético
2. Mejorar el aprovisionamiento de consumibles
3. Implantar medidas de ahorro del consumo de agua
4. Gestionar de forma adecuada los residuos

GESTIÓN ECONÓMICA

El **OAR** es una entidad pública autofinanciada y dependiente de la Diputación de Badajoz, que no percibe ayudas financieras de gobiernos. El porcentaje de autofinanciación siempre supera el objetivo del 100%.

100,84%

Autofinanciación


Evolución de resultado presupuestario y remanente de tesorería (€)
Resultado presupuestario (€)
Remanente de Tesorería (€)
10.717.544,55
9.203.565,25
7.067.073,45
6.900.691,22
4.757.579,24
2.321.752,64
1.885.812,67
98.023,72
2.143.099,98
1.368.804,15
2018
2017
2016
2015
2014

TRANSPARENCIA

El modelo de organización pública socialmente responsable del **OAR** es abordado desde tres perspectivas: la del sector público, la modernización y calidad de los servicios públicos y la contratación pública, con el objetivo de promover acciones tendentes a incrementar nuestro grado de transparencia generando una cultura ética.

El **OAR**, con el fin de dar cumplimiento a su valor de *Transparencia*, mide anualmente los siguientes indicadores, donde se puede observar además que los valores en general presentan una tendencia positiva.

Indicadores	2014	2015	2016	2017	2018
Superávit por habitante €	1,98	3,12	3,39	2,77	0,14
Autonomía fiscal %	98,86	97,41	99,1	99,43	97,42
Ingresos fiscales por habitante €	16,97	18	17,37	17,06	16,47
Gasto por habitante €	15,65	15,35	14,27	15,65	28,86
Inversión por habitante €	0,9	0,34	0,29	0,15	0,19
Periodo medio de pago (días)	6,7	11,48	9,44	20,56	13,89
Periodo medio de cobro (días)	12,16	13,82	21,07	19,76	25,62
Endeudamiento por habitante €	0	0	0	0	0
Endeudamiento relativo %	0	0	0	0	0

Personas

EMPLEO

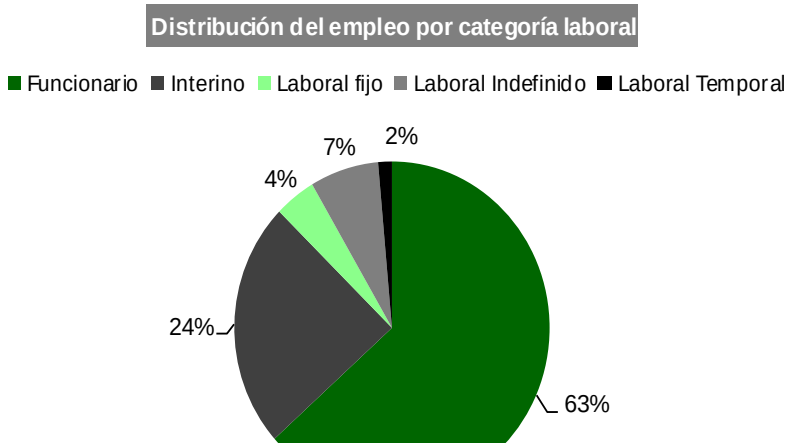
El **OAR** presta sus servicios íntegramente en la provincia de Badajoz, dentro de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

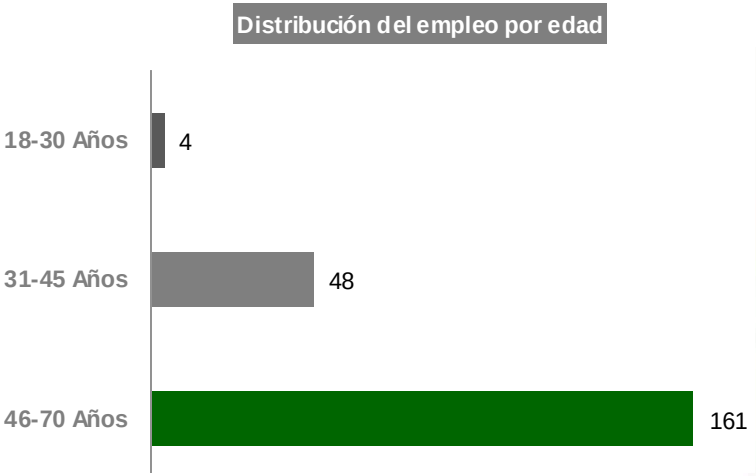
Como entidad pública, la naturaleza contractual del personal del **OAR** tiene una doble vertiente: la *funcionarial*, normativamente sujeta a los Acuerdos Reguladores de la Diputación Provincial; y el *personal laboral*, amparado en un 100% por el Convenio Colectivo firmado con la Diputación de Badajoz en el año 2002 y renovable bianualmente con diversas modificaciones desde su firma inicial.

Durante 2018, la plantilla llegó a contar con 213 trabajadores y trabajadoras. Se lanza además la *Oferta de Empleo Público* con 59 empleos, desglosados en 15 puestos de Auxiliar Administrativo, 8 de promoción interna (*7 Administrativo y 1 Auxiliar*) y 36 en funcionarización (*4 Técnico Medio de Informática, 3 Técnico Medio Recaudación, 28 Administrativo 1 Auxiliar*).

45,54%

54,46%

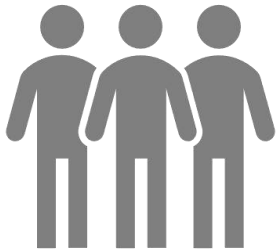


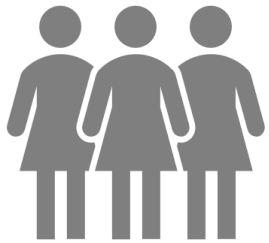


En la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) de la Diputación de Badajoz se determinan los requisitos para el desempeño del puesto, indicando y clasificando los puestos de trabajo por su denominación, la unidad del servicio en el que se integra, el centro de trabajo específico, el nivel de responsabilidad, condiciones específicas o especiales, la jornada laboral, etc.,

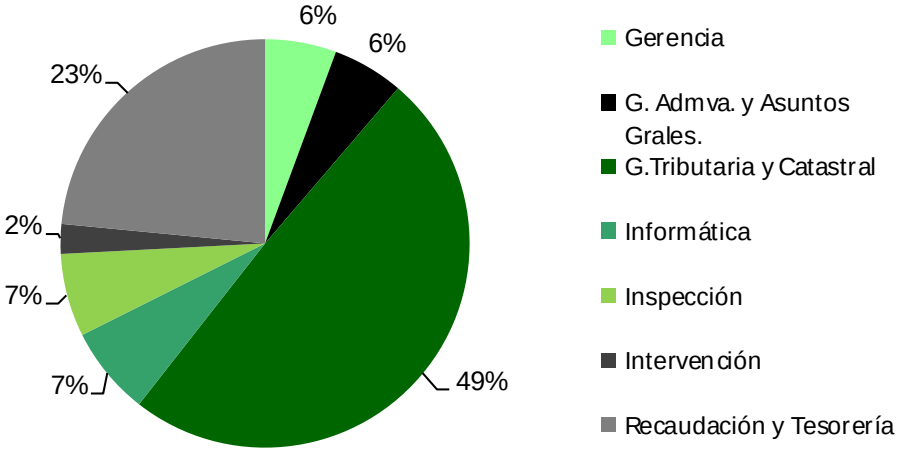
TIPO DE CONTRATO	2018	2017	2016	2015	2014	JORNADA
Funcionario	135	96	96	100	96	100%
Funcionario Interino	51	57	49	33	33	100%
Laboral Fijo	9	36	35	36	37	100%
Laboral Indefinido	15	16	16	14	7	100%
Laboral Temporal Interino	0	0	0	1	6	100%
Laboral Temporal Obras/Servicios	0	0	0	8	9	100%
Laboral Temporal Eventual	0	0	0	1	1	100%
Laboral Temporal en prácticas	1	2	1	1	1	100%
Laboral Temporal relevo jornada 100%	1	1	1	1	1	100%
Laboral Fijo. Jubilación parcial jornada 25%	0	0	1	1	1	25%
Laboral Temporal. Jubilación parcial jornada 25%	0	0	0	0	1	25%
Laboral Temporal relevo jornada 75%	0	0	0	0	2	75%
Laboral temporal sustitución	1	1	1	-	-	100%

En el **OAR** se facilita la movilidad del personal a oficinas cercanas a sus lugares de residencia, y existe una flexibilidad horaria. Durante 2018, se produjeron 4 movilidades. Se incorpora además como mejora la celebración de concurso de traslado de puestos de trabajo antes de cubrirse por personal externo con el fin de posibilitar la movilidad dentro de la organización.

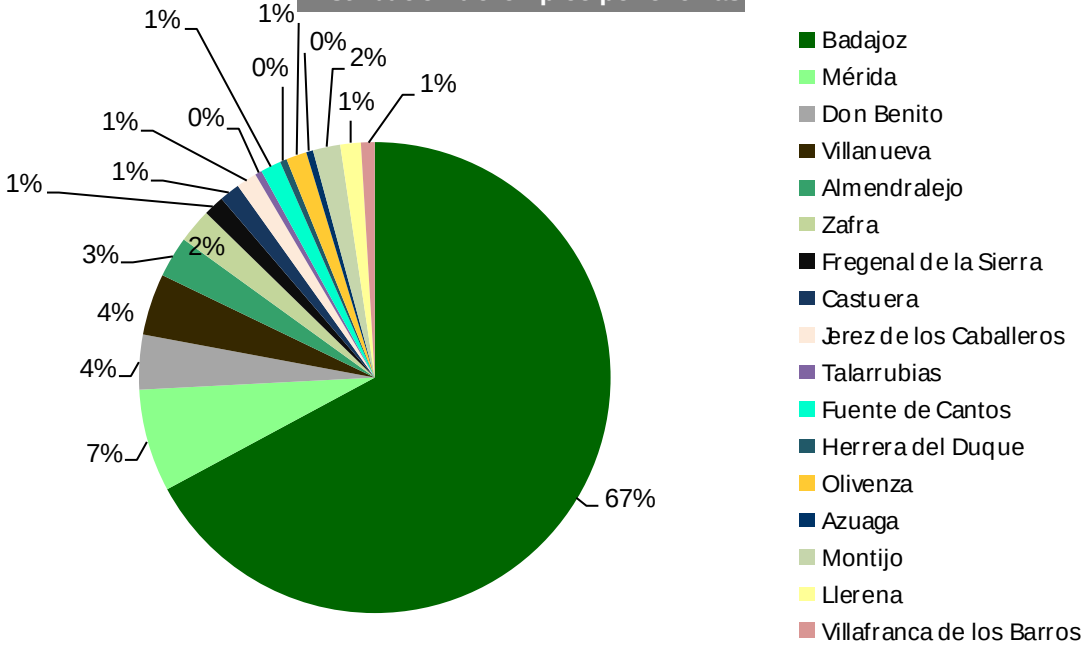


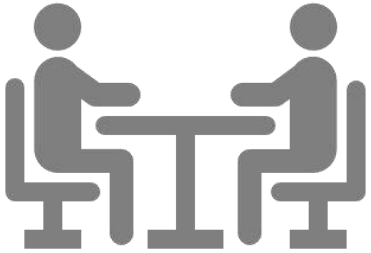


Distribución del empleo por Servicio



Distribución del empleo por oficinas





Evolución de composición del Consejo Rector (sexo y edades)

EDAD	SEXO	2018	2017	2016	2015	2014
<30 años	H	0	0	0	0	0
	M	0	0	0	0	0
De 30 a 50 años	H	7	7	5	5	7
	M	3	3	3	3	2
>50 años	H	5	5	6	6	8
	M	2	2	3	3	0
Total		17	17	17	17	17

Evolución de composición de Comisión de Calidad (sexo y edades)

EDAD	SEXO	2018	2017	2016	2015
<30 años	H	0	0	1	0
	M	0	0	0	0
De 30 a 50 años	H	3	3	2	2
	M	2	2	2	1
>50 años	H	2	2	2	2
	M	1	1	1	3
Total		8	8	8	8

También es necesario destacar la labor que realiza el **OAR** como medio para facilitar la inserción laboral de recién titulados y tituladas desde el año 2011 mediante la oferta de prácticas. En el año 2018 ha habido 1 alumno en prácticas.

Las promociones o nombramientos de jefaturas no tienen un periodo de preaviso definido, puesto que se llevan a cabo en función de las necesidades de la organización (vacantes, asunción de nuevas competencias, etc.)

Los preavisos se rigen por lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, por la 12/2001 de 9 de julio y Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, y en su caso, por lo establecido en la Disposición adicional novena y transitoria sexta del Real Decreto Ley 45/2002, de 12 de diciembre y por la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre.

El proceso establecido para la contratación de directivos procedentes de una comunidad concreta no tiene lugar en el **OAR**, al ser un organismo público de carácter administrativo, donde la naturaleza contractual de nuestro personal tiene una doble vertiente: la funcionarial normativamente sujeta a los Acuerdos Reguladores de la Diputación Provincial; y el personal laboral amparado por el Convenio Colectivo firmado con la Diputación de Badajoz. No obstante, las localidades de procedencia de las diferentes personas del equipo directivo son de la región.

El proceso de selección y contratación de personas en el **OAR**, se realiza según la Ley de la Función Pública y los criterios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad que establece el Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de octubre, que aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, y que garantiza la cobertura de vacantes y ausencias temporales.

Las remuneraciones del personal del **OAR** se determinan en la legislación aplicable y en los convenios colectivos. Como complemento a dicha remuneración se otorgan determinados beneficios sociales.

El salario mínimo es fijado anualmente por el Gobierno de España, país en el que se desarrolla la actividad del organismo. Al tratarse de una entidad pública, el **OAR** no tiene fijado un salario inicial propio, por lo que el personal percibe la misma retribución mínima sin distinción de sexo, edad, o tipo de relación laboral. En 2018 el salario mínimo que se percibe en el organismo ha experimentado un ligero aumento y se sitúa en 1.179,44€.

En el caso de personal que finaliza su relación laboral con el **OAR** las indemnizaciones se ajustan a lo establecido legalmente para el sector público.

A través de la Diputación de Badajoz, los trabajadores y trabajadoras se benefician de un *Plan de Pensiones* dentro de las mejoras de tipo social contempladas en los Acuerdos Reguladores suscritos con los representantes sindicales, siendo en 2018 reactivadas sus aportaciones congeladas desde el año 2008 debido a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público. art. 2 apartado 3.

También se destaca la concesión de anticipos reintegrables en mensualidades sin intereses, tanto para el personal funcionario como laboral así como:

- Por natalidad.
- Por nupcialidad o pareja de hecho inscritas en el Registro de Parejas.
- Por ayuda a hijos o cónyuges disminuidos a cargo sin empleo.

Otros **beneficios sociales**:

- Anticipos reintegrables de hasta 4.500 Euros a devolver hasta en 48 mensualidades.
- Anticipos para adquisición de vehículos, cuando en el desempeño de su puesto de trabajo, en Comisión de Servicio ordenado por la Administración Provincial, hubieran sufrido daños siendo declarados siniestro total.
- Abono de la carrera profesional en su primer y segundo nivel a los/as empleados/as del Organismo.
- Posibilidad de disfrutar los días de asuntos particulares por días completos o medias jornadas.
- Ayudas de natalidad y nupcialidad.
- Seguro de vida colectivo.
- Abono del 100% del sueldo en procesos de Incapacidad Temporal.
- Abono de trienios a los/as empleados/as temporales.

- Asignación de otro puesto de trabajo a aquellos/as trabajadores/as que, como consecuencia de alguna enfermedad o discapacidad, imposibilite el desempeño de su puesto habitual.
- Campañas de vacunación para los colectivos de riesgo de contagio, al menos antigripal y antitetánica, en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.
- Reconocimiento médico con:

- Historial médico. Antecedentes.
  - Historial laboral, con información de los puestos desempeñados por el trabajador a lo largo de su vida laboral, teniendo en cuenta los riesgos que puedan incidir en su salud.
  - Antecedentes médico-quirúrgicos personales y familiares que tengan interés desde el punto de vista laboral o que puedan tener trascendencia para su estado de salud.
  - Hábitos de vida, como alimentación, práctica de deportes, consumo de tabaco y bebidas alcohólicas, medicamentos habituales, etc.
- Exploración Física.
  - Exploración completa de órganos y aparatos fisiológicos.
  - Datos antropométricos, peso, talla, grado de obesidad, tensión arterial, etc.
- Analítica.
  - Sistemático de sangre y orina + Glucosa, Creatinina, CGT, colesterol total, HDL-colesterol, LDL colesterol, VLDL colesterol.
- Pruebas complementarias en cada revisión.
  - Electrocardiograma de 12 derivaciones.
  - Control de agudeza visual, si fuera necesario, y siempre a los mayores de 40 años y a quienes utilicen gafas o lentillas.
  - Evaluación bronco-pulmonar con radiografía antero-posterior y lateral del tórax cuando esté médicamente o epidemiológicamente indicadas.
  - Espirometría.
  - Audiometrías, con otoscopia sistemática de ambos oídos.
  - Medida del antígeno prostático, y en caso de dar positivo, exploración prostática a los mayores de 45 años que lo deseen.
  - Pruebas ginecológicas a las mayores de 45 años que lo deseen, incluyendo citología, exploración y ecografía ginecológica. Colposcopia y mamografía o ecografía mamaria a criterio médico.

82 **Reconocimientos médicos**

12

Vacunaciones contra la gripe

- Estudio y valoración de los riesgos que puedan afectar a mujeres embarazadas o parto reciente, a los trabajadores especialmente sensibles, proponiendo las medidas preventivas adecuadas.

- Exploración médica.
  A partir de los datos obtenidos con las pruebas complementarias realizadas.
- Juicio clínico y recomendaciones.
  Valoración conjunta de las pruebas realizadas, con recomendaciones médicas que permitan mejorar el estado de salud del trabajador y propuesta de medidas preventivas necesarias en su caso.

No existen prestaciones sociales para los empleados y empleadas a jornada completa que no se ofrecen a los empleados y empleadas temporales o a media jornada.

El índice de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad es del 100% para ambos sexos.

SALUD Y SEGURIDAD

La Prevención de Riesgos Laborales se realiza a través del Área de RRHH y Régimen Interior de la Diputación.

Los Acuerdos Reguladores del personal funcionario aprobados en 2009 y el Convenio Colectivo para el personal laboral firmado con la Diputación en 2002, recogen el compromiso de ésta con cumplir y hacer cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.

En la actualidad un trabajador del **OAR** es miembro del Comité de Seguridad y Salud de la Diputación de Badajoz.

Algunas de las siguientes pruebas médicas para el personal del **OAR** fueron propuestas directamente por sindicatos en estas reuniones:

- Pruebas ginecológicas a las mayores de 45 años que lo deseen, incluyendo citología, exploración y ecografía ginecológicas, colposcopia y mamografía a criterio médico.
- Exploración prostática a los mayores de 45 años que lo deseen, incluyendo la medida del antígeno prostático.
- Electrocardiograma de 12 derivaciones.-Control de agudeza visual, si fuera necesario, y siempre a los mayores de 40 años y a quienes utilicen gafas o lentillas.
- Evaluación bronco pulmonar con radiografía entero-posterior y lateral del tórax cuando estén médica o epidemiológicamente indicadas.
- Espirometría.
- Audiometrías, con otoscopia sistemática de ambos oídos.
- Realización de pruebas de esfuerzo en función del riesgo laboral específico y valoración médica de las mismas.
- Estudio y valoración de los riesgos que pueda afectar a mujeres embarazadas o parto reciente, al personal especialmente sensible, proponiendo las medidas preventivas adecuadas.

Los servicios prestados por el **OAR** son de carácter administrativo, y por lo tanto no implican riesgos considerables de accidentes o enfermedades.

BAJAS Y ENFERMEDADES	2018	2017	2016	2015	2014
* Absentismo laboral	6,62	6,78	7,44	7,08	4,18
Promedio de jornadas perdidas por Incapacidad Temporal y por cada empleado en el periodo de observación, un año	4,42	4,42	8,31	5,85	-
Enfermedades Profesionales Frecuencia en relación con tiempo total trabajado por el total de los empleados.	0	0	0	0	0

Índice de Incidencia Número de accidentes con baja dentro de la jornada laboral por cada mil personas expuestas	0,002	0,001	0,002	0,003	0,002
Índice de Frecuencia General ** Número de accidentes con baja en relación con las horas trabajadas	0,003	0,022	0,063	0,091	0,0012
Víctimas Mortales por accidentes en trabajo	0	0	0	0	0

** En 2014 se modifica el criterio de cálculo y se tienen en cuenta la totalidad de ausencias del personal, no sólo las incapacidades temporales.*

*** Número de accidentes con baja / Nº horas trabajadas * 1.000.000*

FORMACIÓN

La formación en el **OAR** se encuentra documentada en un proceso, donde se establece el modo a seguir en la elaboración, aprobación y puesta en marcha del Plan de Formación propio, así como la evaluación de la satisfacción de las personas asistentes con las acciones formativas, y la medición de efectividad de las mismas. Dicho Plan es complementario al ofrecido por la Diputación Provincial de Badajoz.

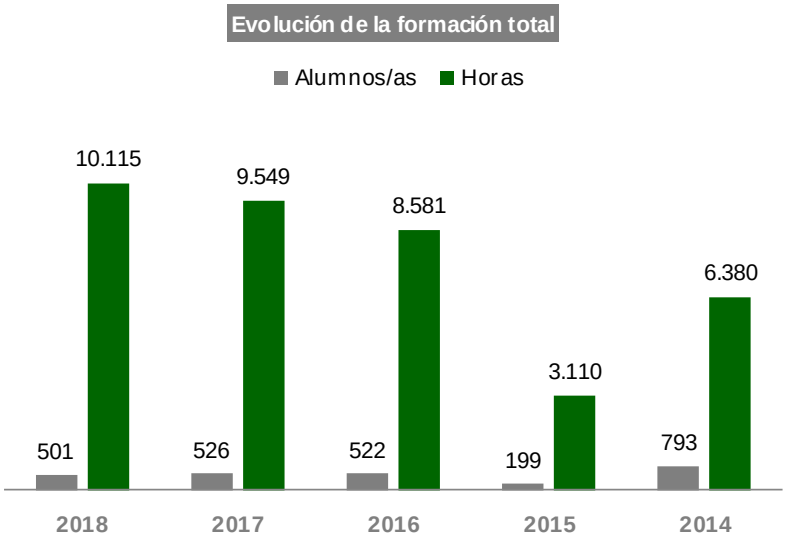
El **OAR** dispone en los Servicios Centrales, de un aula de formación propia.

Entre las acciones formativas ofertadas al personal del **OAR** en 2018, hay numerosos cursos que fomentan la empleabilidad, en el caso del *Plan de Formación Propio* del **OAR** hay que destacar:

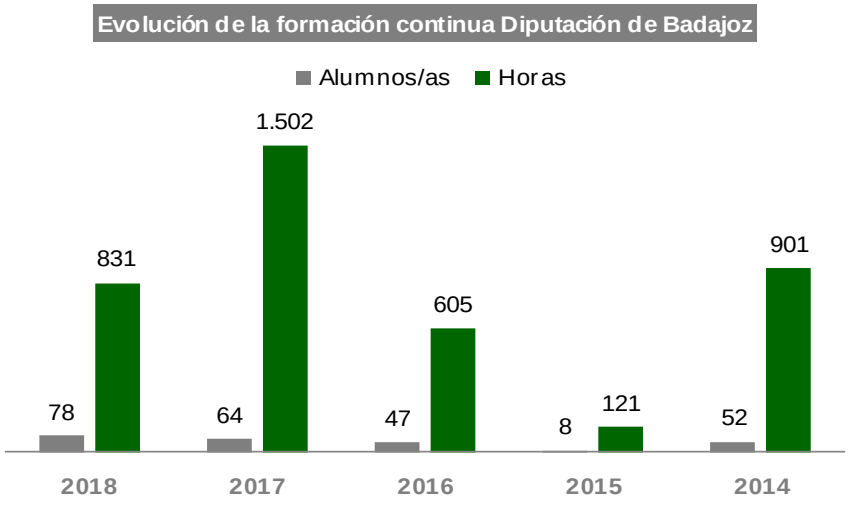
- Modelo Europeo de Excelencia Europea 2013
- Funciones avanzadas con procesadores de texto
- Responsabilidad Social Corporativa
- Procedimiento Sancionador Común
- Nueva regulación Ley de Protección de Datos
- Alteraciones catastrales en inmuebles de naturaleza rústica
- Notificaciones en el registro electrónico para usuarios/as del OAR.
- La valoración catastral de los inmuebles de naturaleza rústica.
- Ley de Transparencia.
- Inspección tributos locales (plusvalías, tasa del 1,5%)
- Utilidades informáticas aplicadas a la recaudación.
- Atención al público en la Administración. Procedimiento y habilidades.
- Supuestos prácticos de gestión recaudatoria en periodo ejecutivo: providencia de apremio y embargos.
- Formador de formadores.
- Ley de Igualdad entre hombres y mujeres. Contra la violencia de género en Extremadura.
- El IIVTNU en Integra.
- Comuni-ca. Las comunicaciones y la información catastral.
- Cuadro de Mando Integral.
- Funciones avanzadas con hoja de cálculo.
- Liquidación de tributos locales y contribuciones especiales.

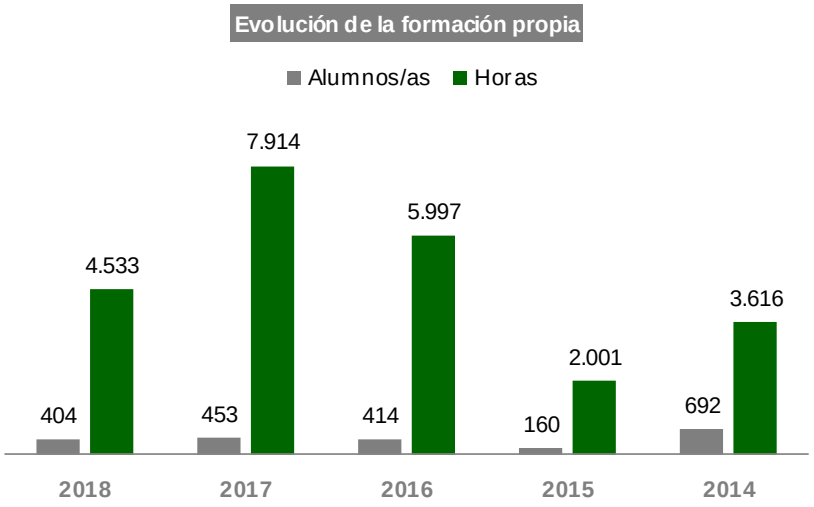
En el caso de *formación continua de la Diputación de Badajoz*, trabajadores y trabajadoras del **OAR** han asistido a los siguientes cursos entre otros:

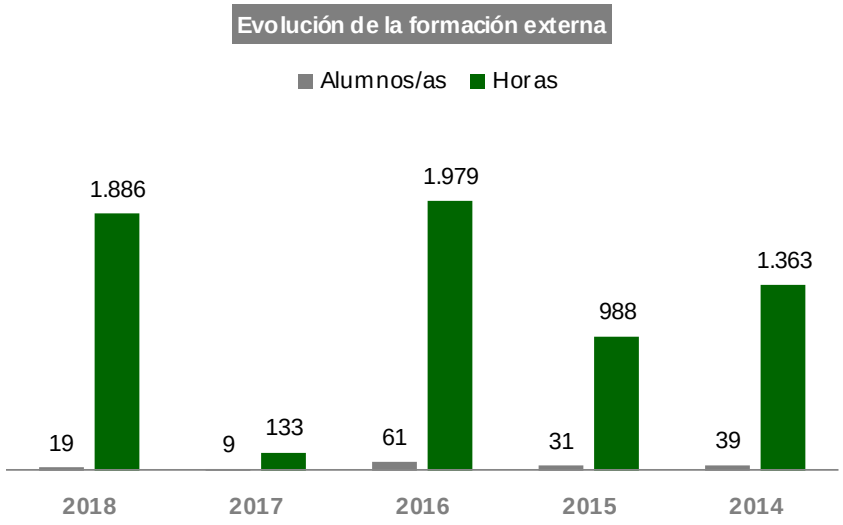
- Taller de redes sociales y web 2.0
- Inglés on-line.
- Ejecución y control presupuestario.
- Accede: nuevas funcionalidades.
- Ejecución y control presupuestario
- Servicio de verificación y consulta de datos: plataforma de intermediación.
- Nueva Ley de Contratos del Sector Público 2017 (on-line)
- Nueva forma de control interno: materias específicas.
- Gestión cultural. Nivel medio.
- Aproximación a los conceptos clave del enfoque de género.
- Taller de liderazgo e inteligencia emocional.
- Planificación financiera morosidad y endeudamiento.
- Prevención de acoso en el ámbito laboral.
- Formación inicial para la comisión transversal de género.
- Taller de motivación en equipos de trabajo.

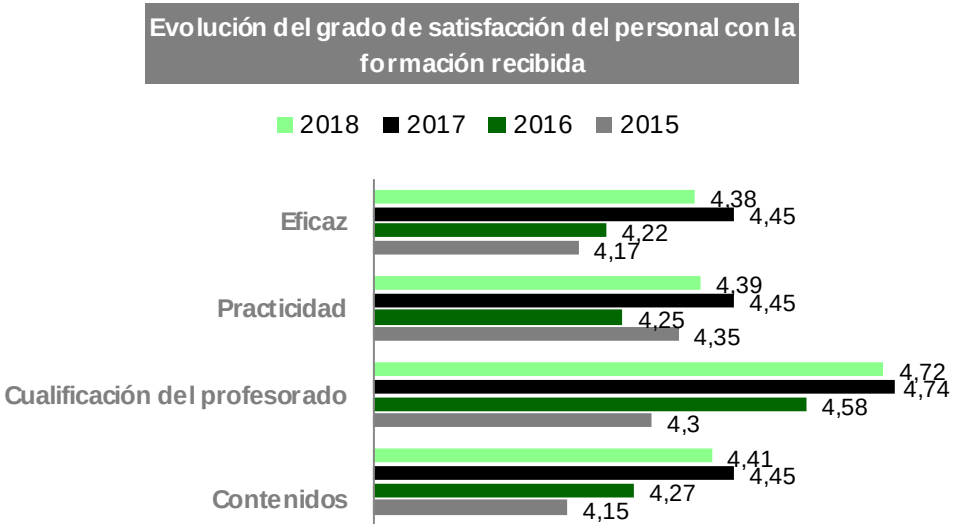


Durante 2018 un total de 13 personas del **OAR** han impartido formación al resto del personal del organismo y el promedio de horas de formación por empleado ha sido de 41,91.









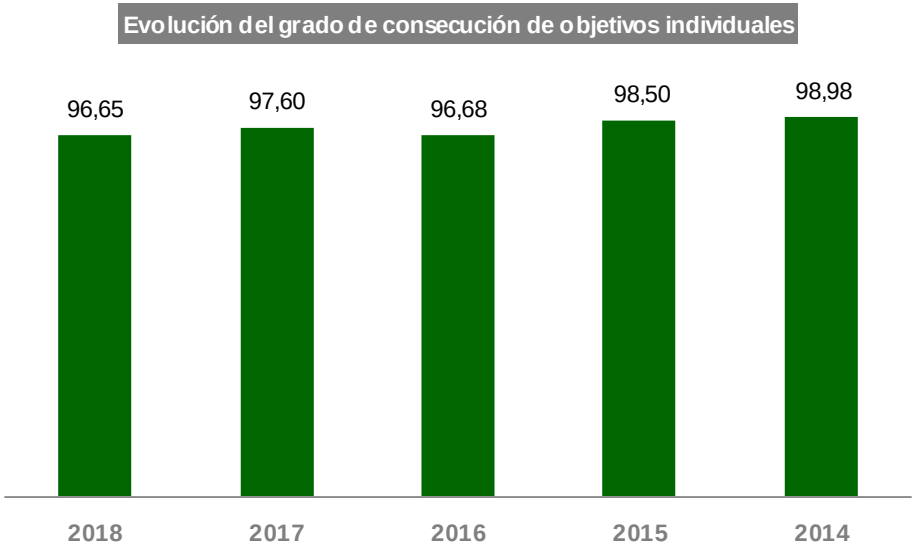
Las valoraciones de la formación recibida realizadas por los diferentes alumnos y alumnas, se extraen a partir de un Cuestionario de Evaluación cumplimentado a la finalización de cada curso, donde se miden diferentes variables en una escala de 1 a 5.

INCENTIVO A LA PRODUCTIVIDAD

Se dispone de un sistema de incentivos a la productividad desde 1995, cuyo criterio de reparto se basa en categorías profesionales y puestos, pero en 2010, se diseña un nuevo sistema de reparto de productividad con la participación de sindicatos, consistente en evaluar de forma individual el grado de cumplimiento de objetivos, así como de competencias.

Un año más desde la puesta en marcha del nuevo sistema de incentivo a la productividad, el 100% de los trabajadores son evaluados.

Desde el año 2012 se mide el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que alcanzan los objetivos individuales definidos en el sistema de productividad, alcanzándolos en 2018 un 96,65% del personal del **OAR**.



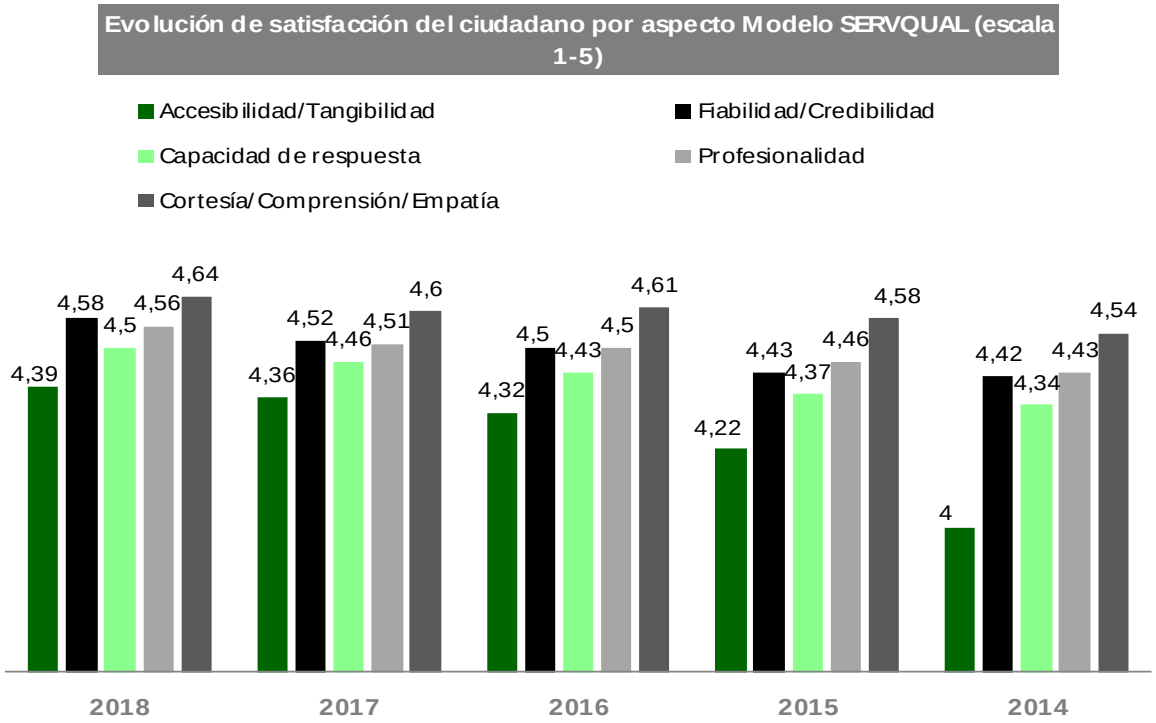
Clientes

SATISFACCIÓN

Desde el año 2009, el **OAR** procede a través de encuestas, a la medición bienal de la satisfacción de Ayuntamientos y otras entidades delegantes, y anual, de la satisfacción de personas contribuyentes (ciudadanos y ciudadanas), con el fin de poder anticiparse a sus demandas y como fuente principal de mejora de su servicio.

Los resultados obtenidos son muy satisfactorios y muestran una tendencia positiva.

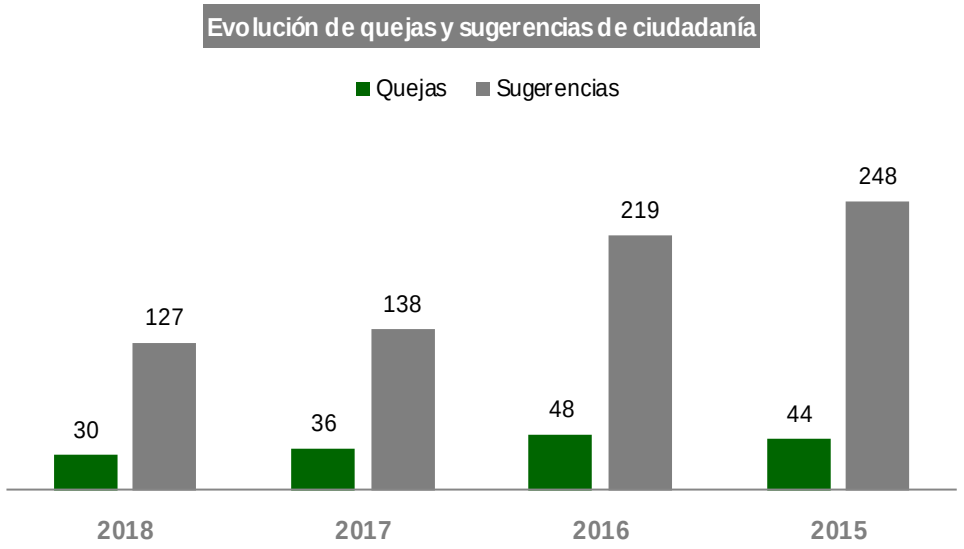
No se presentan datos de satisfacción de Ayuntamientos y otras entidades delegantes de 2018, ya que no ha correspondido realizar durante este año ninguna medición.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los Ayuntamientos y otras entidades delegantes, expresan sus quejas y sugerencias a través de las reuniones mantenidas con ellos y formulario de quejas. En 2018 se han registrado 3 ideas de mejora y ninguna queja.

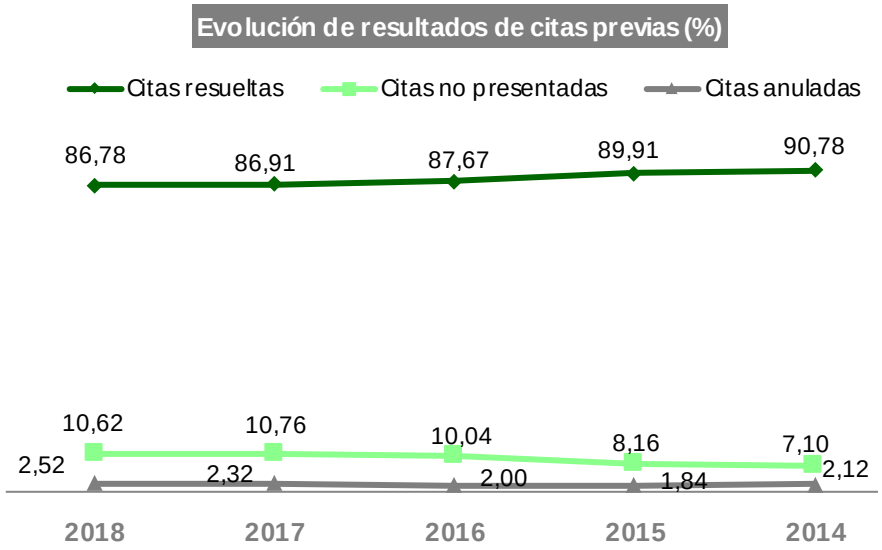
La ciudadanía puede expresar sus quejas y sugerencias a través de un formulario específico *Quejas y Sugerencias* situado en la página web y red de oficinas del organismo, y puede presentarlas de forma presencial, por correo postal o Internet. Si lo desean, además, pueden ser asesorados por el personal del **OAR** en su formulación. En 2018, los ciudadanos y ciudadanas presentaron 30 quejas, de las cuales el 100% han sido resueltas, y 127 ideas de mejora.

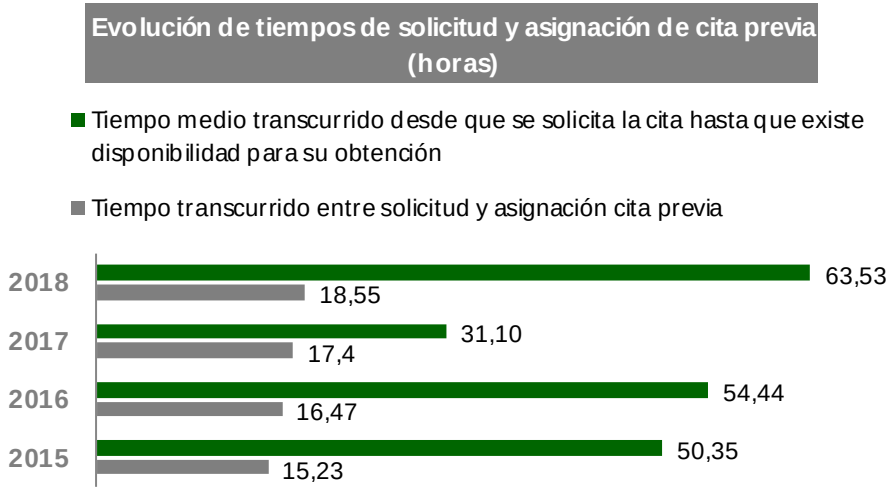


Cita previa

Como consecuencia de reclamaciones de ciudadanos y ciudadanas por los tiempos de espera para recibir atención, en el año 2014, se implementó un nuevo servicio de cita previa online en el **OAR**, con el fin de mejorar la atención y reducir las colas en oficinas. Como consecuencia de los buenos resultados obtenidos, en 2014 se convierte en obligatoria su solicitud para recibir atención en el organismo. Durante 2018 se asignaron un total de 116.548 citas, y la mayoría de ellas fueron a través de teléfono (58,4%), y el resto online (33,49%) y en las oficinas (7,92%). La valoración otorgada por la ciudadanía al servicio de cita previa prestado por el OAR ha sido en 2018 de 4,52 sobre 5.

La tendencia a la baja en el número de atenciones presenciales se justifica por la apertura del canal de atención telefónica (CAT), ya que en realidad el número de personas que atendemos es superior; pero la atención presencial disminuye y se reduce a procedimientos más complejos, mientras que la atención inmediata se realiza a través del Centro de Atención Telefónica.

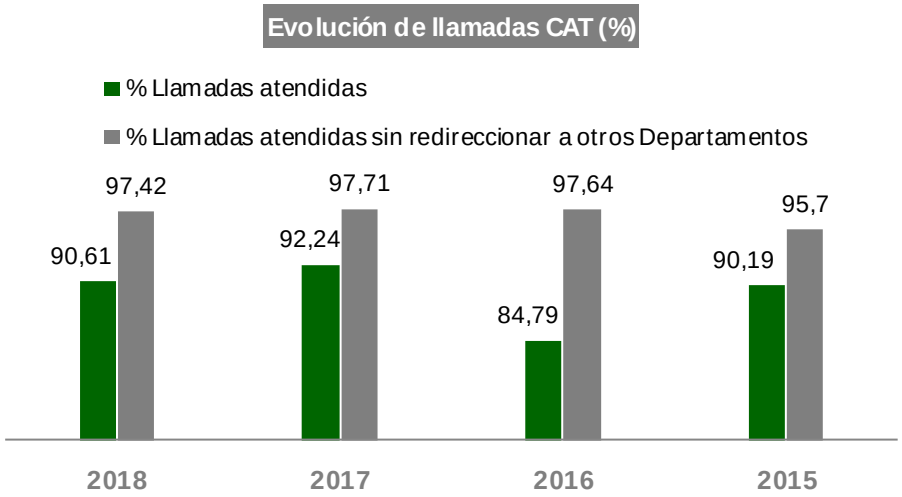




Centro de Atención Telefónica (CAT)

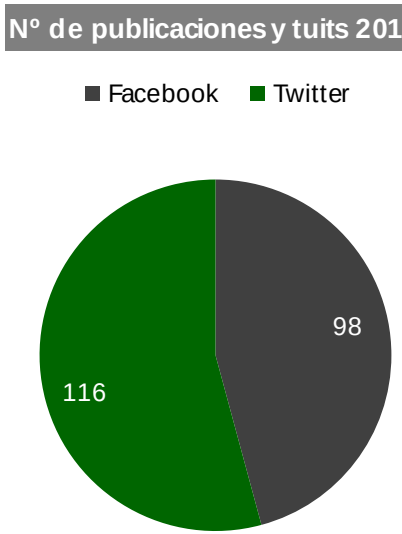
El Centro de Atención Telefónica (CAT) del **OAR**, es un servicio, a través del teléfono, de información y tramitación directa (domiciliaciones, emisión de documentos de pago, certificaciones, asignación de Citas Previas...) con el fin de facilitar a la ciudadanía las gestiones y trámites relacionados con las obligaciones tributarias. El CAT está compuesto por un equipo de personal cualificado y

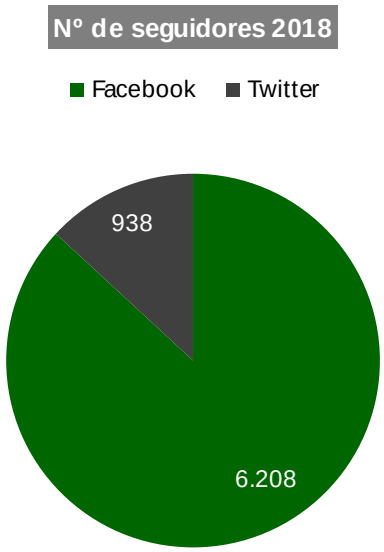
se ubica físicamente en todas las oficinas del **OAR** distribuidas por todo el territorio provincial. Durante 2018 se recibieron un total de 109.315 llamadas. También existe un canal de comunicación directa con los Ayuntamientos y otras entidades delegantes, para atender las necesidades o servicios que demanden, y su uso se reserva de forma exclusiva a cuestiones relacionadas con los servicios prestados por el organismo.

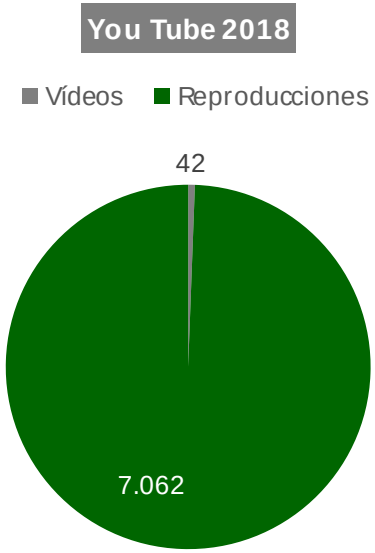


Redes sociales

En relación a las redes sociales, el **OAR** tiene perfiles en Facebook y Twitter y dispone además de un canal de You Tube donde se sitúan vídeos de presentación, tutoriales, etc.

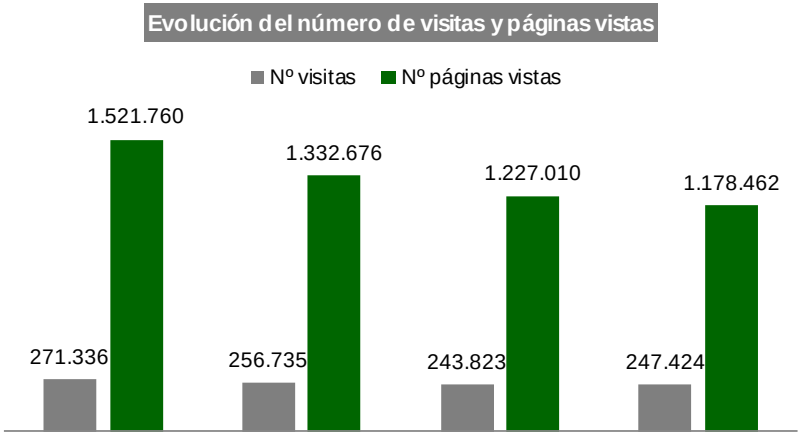


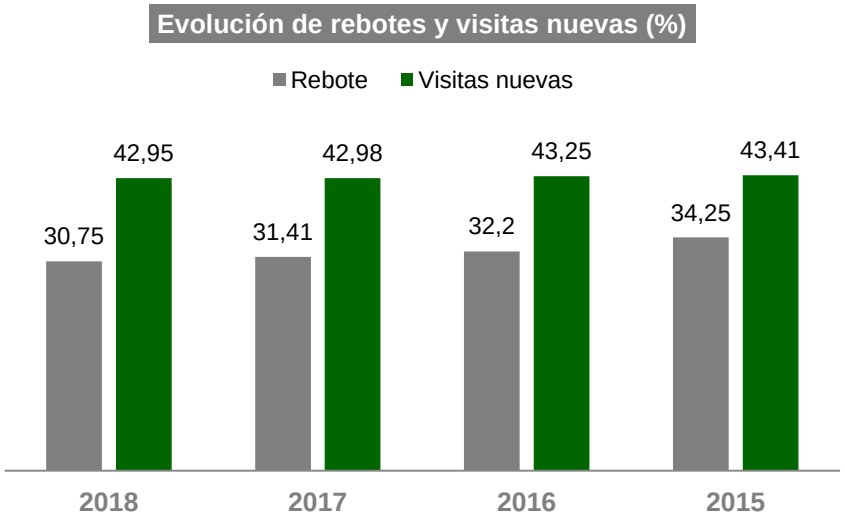


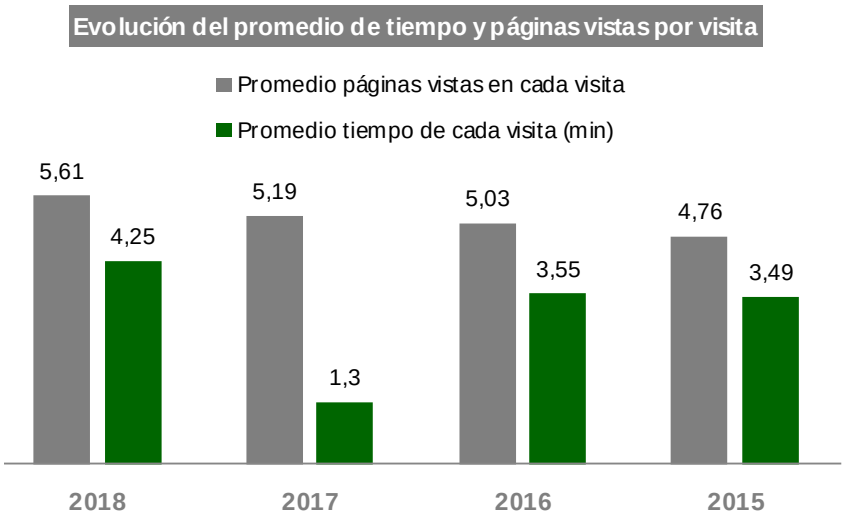


Página web

Se facilita información sobre: qué es el **OAR**, asuntos de interés (generalmente de carácter tributario), la Oficina virtual y noticias de actualidad, entre otros. La página web ha sido adaptada a dispositivos móviles atendiendo a la demanda creciente de acceso a través de esos dispositivos (41.299 visitas en 2018), y se ha mejorado tanto en diseño como en contenidos.



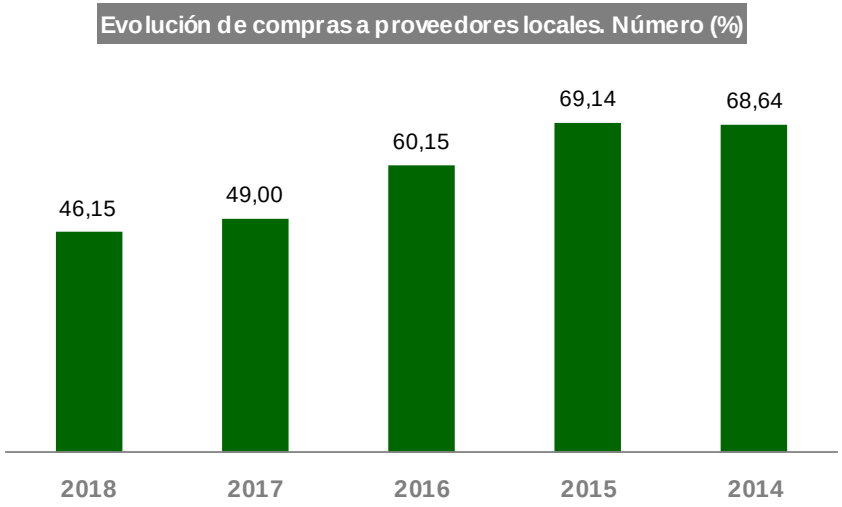




Proveedores

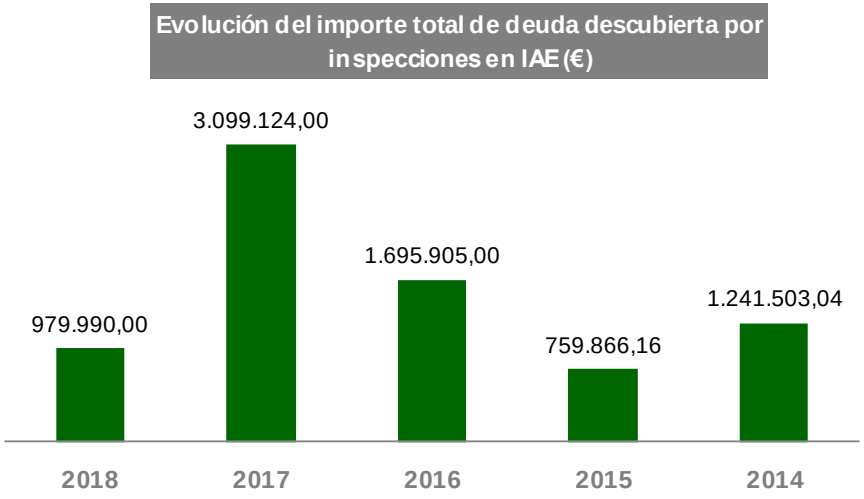
CONTRATACIÓN

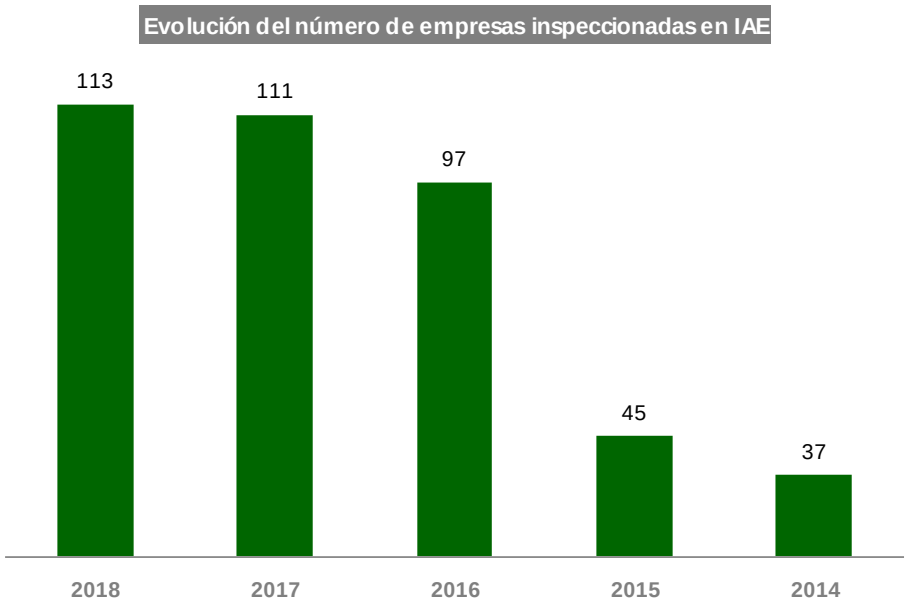
La visión del **OAR** de contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia, se logra entre otros, priorizando la relación con empresas proveedoras preferentemente de la provincia, sin dejar de cumplir con los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, no discriminación e igualdad de trato. Además, dicha relación garantiza una atención de las necesidades de forma inmediata y eficaz. En 2018, el periodo medio de pago a proveedores (según Ley 5/2010) se ha situado en 15,2 días. El **OAR** opera exclusivamente en la provincia de Badajoz. Con respecto a los datos de proveedores, durante el año 2018, al igual que en el año anterior, el mayor volumen de contratación se ha realizado a través de Contratación Centralizada, contratos abiertos cuya selección de proveedor está regulada por la Ley de Contratos del Sector Público. De ahí el descenso significativo en la evolución de compras a proveedores locales desde 2016.



LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL

El **OAR** en su lucha contra el fraude fiscal, lleva a cabo un Plan de Inspección que conlleva la realización de actuaciones de comprobación e investigación de la situación tributaria de diferentes sujetos pasivos en relación con el *Impuesto sobre Actividades Económicas* (IAE).





Campaña de Sensibilización Escolar OAR con el cole

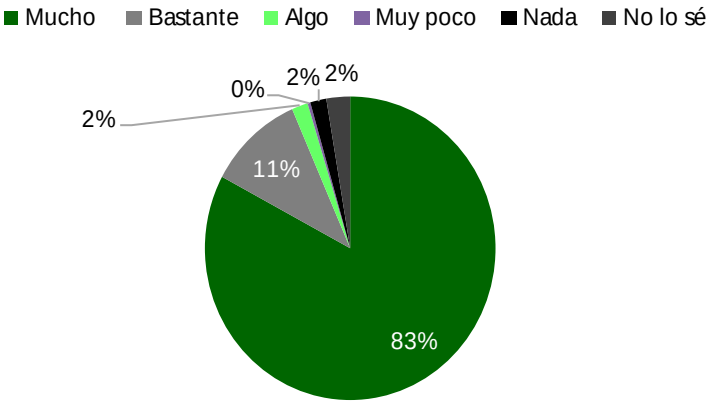
Este proyecto consiste en explicar a niños y niñas de Educación Primaria (edades comprendidas entre 8 a 10 años), qué son y para qué sirven los impuestos, con el objetivo de que adquieran una idea global y significativa acerca de ellos. Este proyecto se fundamenta en el enfoque de una Educación en Valores de la sociedad actual como son la transparencia, equidad, solidaridad y justicia.

En el curso escolar 2017-2018 participaron 21 centros de primaria repartidos por 18 municipios de la provincia y un total de 1.111 escolares. A continuación, se indican los centros y las localidades:

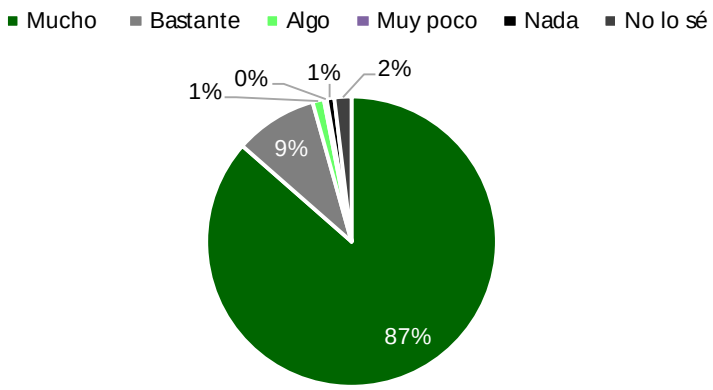
NOMBRE DE CENTRO	LOCALIDAD	TOTAL ALUMNOS/AS
COLEGIO RUTA DE LA PLATA	Almendralejo	107
CEP NTRA. SRA. DE LA SOLEDAD	Arroyo San Serván	91
CEIP LUIS DE MORALES	Badajoz	73
CEIP NTRA. SRA. DE FÁTIMA	Badajoz	42
CEIP NTRA. SRA. DE LA SOLEDAD	Badajoz	74
CEIP RAMÓN IZQUIERDO (SALESIANOS)	Badajoz	54
CEIP HERNANDO DE SOTO	Barcarrota	69
CRA TIERRA DE BARROS	Entrín Bajo-Corte de Peleas	39
CEIP SANTA ANA	Fuenlabrada de los montes	42
COLEGIO SAN FRANCISCO JAVIER	Fuente de cantos	43
CEIP NTRA. SRA. DEL VALLE	Higuera de Llerena	10
CEIP INOCENCIO DURÁN	Maguilla	27
CEIP HERNÁN CORTÉS	Medellín	46
CEIP NTRA. SRA. DE GUADALUPE	Nalvavillar de Pela	78
CEIP MAESTRO PEDRO VERA	Oliva de la Frontera	103
CEIP SANTO DOMINGO	Orellana la vieja	52
CEIP JIMÉNEZ ANDRADES	Puebla de Obando	42
CEIP SANTA LUCÍA	Puebla de Sancho Pérez	55
CEIP SANTÍSIMO CRISTO DE LAS MISERICORDIAS	Salvatierra de los barros	25
CEIP MAURICIO TINOCO	Los Santos de Maimona	38
CEIP FERNANDO ALVARADO	Valencia de las Torres	10

En el curso 2017/2018 el nivel de satisfacción de los/as alumnos/as participantes y docentes sobre la actividad ha sido el siguiente:

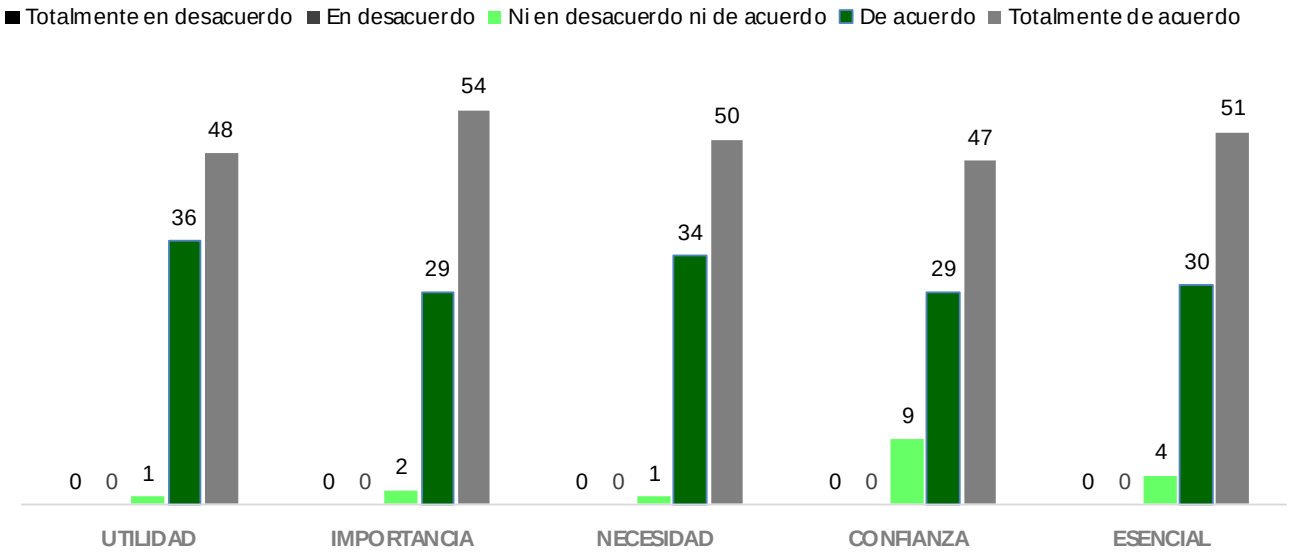
Nivel de satisfacción alumnos/as OAR en el cole 2017-18 (Utilidad)



Nivel de satisfacción alumnos/as OAR en el cole 2017-18 (Importancia)



Nivel de satisfacción de profesorado OAR en el cole 2017-18

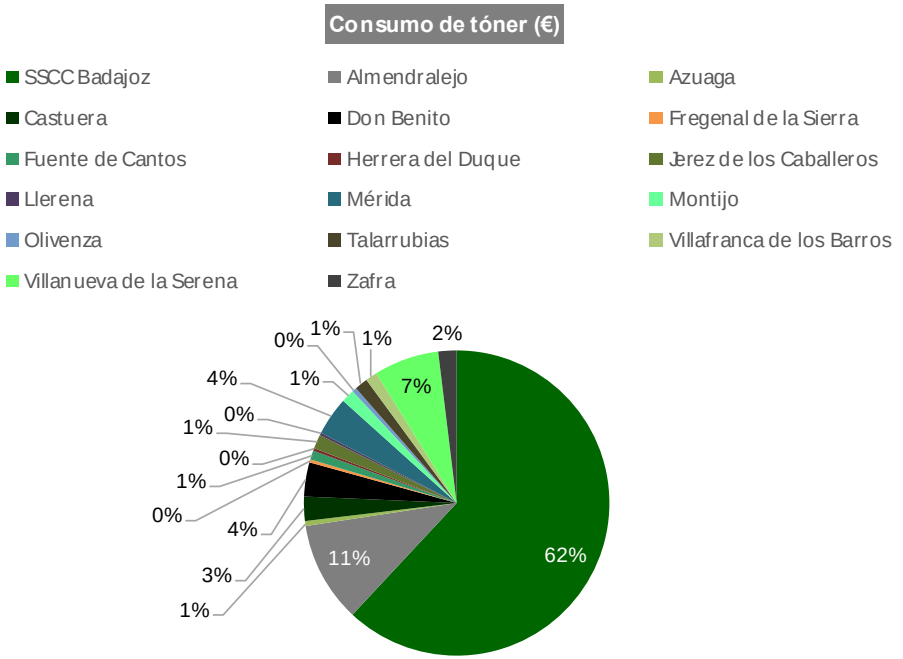


CONSUMOS

Materiales

La actividad administrativa del **OAR** requiere como principal material de consumo el papel y tóner.

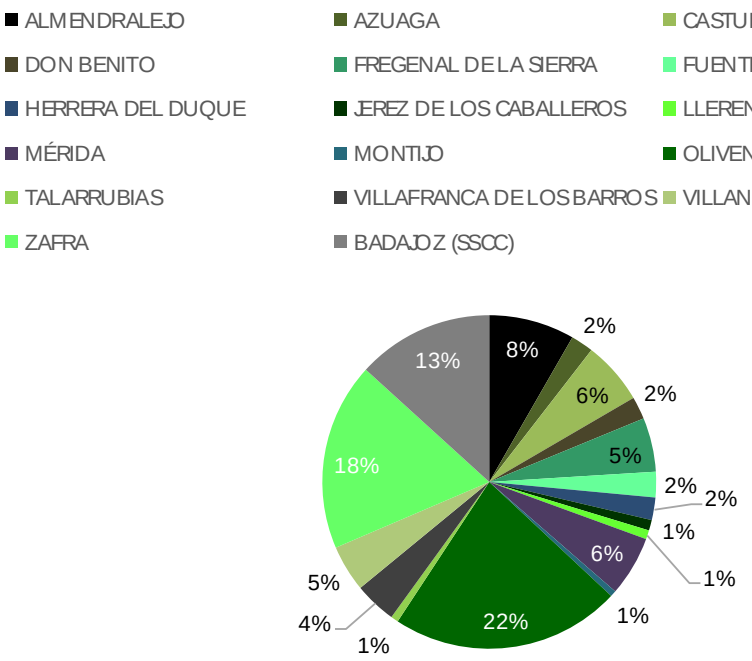
El aumento del dato de facturación de tóner desde 2017 responde a que la compra de este producto se comienza a realizar a la empresa adjudicataria de Contratación Centralizada de la Diputación y al no ser compatibles los tóner de la empresa con nuestras impresoras, deben de consumirse tóner originales.



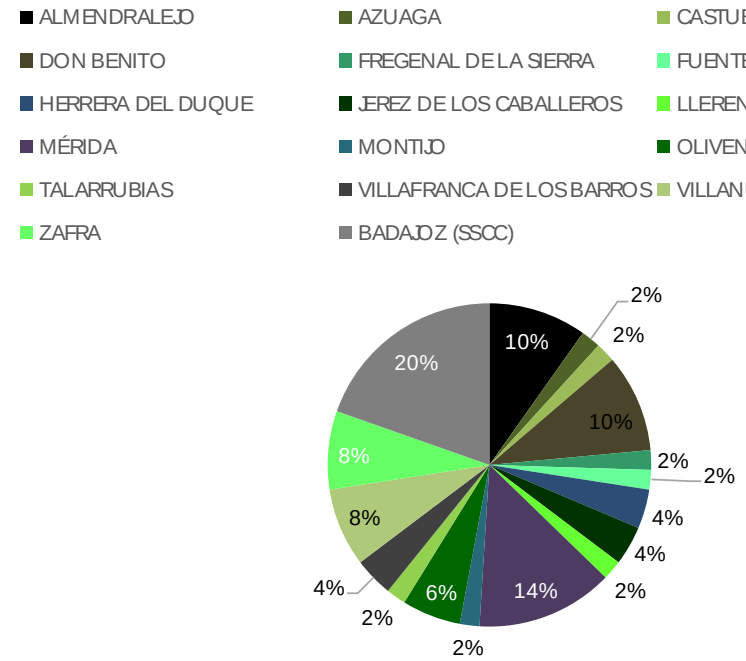
AÑO	PAPEL (Cajas)	FACTURACIÓN PAPEL	TÓNER (Cartuchos)	FACTURACIÓN TÓNER
2018	738	10.899 €	353	38.849 €
2017	580	6.454,41 €	460	49.907,77€
2016	*368	4.250,73 €	537	27.112 €
2015	586	7.532 €	472	24.897,28 €
2014	571	9.110,51€	-	26.255,99 €

**Valor re-expresado conforme a la Memoria 2016*

Consumo de papel (Cajas papel reciclado)

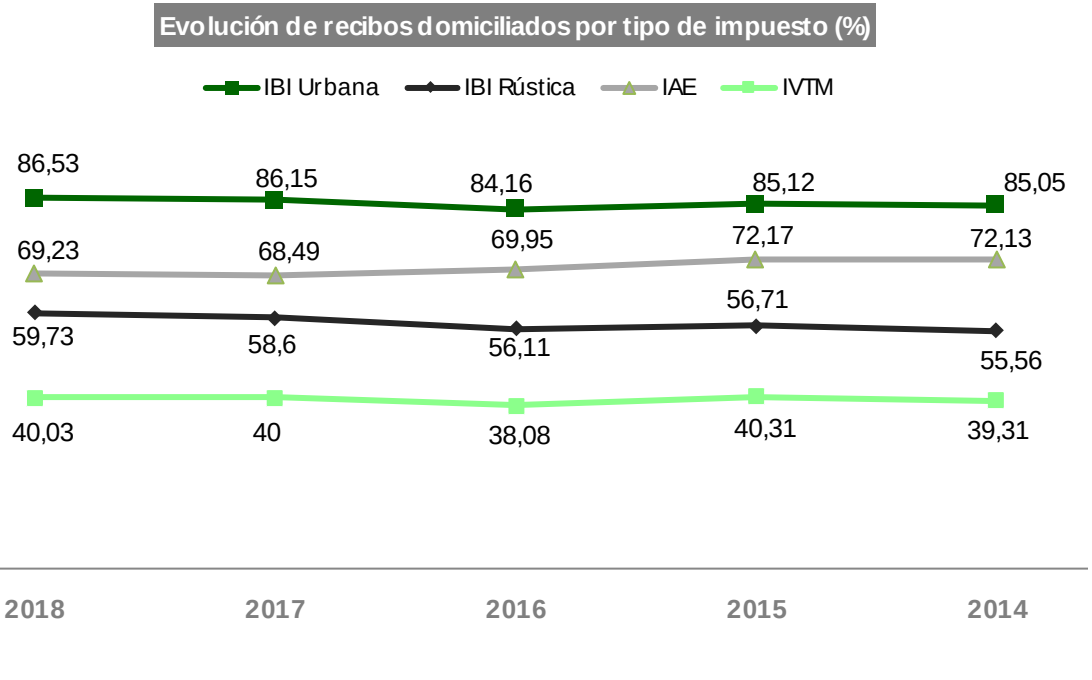


Consumo de papel (Cajas papel blanco)



Como medida para el ahorro de papel en la emisión de documentos de pago, el **OAR** ofrece a sus usuarios y usuarias el servicio de domiciliación bancaria de sus tributos de cobro periódico.

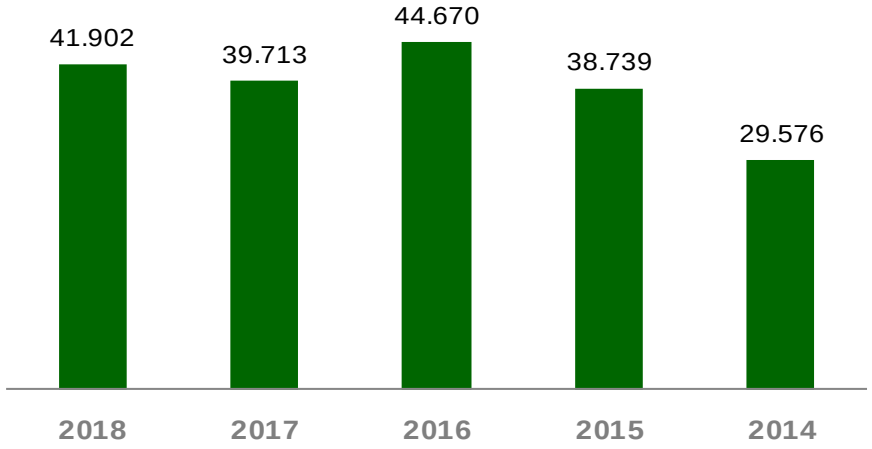
Esta medida contribuye además a la disminución de desplazamientos de contribuyentes a oficinas, y a la mejora en la eficiencia y eficacia de su gestión diaria. No existe una medición que cuantifique el grado de reducción de los impactos como resultado de dichas iniciativas.



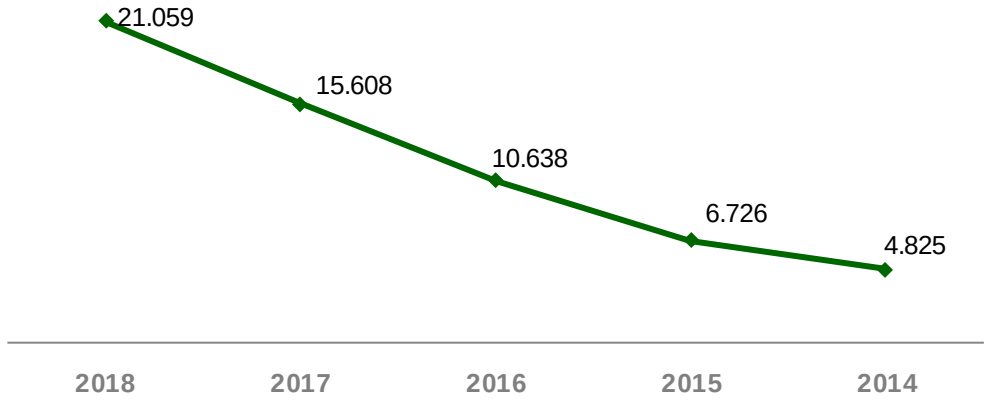
En la misma línea de aumento de uso, nuestro organismo ofrece el sistema de pago de recibos a través de la Oficina Virtual.

Además se fomenta la administración electrónica en la prestación de nuestros servicios, y nuestras publicaciones se editan en soporte digital.

Evolución de recibos pagados a través de Oficina Virtual

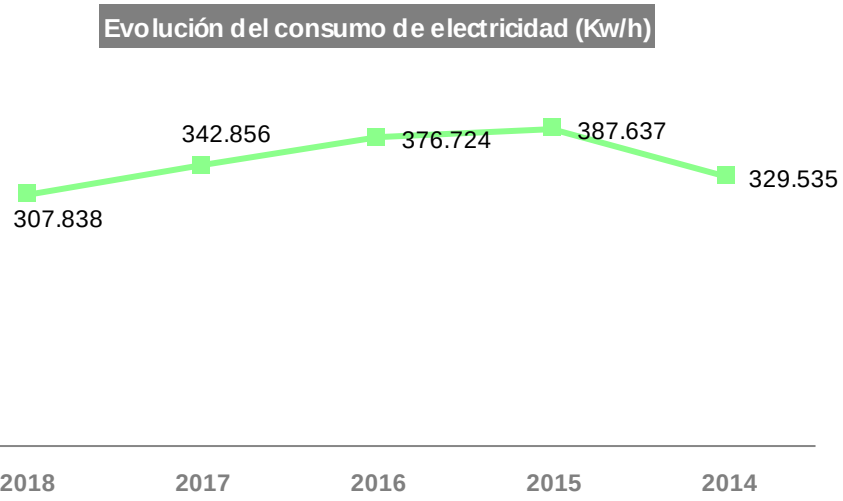


Evolución de recibos pagados a través de TPV (Terminal Punto de Venta) Virtual



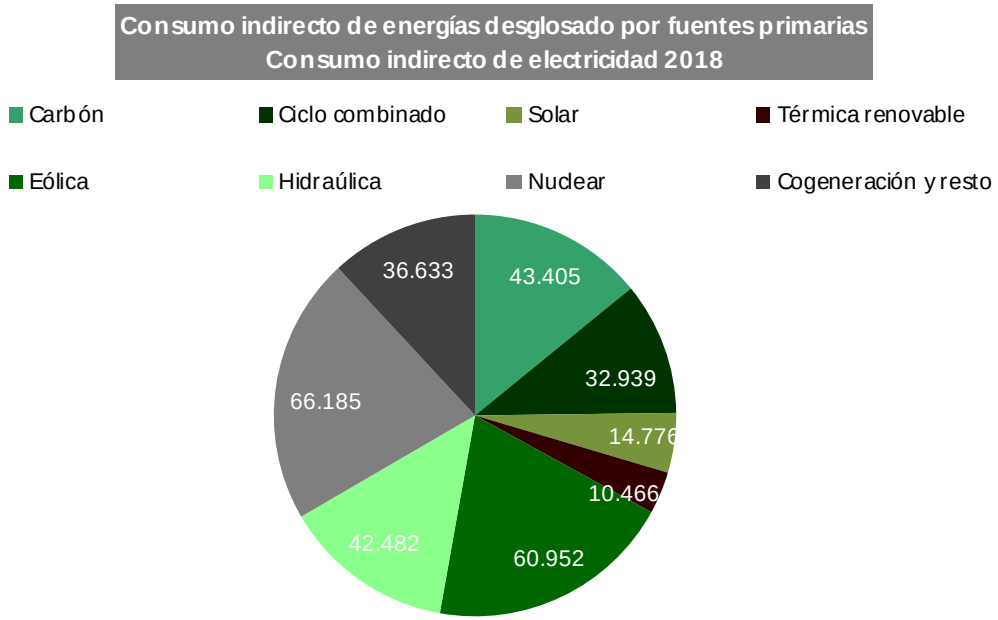
Energía

En relación al consumo eléctrico, el expresado a continuación se refiere tanto a los Servicios Centrales como a las oficinas comarcales.



OFICINA	KW/H	FACTURACIÓN
Servicios Centrales	221.113	34.446,78 €
Almendralejo	30.464	4.813,91 €
Castuera	6.528	1.992,45 €
Fregenal CID	3.600	827,92 €
Fuente de Cantos	3.000	790,90 €
Llerena	13.360	2.620,09 €
Mérida	13.032	2.987,73 €
Talarrubias	2.105	645,07 €
Villafranca de los Barros	5.151	1.561,12 €
Villanueva de la Serena	1.166	751,61 €
Zafra	8.319	1.687,01 €
TOTAL	307.838	53.124,59 €

Se presenta un desglose de consumos por oficinas comarcales, aquellas oficinas de las que no se presenta el dato es debido a que son oficinas en instalaciones de otros organismos con los que se colabora:



La Guía de Buenas Prácticas Medioambientales en oficina del **OAR** continúa vigente y está a disposición del personal en la intranet del organismo.

No existe una medición que cuantifique la reducción en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas.

Durante 2018, el **OAR** continúa consolidando una serie de iniciativas dirigidas a una mayor eficiencia en el uso de instalaciones y equipos e inicia las siguientes:

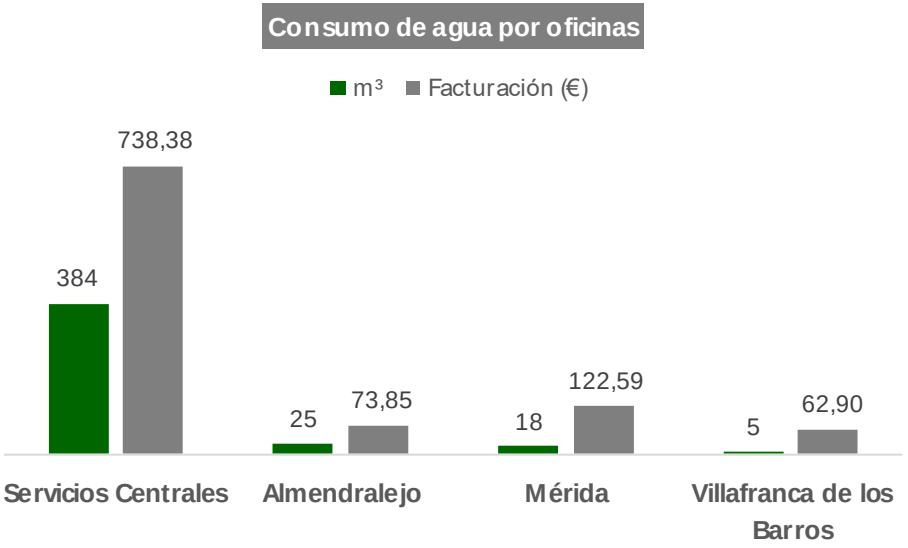
- Reducción del número de impresoras en los puestos de trabajo que no impliquen atención directa al público y sustitución de las locales por fotocopiadoras / impresoras on line
- Elaboración de estudio previo e instalación de equipos de iluminación eficientes (detectores de presencia, interruptores horarios, zonificación de la iluminación)
- Fomento del uso de la videoconferencia para reducir los desplazamientos del en vehículos
- Instalación de soportes para aparcar bicicletas la ciudadanía y el personal
- Adquisición de servidores informáticos más eficientes

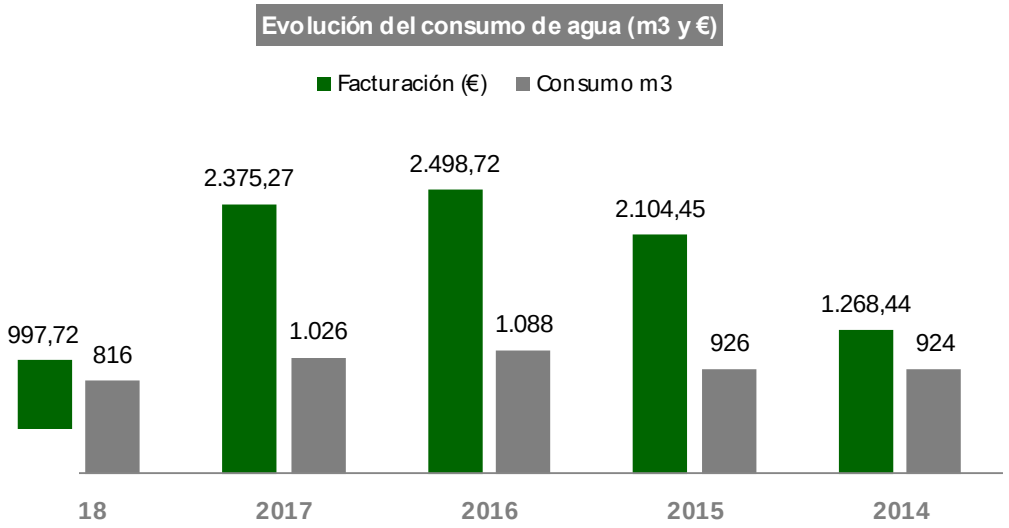
Agua

Debido a la actividad que realiza el **OAR** y a la captación de agua a través de la red pública municipal, el nivel de consumo de agua del organismo no afecta de manera significativa a ninguna fuente de agua.

El **OAR** no recicla ni reutiliza agua en el ejercicio de su actividad.

El consumo desagregado por oficinas en 2018:





*Datos correspondientes al consumo de agua en oficinas de cuya factura se hace cargo el **OAR**..*

EMISIONES

El carácter administrativo de la actividad del **OAR** no tiene una repercusión significativa respecto al cambio climático. No obstante, se asumen iniciativas y proyectos relacionados con el cuidado del medioambiente, como puede constatarse en esta Memoria.

En el **OAR** no se identifican fuentes de emisiones directas de CO_2. La emisión indirecta de CO_2 estimada por el consumo eléctrico del organismo es nula si se tiene en cuenta que el factor de emisión del mix eléctrico de la comercializadora de electricidad del organismo es 0. *(Informe de Emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica del Gobierno de España).*

El **OAR** identifica que las emisiones indirectas de CO_2 por las actividades del organismo se pueden también asociar a los desplazamientos que los trabajadores y trabajadoras puedan realizar por motivos profesionales, pero se considera que el hecho de que se circunscriban en su mayoría a la provincia y que se realicen en automóvil, permite estimar que su nivel es bajo.

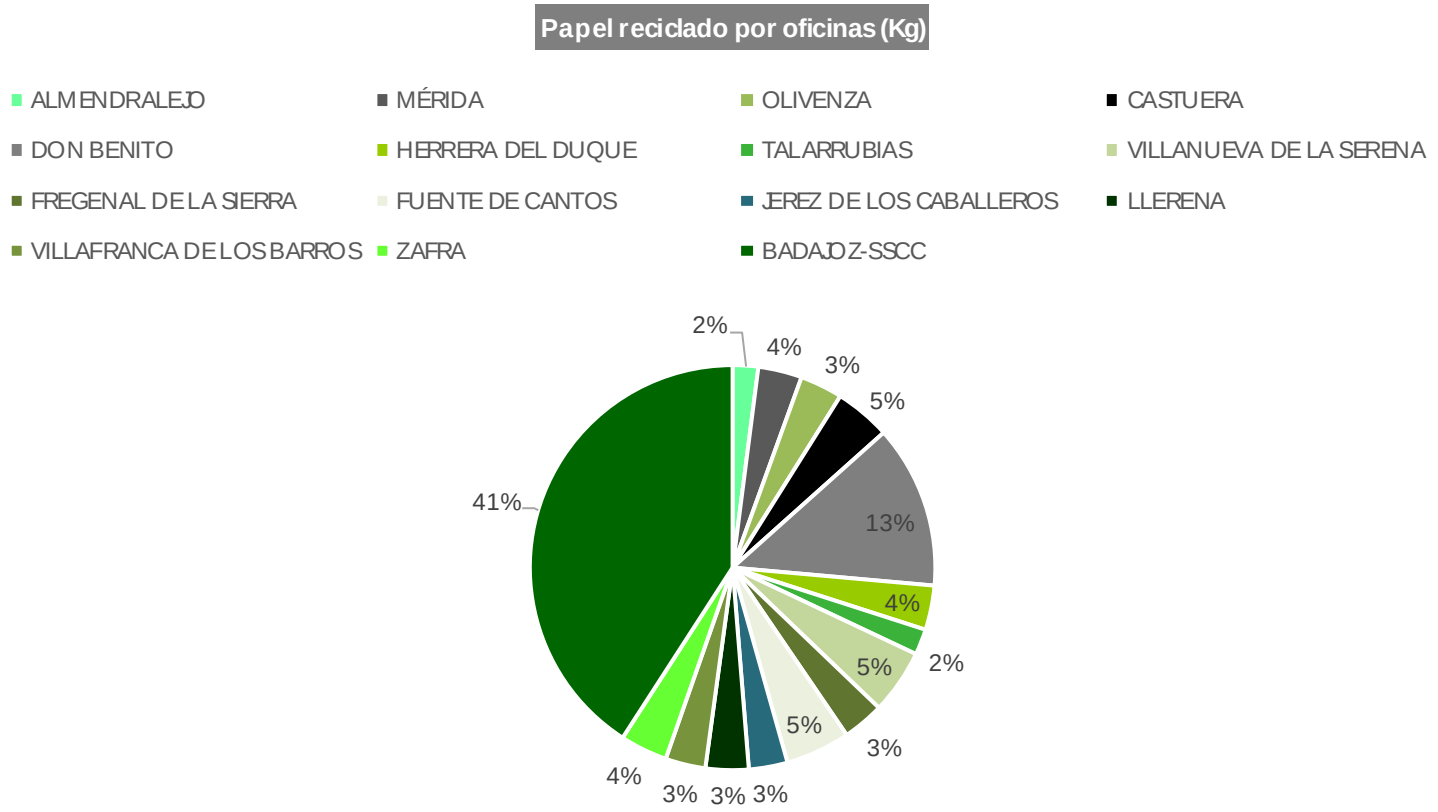
Las actividades que realiza el **OAR** no son emisores significativas de las sustancias destructoras de la capa de ozono recogidas en el *Protocolo de Montreal*.

RESIDUOS

La gestión de los residuos peligrosos generados por el **OAR**: pilas, lámparas fluorescentes y tóner (tinta) de impresoras es realizada a través de la empresa concesionaria de limpieza. En el caso de aparatos electrónicos para deshecho se entregan a PROMEDIO (Consorcio de Gestión Medioambiental de la Diputación de Badajoz), al igual que las pilas. Tanto la empresa concesionaria como PROMEDIO son gestores autorizados para este tipo de residuos.

RECOGIDA Y RECICLAJE	2018	2017	2016	2015	2014
Papel y cartón reciclado (kg)	4.637	12.983	10.271	9.485	8.510
Papel y cartón reciclado (kg/empleado)	22,84	64,92	51,36	48,39	43,64
Consumibles reciclados (kg)**	241	474	20	50	128
Consumibles reciclados (kg/empleado)	1,18	2,37	0,10	0,26	0,65
Facturación Empresa Concesionaria (€)	---	6.050	5.808	6.572	6.473,50

La distribución por oficinas durante el año 2018 del papel retirado por empresa de limpieza es:



Sobre esta Memoria

Este documento describe todas las actividades del año 2018, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo, se han incluido todas las actuaciones significativas que han tenido lugar, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés del organismo.

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA

En este apartado se describen los pasos que el **OAR** ha seguido para determinar el contenido de la presente Memoria mediante la aplicación de los 4 principios de contenido establecidos en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI).

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La presente Memoria analiza el desempeño del organismo dentro del contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la Memoria se refleja el compromiso del organismo con sus grupos de interés, que dirigen sus decisiones y objetivos, facilitándoles multitud de canales y herramientas para que muestren sus necesidades y expectativas de forma periódica

MATERIALIDAD

La información facilitada en la Memoria cubre y trata de responder la casi totalidad de indicadores de la Guía GRI G4.

Las encuestas utilizadas indican qué se puede considerar material para los diferentes grupos de interés en materia de responsabilidad social y, proporcionar sugerencias de modificación o mejora para futuras Memorias.

En la práctica, los resultados confirman que hay que seguir incluyendo contenidos similares, e indican que la información facilitada en la Memoria es considerada útil

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA MATERIALIDAD DE LA M

MEMORIA

La aplicación, por parte del **OAR**, de los principios de calidad de la Memoria establecidos en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI), ha facilitado la preparación y presentación adecuada de la información contenida en la misma y la transparencia en todo el proceso.

COMPARABILIDAD	La información se presenta de tal manera que permite la comparación con otras entidades y el análisis del organismo a través del tiempo.
EQUILIBRIO	La presente Memoria presenta resultados tanto positivos como negativos del desempeño con el fin de ofrecer una imagen imparcial del organismo que permita a los grupos de interés realizar una valoración objetiva.
PUNTUALIDAD	La memoria se presenta anualmente.
PRECISIÓN	La información que se presenta es precisa, detallada y cuantitativa para que los grupos de interés puedan valorar el organismo.
CLARIDAD	La información publicada es accesible y comprensible para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable del **OAR** y sus actividades.
FIABILIDAD	La fiabilidad de la información presentada se encuentra garantizada mediante el proceso de trazabilidad seguido para la obtención y tratamiento de los datos.

ELABORACIÓN, ALCANCE Y COBERTURA

El **OAR** publica por décimo año consecutivo su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a las directrices establecidas en la versión 4 del estándar Global Reporting Initiative (GRI) mediante la aplicación de la opción de conformidad "Esencial".

Además, se siguen los principios de:

- AA1000APS The AccountAbility Principles Standard (2008): inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta y exhaustividad.
- Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Corporativa: Gobernanza de la organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad.

La presente memoria describe todas las actuaciones del 2018, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo se relacionan todas las actividades significativas del organismo, sin omitir información relevante para sus Grupos de Interés (GI).

En la mayoría de los casos se aporta información desde el 2014 con el fin de ayudar a entender la evolución experimentada en el **OAR**.

El contenido de la memoria ha sido definido mediante reuniones realizadas entre los miembros del Comité de Responsabilidad Social Corporativa del **OAR**. Se ha tenido en cuenta la Misión, Visión y Valores, los objetivos estratégicos, los estudios periódicos realizados a los diferentes grupos de interés, los informes de avance de la Comisión de Calidad y del Grupo Estratégico del **OAR**.

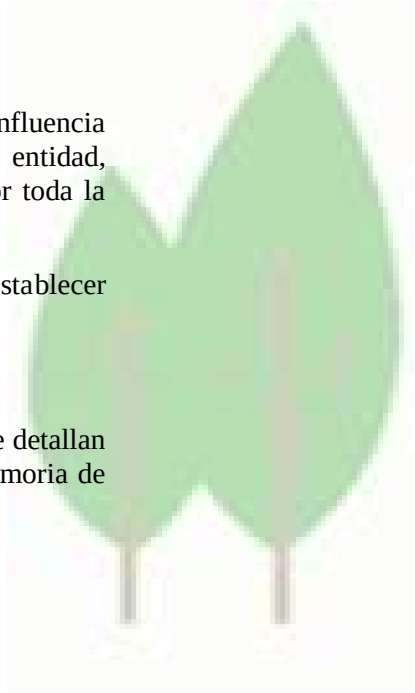
Para su verificación, se ha presentado a la validación interna del Comité de RSC del **OAR**.

No existen limitaciones en la cobertura de esta Memoria, ofreciendo toda la información disponible objetivamente y que puede tener una influencia significativa en la misma. La memoria cubre los aspectos relativos a los impactos económicos, sociales y ambientales del **OAR** como entidad, ofreciendo datos relativos tanto a la Sede Central de Badajoz como a las sedes de las Oficinas Comarcales de Recaudación repartidas por toda la provincia.

En la memoria se incluyen los datos del Organismo Autónomo de Recaudación como Entidad, que puede tomarse como base para establecer comparativas con otras organizaciones del sector financiero público local.

Los efectos de re-expresión de información a memorias anteriores, si los hubiese, se referirán a la Memoria de RSC de 2017.

Junto a la información expresada en la Memoria, se indican las técnicas de medición (porcentajes; unidades; monetarias; etc.) y, en su caso, se detallan los cálculos de proyecciones. En el caso de los datos económico-financieros, se han aplicado los criterios contables especificados en la Memoria de Gestión del **OAR** de 2018, accesible en nuestra página web.



En cuanto a cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria, no se tienen cambios sobre los que informar.

Al final de esta memoria, dentro del Anexo 1, se incluye tabla que relaciona el **Índice de Contenidos de GRI (G4)** con el Índice de esta memoria.

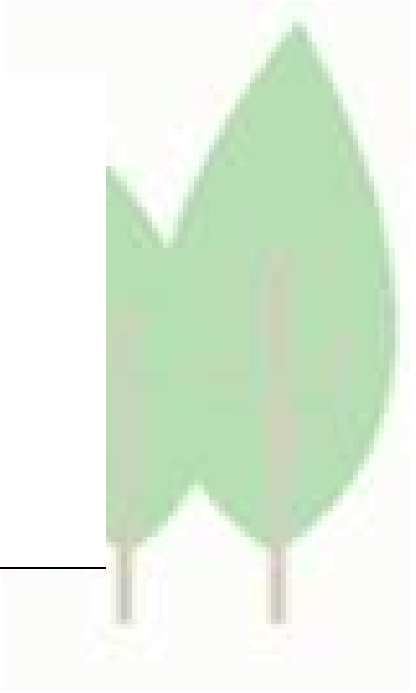
PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO

Para cualquier consulta relacionada con el contenido de las Memorias de RSC del **OAR**, pueden contactar con:

Responsabilidad Social Corporativa
C/ Padre Tomás, 6.
06011 - Badajoz
Correo-E: rsc.oar@dip-badajoz.es
Teléfono / Fax: 924210700 / 924243072

También disponemos de información en nuestra Web:

http://cervantes.dip-badajoz.es/contenidos/contenidos/responsabilidad-social-corporativa



Anexo 1. Índice de contenidos

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES OBLIGATORIOS G4 GRI. OPCIÓN DE CONFORMIDAD "ESENCIAL"

INDICADOR	CONTENIDO	APARTADO/ OBSERVACIONES
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	**Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad**	PRESENTACIÓN
G4-2	**Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades**	HECHOS DESTACADOS 2018 Y PRINCIPALES RETOS 2019 COMPROMISOS
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	**Nombre de la organización**	PERFIL DEL OAR
G4-4	**Marcas, productos y servicios más importantes**	PERFIL DEL OAR/Servicios
G4-5	**Localización de la sede principal de la organización**	PERFIL DEL OAR/Gobierno corporativo
G4-6	**Países en los que opera la organización**	PERFIL DEL OAR/Servicios
G4-7	**Naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica**	PERFIL DEL OAR/Gobierno corporativo
G4-8	**Mercados a los que sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)**	PERFIL DEL OAR/Servicios
G4-9	**Tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, y cantidad de productos o servicios que se ofrecen**	EL OAR EN CIFRAS. PRINCIPALES INDICADORES 2018
G4-10	**Número de empleados por contrato laboral y sexo; Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; tamaño de la plantilla por región y sexo; Parte del trabajo de la organización desempeñado por trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien trabajadores externos: Cambios significativos en el número de trabajadores**	PERSONAS/Empleo
G4-11	**Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos**	PERSONAS/ Empleo
G4-12	**Descripción de la cadena de suministro de la organización**	COMPROMISOS
G4-13	**Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.**	PERSONAS/Empleo
G4-14	**Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución**	COMPROMISOS
G4-15	**Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado**	PRINICIPALES ALIANZAS Y COLABORACIONES

G4-16	**Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece**	PRINCIPALES ALIANZAS Y COLABORACIONES/FOROS O GRUPOS DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	**a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.** **b. Informar de si alguna entidad que figura en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria**	SOBRE ESTA MEMORIA/Principios para determinar el contenido de la Memoria
G4-18	**a. Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto** **b. Cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria**	SOBRE ESTA MEMORIA/Principios para determinar el contenido de la Memoria/Principios para determinar la calidad de la Memoria
G4-19	**Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria**	PERFIL DEL OAR
G4-20	**Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización (indicar si el aspecto es material dentro de la organización; si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización, facilitar una lista de las entidades o grupos de entidades que no consideran material el aspecto en cuestión o bien facilitar una lista de las entidades que sí lo consideren material; señalar las limitaciones que afectan a la cobertura de cada aspecto dentro de la organización**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-21	**Indique el límite de cada aspecto material fuera de la organización, considerando lo siguiente: si el aspecto es material fuera de la organización, señalando en qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran, describir también el lugar donde el aspecto es material para las entidades, señalar cualquier limitación que afecte a la cobertura de cada aspecto fuera de la organización**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-22	**Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-23	**Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	**Lista de los grupos de interés vinculados a la organización**	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
G4-25	**Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja**	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
G4-26	**Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo)**	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
G4-27	**Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.**	HECHOS DESTACADOS 2018 Y PRINCIPALES RETOS 2019

		RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	**Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-29	**Fecha de la última memoria (si procede)**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-30	**Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-31	**Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura/Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido
G4-32	**a. Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización** **b. Índice de GRI de la opción elegida** **c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura
G4-33	**a. Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria** **b. Alcance y el fundamento de la verificación externa** **c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación** **d. Órgano superior de gobierno o alta dirección que ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización**	SOBRE ESTA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura **Esta Memoria no ha sido verificada externamente**
GOBIERNO		
G4-34	**Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales**	PERFIL DEL OAR/Gobierno corporativo
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	**Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos**	PERFIL DEL OAR/Misión, visión y valores

INDICADOR	CONTENIDO	APARTADO/OBSERVACIONES
ECONOMÍA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
EC1	**Valor económico directo generado y distribuido**	BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA/Gestión económica
EC2	**Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático**	MEDIOAMBIENTE/Emisiones
EC3	**Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones**	PERSONAS/Remuneración y beneficios Sociales
EC4	**Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno**	BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA/Gestión económica
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	**Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas**	PERSONAS/Empleo
EC6	**Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas**	PERSONAS/Empleo
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
EC7	**Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios**	BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA/Gestión económica
EC8	**Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos**	BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA/Gestión económica
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
EC9	**Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales**	PROVEEDORES/Contratación
MEDIOAMBIENTE		
MATERIALES		
EN1	**Materiales por peso o volumen**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN2	**Porcentajes de materiales utilizados, que son materiales reciclados**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
ENERGÍA		
EN3	**Consumo Energético interno**	MEDIOAMBIENTE/Consumos

EN4	**Consumo energético externo**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN5	**Intensidad energética**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN6	**Reducciones de los requisitos energéticos de productos y servicios**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN7	**Reducción del consumo energético**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
AGUA		
EN8	**Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN9	**Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN10	**Captación total de aguas según la fuente**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
BIODIVERSIDAD		
EN11	**Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad**	Las instalaciones del **OAR** no se encuentran en hábitat ricos en biodiversidad ni espacios naturales protegidos.
EMISIONES		
EN15	**Emisiones directas de gases de efecto invernadero**	MEDIOAMBIENTE/Emisiones
EN16	**Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía**	MEDIOAMBIENTE/Emisiones
EN17	**NOx, SO_2 y otras emisiones atmosféricas significativas**	Las actividades que realiza el **OAR** no son emisoras significativas de NOx, SO_2 y otras emisiones atmosféricas significativas al aire real.
EFLUENTES Y RESIDUOS		
EN22	**Vertido total de aguas, según su calidad y destino**	Indicador que no se considera relevante por el tipo de actividad que desarrolla el **OAR**, asimilándose dicho vertido al doméstico.
EN23	**Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento**	MEDIOAMBIENTE/Residuos
EN24	**Número y volumen totales de los derrames significativos**	No se ha producido ningún derrame accidental en el periodo comprendido en la memoria.
EN25	**Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente**	MEDIOAMBIENTE/Residuos
EN26	**Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización**	Los vertidos del **OAR** no se consideran contaminantes, al ser

		un vertido asimilable al doméstico.
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN27	**Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios**	MEDIOAMBIENTE/Consumos
EN28	**Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos**	No se considera de aplicación el indicador debido al ámbito de actividad del **OAR**.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
EN29	**Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental**	El **OAR** no ha sido sancionado por ningún concepto relacionado con la normativa medioambiental.
TRANSPORTE		
EN30	**Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal**	Actualmente no se realizan medidas para contabilizar el impacto ambiental del transporte de bienes, materiales y personas de la organización.
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL		
EN34	**Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación**	No se dispone de ninguna reclamación.
SOCIAL		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
ETIQUETADO SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR5	**Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes**	CLIENTES/Satisfacción
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA		
PR6	**Venta de productos prohibidos o en litigio**	Los servicios que el **OAR** presta no están prohibidos en el entorno en el que opera.
PR7	**Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado**	Durante 2018 no existen incumplimientos de regulaciones relativas a comunicaciones de marketing.
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES		
PR8	**Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes**	Durante 2018 no existen reclamaciones.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
PR9	**Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios**	Durante 2018 no existen multas.

SOCIEDAD		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
SO4	**Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción**	COMPROMISOS
SO5	**Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas**	No existen casos de corrupción.
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7	**Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas**	Como organismo público, el **OAR** no está implicado en ningún incidente relacionado con competencia desleal.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO		
SO8	**Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa**	El **OAR** no ha recibido ningún tipo de sanción, al ajustar su actividad rigurosamente al cumplimiento normativo.
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL		
SO11	**Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación**	No se dispone de ninguna reclamación.
DERECHOS HUMANOS		
NO DISCRIMINACIÓN		
HR3	**Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas**	Durante el año 2018 no se han identificado en el **OAR** incidentes de discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia, o extracción social
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
HR4	**Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos**	En el año 2018, el **OAR** no ha realizado operaciones ni ha identificado entre sus proveedores, riesgos para el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos de sus trabajadores
TRABAJO INFANTIL		
HR5	**Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil**	El **OAR** al trabajar en exclusiva en la provincia de Badajoz y someterse al marco normativo del estado español, al igual que sus

		proveedores, no realiza operaciones con riesgo de explotación infantil.
TRABAJO FORZOSO		
HR6	**Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso**	El **OAR** al trabajar en exclusiva en la provincia de Badajoz y someterse al marco normativo del estado español, al igual que sus proveedores, no realiza operaciones con riesgo de episodios de trabajo forzado u obligatorio.
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS		
HR12	**Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación**	No se dispone de ninguna reclamación.
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
EMPLEO		
LA1	**Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región**	PERSONAS/Empleo
LA2	**Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad**	PERSONAS/Remuneración y beneficios sociales
LA3	**Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo**	PERSONAS/Remuneración y beneficios sociales
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN		
LA4	**Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos**	PERSONAS/Empleo
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA5	**Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo**	PERSONAS/Salud y Seguridad
LA6	**Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos**	PERSONAS/Salud y Seguridad
LA7	**Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad**	PERSONAS/Salud y Seguridad
LA8	**Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo**	PERSONAS/Salud y Seguridad
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA9	**Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral**	PERSONAS/Formación
LA10	**Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales**	PERSONAS/Formación

LA11	**Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional**	PERSONAS/Incentivo a la productividad
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA12	**Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad**	PERSONAS/Empleo
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
LA13	**Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad**	PERSONAS/Remuneración y beneficios sociales
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES		
LA16	**Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación**	No se dispone de ninguna reclamación.

OAR

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

Dirección: Jaime Gragera Rodríguez
Coordinación: Mª Carmen Vaquero Pírez
Redacción: Actividad Consultoría y Desarrollo, S.L.
Imágenes: Diputación de Badajoz, Archivo fotográfico del OAR

La Memoria de Responsabilidad Social del OAR 2018 se edita como publicación virtual, ahorrando costes medioambientales. Puede consultar y descargar nuestras Memorias RSC en la página web del OAR.

Queremos expresar nuestro agradecimiento para quienes han colaborado aportando documentación, sugerencias o información para confeccionar esta Memoria. Abril 2019