

ACTA
DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA POR EL **CONSEJO RECTOR DEL
ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ,**
EL DÍA **18 DE OCTUBRE DE 2019.**



En Badajoz, siendo las **11,30 horas** del día **18 de octubre de 2019**, en la Biblioteca del “antiguo Instituto Bárbara de Braganza” del Edificio Institucional en Badajoz, se reúne en primera Convocatoria el Consejo Rector del OAR, con objeto de prestar aprobación a los asuntos incluidos en el orden del día elaborado al efecto y adjuntado a la convocatoria formal.

Preside la sesión el Vicepresidente del OAR don Saturnino Alcázar Vaquerizo en ausencia del Ilmo. señor Presidente y asisten los vocales, doña Virginia Borrallo Rubio, doña Dolores María Enrique Jiménez, don Manuel José González Andrade, don Raúl Jareño Crespo, don Lorenzo Molina Medina, doña Cristina Valadés Rodríguez, don Pedro Pablo González Merino, doña Manuela Sancho Cortés, don Manuel Borrego Rodríguez y don Juan María Delfa Cupido; asistidos por el Gerente del OAR, don Manuel Cordero Castillo, el Interventor-delegado, don José Cascos Lozano, la Tesorera, doña María Antonia Hernández Villarín y el Secretario del OAR y de la Institución, don José María Cumbres Jiménez, que da fe.

Excusan su falta de asistencia el Presidente, don Miguel Ángel Gallardo Miranda y el Alcalde de Almendralejo, don José María Ramírez Morán, por causas justificadas.

ACTA ANTERIOR.

Se da cuenta del acta extendida sobre la última reunión celebrada el **18 de septiembre de 2019** y no habiendo objeciones, el Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación acuerda en **unanimidad** prestarle aprobación en todos sus términos, transformándose en acta definitiva a los efectos legales establecidos.

Y así se inicia el debate y aprobación de los asuntos incluidos en el Orden del día elaborado al efecto.

■ ASUNTOS:

Asunto 1º.- Aprobación, si procede, de delegaciones de funciones recaudatorias de ayuntamientos de la provincia al OAR.

Se eleva al Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación para su aprobación, expediente comprensivo de las delegaciones de funciones recaudatorias efectuadas por Ayuntamientos de la provincia y otras entidades al OAR a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y que a continuación se relacionan:

- El Ayuntamiento de Valverde de Leganés, que en sesión plenaria extraordinaria celebrada el día 3 de octubre de 2019, acordó delegar en la Diputación de Badajoz, a través del OAR, lo siguiente:
 - Recaudación en vía ejecutiva, incluida la función de dictar la providencia de apremio, de las siguientes tasas por la prestación de servicios:
 - Tasa por prestación de servicios funerarios.
 - Tasa por utilización de instalaciones deportivas.
 - Tasa por la utilización del servicio de Punto Limpio.
 - Recaudación en vía ejecutiva, incluida la función de dictar la providencia de apremio, de las multas y sanciones por infracciones en materia de perros peligrosos y contaminación acústica.
 - Gestión y recaudación de multas y sanciones por infracciones en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial en el marco del Convenio para la gestión integral de los expedientes sancionadores.

En consecuencia y sometido a votación la aceptación de la delegación, el Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación **acuerda** aprobar **por unanimidad** de los miembros asistentes el expediente indicado, y dar traslado del mismo al Pleno de la Excm. Diputación de Badajoz para su ratificación, si procede.

Asunto 2º.- Informe sobre el Sistema de Gestión de la Mejora del ejercicio 2018.

Se da cuenta al Consejo Rector del Informe sobre el Sistema de Gestión de la Mejora correspondiente al ejercicio 2018.

El modelo de excelencia EFQM implantado en el OAR determina que la Dirección administrativa -Gerente, Jefes de Servicio y Coordinadores de Oficinas- ha de controlar y revisar el cumplimiento de los objetivos aprobados por el Consejo Rector, para comprobar si se ha conseguido lo que se pretendía, que es, concretamente, el aumento de la satisfacción de las entidades delegantes y la ciudadanía con la prestación de los servicios, y en caso de no lograrlo, tomar las medidas y corregir las causas que lo hayan impedido.

En el Informe que se presenta cada año al Consejo Rector, se analizan todos los resultados obtenidos y se identifican las áreas de mejora y recomendaciones que han de adoptarse para garantizar la mejora continua en el OAR.

A continuación el Gerente expone a los asistentes las acciones concretas y los resultados obtenidos, destacando lo siguiente:

En el ejercicio 2018, se han cumplido el 85 % de los objetivos operativos marcados por el Consejo Rector.

✚ Para el cumplimiento del Objetivo Estratégico *“Más Cercanía y Mejor Atención al ciudadano”*:

- Se ha llevado a cabo la revisión del 100% de los procesos cuyo destinatario es el ciudadano, introduciendo mejoras en los protocolos de atención de los diferentes canales y en la tramitación electrónica de los procedimientos

- Por otro lado, y aunque el grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de servicios al Ciudadano ha sido del 86,7%, se ha obtenido un nivel de satisfacción del 4, 49 sobre 5, con respecto a la información facilitada por el OAR a los ciudadanos/as, entre otras medidas, con la confección de un diccionario de terminología tributaria, con la mejora de la información de los recibos y con la nueva web del OAR que facilita información sobre trámites tributarios.

✚ Para el cumplimiento del Objetivo Estratégico *“Reforzar la Relación con las Entidades Delegantes”*:

- Se ha obtenido un 93,91% en la recaudación de los principales tributos (IBI, IVTM, IAE) gracias a la depuración de errores en los censos, la actualización de datos fiscales o el control de los recibos domiciliados, efectuando una segunda notificación al domicilio del interesado antes de la finalización del periodo voluntario.

- Se ha realizado la liquidación de cuentas a todos los Ayuntamientos con fecha 22 de enero.

- Se les mantiene informado sobre novedades jurídico-tributarias a través del Boletín Informativo "BOAR"

- Se ha obtenido un cumplimiento del 91% de los compromisos de la Carta de Servicios a las Entidades Delegantes.

- ✚ Para el cumplimiento del Objetivo Estratégico "*Mejorar la Percepción de la sociedad respecto del OAR*":

- Se ha desarrollado el Proyecto Open Data para la reutilización de la información pública con la publicación de un total de 10 conjuntos de datos.

- Hemos obtenido 2 premios en las X Jornadas de Modernización y Calidad en la Administración Local (JOMCAL) en las categorías de *Buenas Prácticas*, con el proyecto "*El OAR con el Cole*" y al *Mejor Video Promocional* de los "*Servicios De La Oficina Virtual*".

- ✚ Para el cumplimiento del Objetivo Estratégico "*Mejorar el clima y rendimiento laboral*"

- Se han implantado medidas de conciliación laboral.

- Se han introducido mejoras en el Plan de Acogida del personal, asignándole un tutor o formación específica para el desempeño de su puesto de trabajo.

- Se ha obtenido en la encuesta al personal de nuevo ingreso un 4,8 sobre 5.

- ✚ Para el cumplimiento del Objetivo Estratégico "*Consolidar alianzas, aprendizaje y excelencia*":

- De los 20 objetivos operativos propuestos para 2018, se han conseguido 16, prorrogándose para 2019 los otros 4.

- Se han cumplido el 100% de los objetivos de productividad asignados a la Organización en general y los de cada servicio, así como el 96,65% de los individuales, asignados a cada trabajador.

- Se ha realizado el seguimiento de los compromisos del 100% de los convenios de colaboración.

En cuanto a la "*Gestión y revisión de los procesos del OAR*", por primera vez, desde que se realizan auditoras internas en el OAR, no se han detectado ninguna no conformidad, en ninguno de los 11 procedimientos auditados en el ejercicio 2018, lo que acredita su correcta implantación.

En cuanto a la "*Implicación del personal en planes de mejora*", en los 10 planes de acción que se iniciaron en el ejercicio 2018, están implicados 43 trabajadores/as, a los que hay que sumar aquellos que participan en grupos permanentes, constituidos en este ejercicio o en años anteriores, por lo cual, la participación total es de 73 trabajadores/as, que supone el 34,11%, manteniéndose el porcentaje de participación de los cuatro últimos años.

En cuanto a las "*Quejas y Sugerencias presentadas por los grupos de interés*":

- Quejas de contribuyentes: 30, la mayoría se producen en el área de atención al contribuyente.

- Quejas de entidades delegantes: 0.

- No conformidades de trabajadores/as: 0.

Se ha dado respuesta al 100% de las mismas y se han realizado acciones correctivas en 19 de ellas, lo que supone que se ha actuado en el 65,51% de las quejas presentadas.

- Sugerencias de los contribuyentes: 127, para la mejora del servicio de cita previa, del horario de atención al público y de la necesidad de poder realizar los trámites tributarios con mayor facilidad.

- Sugerencias de las entidades delegantes: 3, para la mejora en la gestión de los tributos.

- Sugerencias de los trabajadores del OAR: 18; 13 son ideas de mejora y 5 propuestas de RSC.

- Felicitaciones a los empleados: 47.

- Felicitaciones al OAR en general: 5.

En cuanto a los resultados de la medición de la *“Satisfacción de nuestros grupos de interés”*, a finales de 2018 se han realizado las encuestas anuales superándose todos los resultados anteriores:

- Satisfacción a los ciudadanos: 4,44 sobre 5.

- Satisfacción de los trabajadores de nuevo ingreso: 4,88 sobre 5.

Los resultados del *“Cuadro de Mando Integral”*, indicadores estratégicos junto a los indicadores clave asociados a procesos, destaca, que se han cumplido el 85% de los objetivos de indicadores marcados para el ejercicio 2018 y del total de indicadores propuestos -263-, se ha cumplido su umbral en el 76,8%, porcentaje ligeramente superior al del 2017.

Por último, se han detectado una serie de *“Mejoras y recomendaciones”*, destacando de un total de ocho, que para conseguir el cumplimiento del 100% de los compromisos de la Carta de Servicios de Ciudadanos, se propone definir una sistemática en el seguimiento de los compromisos adquiridos o que para cumplir con nuestro valor y eje estratégico *“OAR Transparente”*, se va a gestionar la publicación de la información en la nueva web del OAR; igualmente se propone revisar y actualizar el mapa de procesos para adecuarlo a la realidad del sistema de gestión del OAR, y que para evaluar la eficacia de los indicadores definidos en cada proceso se deben proponer nuevos umbrales en aquellos indicadores que tienen una tendencia positiva.

El Consejo Rector se da por enterado y presta su conformidad con el contenido del Informe.

Asunto 3º.- Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del OAR del año 2018.

Se somete a consideración del Consejo Rector la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del OAR del año 2018.

El OAR está comprometido con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) apostando por un desarrollo sostenible, lo cual se identifica con su Visión, “(...) *ser una Administración que contribuya al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz*”.

Los principios de RSC aparecen incorporados en el Plan Estratégico 2016-2020, están integrados en el sistema de gestión interno y en las relaciones con los grupos de interés - entidades delegantes, personal del OAR, aliados, entidades colaboradoras, proveedores y ciudadanía y sociedad en general-.

La Memoria de RSC se elabora con el objetivo de que todos esos grupos de interés puedan conocer y valorar el desempeño del Organismo dentro del contexto de las exigencias económicas, medioambientales y sociales del entorno.

A continuación el Gerente del OAR expone las estrategias en materia de RSC en las que el OAR está trabajando, destacando las siguientes:

Durante el ejercicio 2018, se ha dado un paso más en materia de RSC, con la implicación en *proyectos de colaboración social*, como la Jornada de Donación en colaboración con el Banco de sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz (el pasado día 15 de octubre se realizó la II Edición) o en el Proyecto “Stop a la Malaria, salvar 5000 vidas”, en colaboración con la Residencia Universitaria Hernán Cortés de la Diputación de Badajoz.

En el 2018 se ha continuado con la labor de difusión de la RSC al objeto de concienciar y/o formar a nuestros grupos de interés: sindicatos, entidades financieras colaboradoras y proveedores del OAR, en dicha materia y en la importancia de la misma para garantizar la sostenibilidad de la provincia de Badajoz; el Gerente informa que los próximos días 21, 22 y 23 de octubre se realizará la II Edición de Formación en RSC dirigida en esta ocasión a las entidades delegantes y aliados del OAR.

Mediante la Comisión y Grupo de Trabajo de RSC hemos ido desarrollando numerosas iniciativas encaminadas a mejorar el medio ambiente, los servicios prestados, las relaciones con el entorno social y las condiciones de los trabajadores, destacando la participación del OAR en el proyecto europeo “*eTEACHER*”, junto a la Agencia Extremeña de la Energía y varias instituciones europeas, para la mejora de la eficiencia energética y del confort de los edificios, o la consolidación de la Campaña de Sensibilización Escolar “*El OAR con el cole*”.

Durante 2018 también se ha diseñado nuestro *II 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 en torno a tres ejes de: eje 1: reputación y transparencia, eje 2: sostenibilidad y eje 3: innovación responsable.

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.

Todo ello no se hubiera conseguido sin la notable implicación y colaboración en el desarrollo de acciones del personal del Organismo al que el Consejo Rector traslada su agradecimiento.

La Memoria se situará en formato digital en la web del OAR para general conocimiento.

El Consejo Rector se da por enterado y presta su conformidad con el contenido del Informe.

Asunto 4º.- Informe sobre la organización de las Jornadas Municipales del OAR.

El OAR, a lo largo de su historia, este será el sexto año, viene realizando estas Jornadas Municipales dirigidas principalmente a los Ayuntamientos como entidades delegantes, haciéndolas coincidir siempre con el inicio de cada legislatura, con la finalidad de facilitar a las nuevas Corporaciones Municipales y al personal dependiente de las mismas un Informe personalizado de Fiscalidad Municipal.

Este Informe se convierte en un valioso instrumento de asesoramiento técnico-tributario que permite obtener una visión completa del estado general de su Hacienda Local y de gran utilidad tanto a la hora de elaborar los Presupuestos Generales de la Corporación Municipal, como en el momento de tomar decisiones en materia tributaria que afecten a la contribución fiscal de sus vecinos.

Estas VI Jornadas Municipales también se plantean como un punto de encuentro para compartir experiencias y reconocer el esfuerzo conjunto realizado por otras entidades públicas, instituciones y ciudadanía.

En el documento proporcionado a los Consejeros se explica a los asistentes la temática de las VI Jornadas bajo el título “CLARUM” y el programa que se ha elaborado al efecto, que a continuación pasa a exponer el Vicepresidente:

Temática de las Jornadas:

Las VI Jornadas Municipales se presentan bajo el título “CLARUM” sobre un mapa estelar con la función de iluminar y compartir el conocimiento con los participantes; el empleo del latín rememora la importancia de la herencia romana en Extremadura.

Su significado “claro, brillante, ilustre, famoso” evoca el valor de la transparencia en la gestión, el deseo de brillar, de crecer y mejorar, y pretende aportar luz a la visión de ser una

Administración proactiva y excelente, la cual estamos construyendo entre todos. Las Jornadas tendrán la excelencia como materia principal, al haberse cumplido nuestro objetivo de Reconocimiento de Excelencia Europea 500+.

Las estrellas se unen formando un todo y refuerza el valor de la participación, empatía y trabajo en equipo.

Programa:

Las VI Jornadas Municipales tendrán lugar el próximo 19 de noviembre en el Edificio Siglo XXI de Badajoz. Su desarrollo se realizará de 9:30 a 14:00 horas.

La primera parte de la Jornada terminará con la entrega al OAR del reconocimiento de Excelencia Europea 500+ por parte de un representante del Club de Excelencia de Gestión.

También se contará con la presencia del Director General del Catastro y se realizará un agradecimiento a todos los colaboradores y aliados del OAR.

En la segunda parte de la Jornada intervendrá personal técnico del OAR para explicar con detalle el contenido del Informe de Fiscalidad Municipal.

La Jornada finalizará, en el compromiso de la Diputación por la seguridad vial en la provincia de Badajoz y con el fin de reducir la siniestralidad en las vías de nuestros municipios, con la puesta a disposición de los radares a los Ayuntamientos que solicitaron su participación en esta iniciativa y cumplieran con los requisitos, contando en esta ocasión con la intervención del Jefe Provincial de Tráfico de Badajoz y con el Fiscal Provincial de Tráfico.

Concluye el Vicepresidente invitando a los presentes y en nombre del Consejo Rector del OAR a todas las entidades delegantes, a asistir el próximo día 19 de noviembre a las VI Jornadas Municipales del OAR.

Peticiones y preguntas.

-  El Vicepresidente comunica a los asistentes que es necesario proceder a la renovación de las diferentes comisiones del OAR (Comité de Responsabilidad Social Corporativa, Comisión de Productividad y Mesa de Contratación), por lo que cada grupo político deberá designar a dos representantes para formar parte en cada una de ellas y comunicarlo a la Gerencia del OAR.

Y así, no habiendo otros asuntos que tratar ni peticiones o preguntas que formular, el Vicepresidente da por finalizada la sesión a las **12,00** horas del día y en el lugar señalados en el encabezamiento, dando fe de todo lo anterior, como Secretario General y del OAR ■

Vº. Bº.:
El Presidente,
P.A. el Vicepresidente,

El Secretario General,

Fdo.: Saturnino Alcázar Vaquerizo

Fdo.: José María Cumbres Jiménez

(Documento firmado electrónicamente)