



# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2019**

# ÍNDICE

<b>CARTA DEL GERENTE</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPALES RESULTADOS 2019</b>	<b>6</b>
<b>PROYECTOS Y ACTIVIDADES 2019</b>	<b>8</b>
<b>PERFIL DEL OAR</b>	<b>16</b>
Órganos de Gobierno	16
Gestión Económica	20
Transparencia	21
Misión, Visión y Valores	22
Estrategia	22
Servicios	25
<b>POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>28</b>
<b>HECHOS DESTACADOS 2019</b>	<b>29</b>
<b>PRINCIPALES RETOS 2020</b>	<b>33</b>
<b>RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>35</b>
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	<b>40</b>
<b>PRINCIPALES ALIANZAS Y COLABORACIONES</b>	<b>41</b>
<b>FOROS O GRUPOS DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>42</b>
<b>COMPROMISOS</b>	<b>43</b>
<b>PERSONAS</b>	<b>46</b>
Plantilla	46
Remuneración y beneficios sociales	50
Salud y seguridad	52
Formación	54
Acogida de nuevo personal	57
Incentivo a la productividad	58
<b>CLIENTES</b>	<b>59</b>
Satisfacción	59

Quejas y sugerencias	60
Atención	61
<b>ALIADOS Y PROVEEDORES</b>	<b>63</b>
Contratación	63
Alianzas	64
<b>SOCIEDAD</b>	<b>66</b>
Lucha contra el fraude fiscal	66
Educación tributaria	67
Consumos	73
Emisiones	78
Residuos	79
<b>SOBRE ESTA MEMORIA</b>	<b>80</b>
Punto de Contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su Contenido	80

## CARTA DEL GERENTE

---

Presentamos la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa RSC 2019** como reflejo de transparencia de nuestros resultados y actuaciones en esta materia, consecuencia de la práctica continua de RSC en la organización durante diez años consecutivos, con el fin de aportar valor a la sociedad valorando el impacto que nuestra actividad genera sobre los diferentes grupos de interés (Ayuntamientos, personal, ciudadanía, sociedad...)

Durante este periodo, el Organismo ha buscado la excelencia en su gestión, tomando como referencia el modelo EFQM, obteniendo en este año 2019 el Reconocimiento de Excelencia Europea 500+. El compromiso con la excelencia permite avanzar de forma clara en la RSC. A pesar de que el modelo abre camino hacia la implicación en la sostenibilidad y responsabilidad social de las organizaciones, el **OAR** desde 2009, integró la RSC de forma voluntaria en su estrategia, en su gestión y procedimientos.

La RSC se ha convertido en uno de los ejes estratégicos principales del **OAR**, al objeto de dar cumplimiento a su visión (...contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz), por lo que su gestión y desarrollo se ha planificado a través de los diferentes planes estratégicos, actualmente el

comprendido desde el año 2016 hasta 2020.

En este ejercicio se ha trabajado en compilar los compromisos que el **OAR** va a asumir en materia de RSC, en la etapa 2019-2021, mediante la definición de los principios y objetivos que conforman la **Política de RSC del OAR**. Tal responsabilidad asumida, se materializa mediante un instrumento clave en la gestión del **OAR**, como es el **Plan Director de RSC**, que ayudará a que el comportamiento ético y responsable de todas y todos los que formamos el **OAR** sea aún más efectivo.

Con este Plan, la RSC se orienta en torno a 3 ejes estratégicos. **REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA**, con el fin de establecer una comunicación activa, responsable y transparente con los grupos de interés. **SOSTENIBILIDAD**, generando valor social y ambiental para la sociedad. **INNOVACIÓN RESPONSABLE**, teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía para el diseño de nuevos servicios.

La política de RSC del **OAR** es el camino adecuado para la consecución de los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* planteados por Naciones Unidas a nivel mundial. Por este motivo, el **OAR** se ha comprometido a alinear éstos con su actividad, con el fin de contribuir a

mejorar la situación económica, social y medioambiental de nuestro planeta, para poder conseguir la igualdad entre las personas y asegurar la prosperidad de todos.

En esta Memoria se muestra la vinculación existente entre los proyectos y actuaciones realizadas en

materia de RSC con los ODS correspondientes, lo que señala el comienzo, como Organismo Público, de un proceso de implicación con el fin de tratar de conseguir un futuro sostenible entre todos.

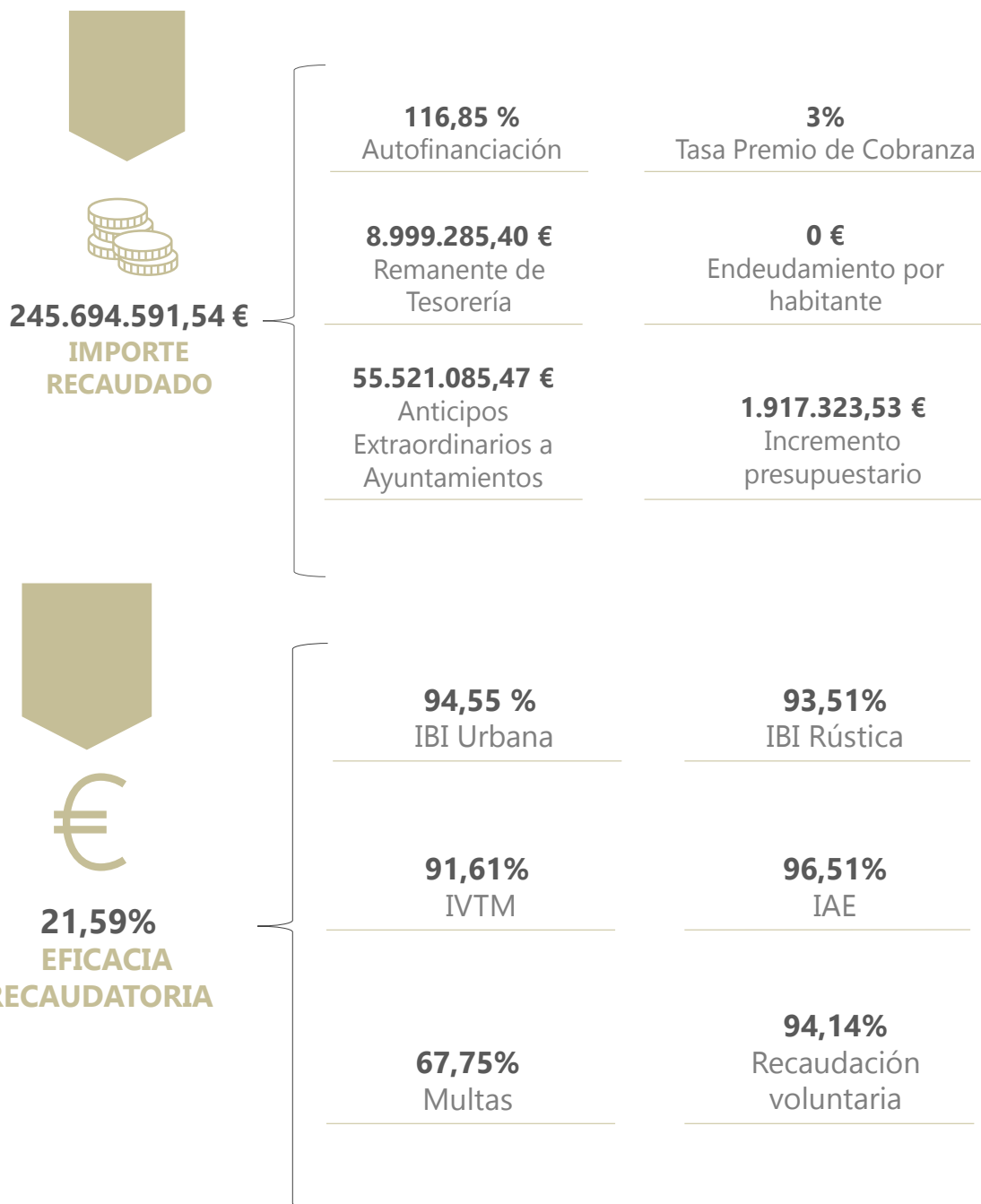
### **Manuel Cordero Castillo**

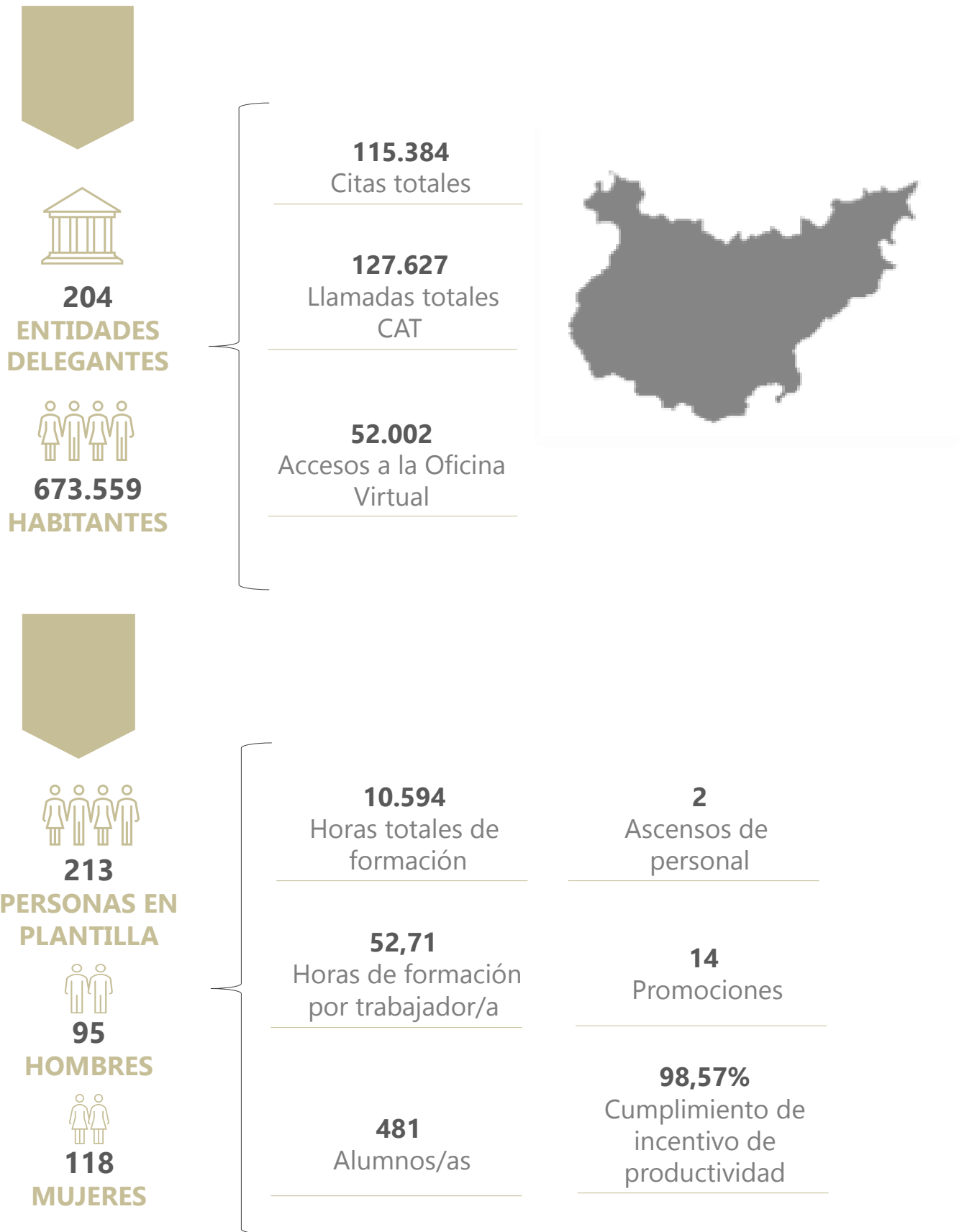
*Gerente del **OAR***



## PRINCIPALES RESULTADOS 2019

### IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL





## PROYECTOS Y ACTIVIDADES 2019

### VI JORNADAS MUNICIPALES "CLARUM" DEL OAR

Las VI Jornadas Municipales se presentan bajo el título **CLARUM** que se concibe sobre un mapa estelar con la función de iluminar y compartir el conocimiento con los participantes; las estrellas se unen formando un todo y refuerza el valor de la participación, empatía y trabajo en equipo; 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.

Esta edición se plantea también como un punto de encuentro para compartir experiencias y reconocer el esfuerzo conjunto realizado por entidades públicas, instituciones y la ciudadanía.

Estas Jornadas Municipales están dirigidas principalmente a los Ayuntamientos de la provincia, haciéndolas coincidir siempre con el inicio de cada legislatura, con el propósito de facilitar a la nueva Corporación Municipal y al personal dependiente de la misma un Informe personalizado de su estado en materia de Fiscalidad Municipal que 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 para elaborar los Presupuestos Generales.





### III JORNADAS DE RSC 2019

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, que en 2019 se celebraron en octubre.

Los objetivos que se persiguen son concienciar y formar en materia de RSC, e 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 personal de Ayuntamientos, así como a aliados (Catastro, Agencia Tributaria, Junta de Extremadura, etc., ).



## II JORNADA SOLIDARIA DE DONACIÓN DE SANGRE

Por segundo año consecutivo, en el marco de las acciones de RSC que el **OAR** desarrolla como parte de su compromiso con la sociedad, en colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Sangre, Órganos y Tejidos

de Badajoz, se ha realizado en octubre una jornada de extracción de sangre en los Servicios Centrales. La acción fue dirigida principalmente al personal del organismo, Diputación, y de otras Administraciones, familiares, amistades, etc., habiendo participado un total de 63 personas. En 2019 se ha superado las aportaciones del pasado año y se han extraído 63 bolsas de sangre.



## HOMENAJE A PERSONAL JUBILADO DEL OAR

En diciembre de 2019 se celebró en la Diputación de Badajoz el acto presidido por el

Presidente de homenaje a los trabajadores y trabajadoras que se han jubilado en 2019 en el **OAR**, con un reconocimiento a su vida laboral.



## I CONVIVENCIA DEL EMPLEADO

En mayo se celebró la **I Convivencia del Empleado** en La Cocosa (Badajoz). La Comisión de Convivencia del Empleado se ha encargado de realizar todos los trabajos necesarios de organización.

Esta convivencia es un punto de encuentro periódico para fomentar la participación y el intercambio de experiencias y vivencias entre el

personal del **OAR**. Las actuaciones realizadas han sido:

- Visita cultural a la Villa Romana La Cocosa
- Entrega de Premios Apremiados por parte del Presidente, Diputada y Gerente del **OAR**
- Reconocimiento a los grupos de trabajo
- Aperitivo para las personas asistentes en la Finca La Cocosa



## LANZAMIENTO DEL PROGRAMA TRIBU Y ENTREGA DE PREMIOS

En abril se puso en marcha el programa **TRIBU**, dirigido a los Centros de Educación Secundaria de la provincia de Badajoz, mediante plataforma online con estructura de wiki. En este primer año de lanzamiento se han unido a esta iniciativa 4 institutos de la provincia.

Se trata de un programa de sensibilización social y cívica a través de una herramienta de participación y aprendizaje colaborativo que sirve para que adolescentes y preadolescentes tomen conciencia de la importancia del sistema tributario como base de una sociedad equitativa y justa. Con ese

objetivo, se contemplan tres categorías de trabajo:

- **Categoría 1:** escritura colectiva inspirada en el sistema tributario.
- **Categoría 2:** Campaña de sensibilización social inspirada en el sistema tributario.
- **Categoría 3:** Estudio para la mejora del sistema tributario.

Los premios fueron entregados en el mes de junio.

La puesta en marcha del programa **TRIBU**, se ha realizado a través de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.





**CURSO INTERNACIONAL DE LA UEX "LA GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS LOCALES MEDIANTE UN ORGANISMO DE RECAUDACIÓN" IMPARTIDO POR EL OAR**

Se inauguró en los Servicios Centrales del **OAR**, el Curso Internacional de Verano/Otoño de la Universidad de Extremadura en su XX Edición.

Durante el desarrollo del curso, los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer las instalaciones del **OAR**, las diferentes tareas administrativas que lleva a cabo su personal y descubrir los distintos procedimientos de áreas

como recaudación, inspección, gestión tributaria y catastral, intervención e informática.

Además, también se informó acerca de las posibles salidas profesionales que existen en el ámbito de la administración local en España.

En definitiva, esta formación pretendía contribuir a que el alumnado pueda captar la importancia y sentido que tiene el sistema tributario de los recursos económicos de las haciendas locales, gestionado a través de un organismo para garantizar el sostenimiento de los bienes y servicios públicos con la efectiva y justa contribución de la ciudadanía.



## ENTREGA DE IX EDICIÓN DE LOS PREMIOS APREMIADOS EN LA I CONVIVENCIA DE EMPLEADOS DEL OAR

En la I Convivencia del Empleado del **OAR**, se entregaron los galardones correspondientes a la 9ª edición de Premios Apremiados, para estimular entre el personal la presentación de iniciativas innovadoras que mejoren el servicio. Los premios entregados fueron:

- Premio Mejor Proyecto Innovador 'OAR Virtual Tour': visita guiada sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de los Servicios Centrales del **OAR**.
- Segundo Mejor Proyecto Innovador 'Vending saludable': máquinas expendedoras de productos más saludables.
- Premio Mejor Idea de Mejora 'Devoluciones de recibos': incorporar un campo más a los recibos en el aplicativo en el que se indique la causa de las devoluciones totales o parciales.
- Mejor Propuesta de RSC 'Reforestación OAR': ayudar a la reforestación en los pueblos de la provincia que tengan espacios públicos para ello.
- Mejor Proyecto Equipo Innovador 'Solidarizarte': un catálogo de acciones de ayuda social a atender con fondos puestos marcha desde el **OAR**.



**COLABORACIÓN CON LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA HERNÁN CORTÉS EN EL PROYECTO MARCHA SOLIDARIA “RUHC GIGANTES CONTRA EL HAMBRE”**

El **OAR** participó en mayo de 2019 en colaboración con la Residencia

Universitaria Hernán Cortés de Badajoz, en una marcha solidaria contra el hambre destinada a salvar la desnutrición infantil. El material entregado a los participantes (camisetas, gorras y mochilas) fue sufragado por el **OAR**.



## PERFIL DEL OAR

---

El Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria (en adelante **OAR**), es un organismo perteneciente a la Excm. Diputación Provincial de Badajoz dedicado a 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.

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

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

El gobierno y administración del **OAR** están a cargo del **Consejo Rector, Presidente de la Diputación, Vicepresidente (Diputado Delegado) y Gerente**, de acuerdo con lo establecido

en los Estatutos del organismo (*BOP nº6, 10 de enero de 2014*).

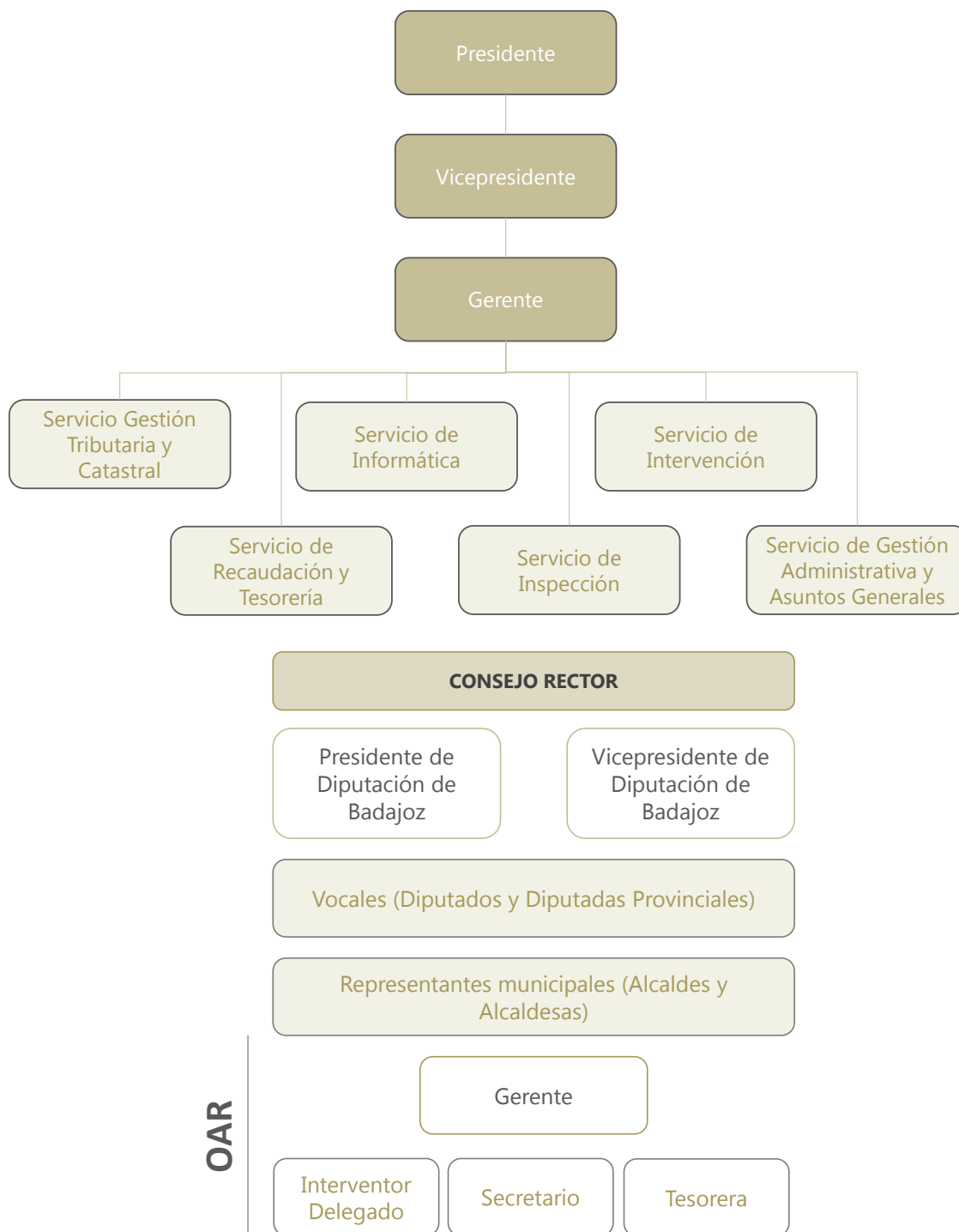
El Presidente de la Diputación es el Presidente del Consejo Rector y el primer ejecutivo de la organización, de acuerdo con el artículo 8º de los Estatutos del **OAR**.

El 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. Se compone del Presidente de la Diputación, Vicepresidenta (Diputada Delegada); diputados y diputadas provinciales y alcaldes y alcaldesas, Gerente e Interventor Delegado del OAR, y Secretario y Tesorera de la Diputación





El **OAR** se gestiona con la siguiente estructura orgánica:



{1} En la sección de *Estructura Organizativa* de la web del **OAR** <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/estructura-organizativa>, se puede consultar con más detalle el organigrama del organismo.

Además, en la página web de Diputación de Badajoz en la sección *Diputación Transparente* <https://www.dip-badajoz.es/transparencia/index.php>, se pueden consultar entre otros temas los perfiles y retribuciones de los diferentes cargos del órgano de gobierno.



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. Las principales funciones son:





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.



## GESTIÓN ECONÓMICA

El **OAR** es una entidad pública autofinanciada y dependiente de la Diputación de Badajoz, que no percibe ayudas financieras de gobiernos. Desde su creación, el **OAR** se autofinancia a través de la tasa por premio de

cobranza a las entidades delegantes, que se ha visto reducido en los últimos años del 4,5% al 3%, valor alcanzado en 2017 aunque había sido planteado como objetivo para 2023, lo que demuestra su gran eficiencia. Durante

estos últimos años, las delegaciones se han visto incrementadas, y se han desarrollado además medidas como anticipos extraordinarios y préstamos a EEDD sin intereses con el fin de que dispongan de tesorería durante todo el ejercicio. El nivel de endeudamiento es inexistente en el organismo, y la

capacidad de generación de ingresos, y por lo tanto su sostenibilidad, se encuentra garantizada con la firma de los convenios de recaudación a 15 años, y con la propia actividad objeto del organismo. El porcentaje de **autofinanciación** siempre supera el objetivo del 100%.

## 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.

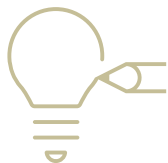
INDICADORES	2019	2018	2017	2016	2015
Superávit por habitante €	2,85	0,14	2,77	3,39	3,12
Autonomía fiscal %	90,19	97,42	99,43	99,1	97,41
Ingresos fiscales por habitante €	17,46	16,47	17,06	17,37	18
Gasto por habitante €	16,89	28,86	15,65	14,27	15,35
Inversión por habitante €	0,81	0,19	0,15	0,29	0,34
Periodo medio de pago (días)	17,07	13,89	20,56	9,44	11,48
Periodo medio de cobro (días)	7,73	25,62	19,76	21,07	13,82
Endeudamiento por habitante €	0	0	0	0	0
Endeudamiento relativo %	0	0	0	0	0

{2} En la sección de *Memorias* de la web del **OAR** <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/memoriasr> se pueden consultar más datos acerca de la gestión económica del organismo,

{3} En la sección de *Indicadores de Transparencia* de la web del **OAR** <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/transparencia-oar> se pueden consultar más datos,

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN



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

### VISIÓN



Convertirnos en una administración proactiva y excelente

### VALORES



Transparencia



Flexibilidad



Innovación



Participación



Empatía

## ESTRATEGIA

En 2016, el **OAR** definió su estrategia y la documentó en el **Plan Estratégico 2016-2020**. Para el próximo año se procederá a diseñar la nueva estrategia para los próximos 4 años.

Los 5 objetivos estratégicos que se muestran a continuación se han

establecido en el horizonte de cinco años y se ajustan anualmente adecuándolos al resultado obtenido.

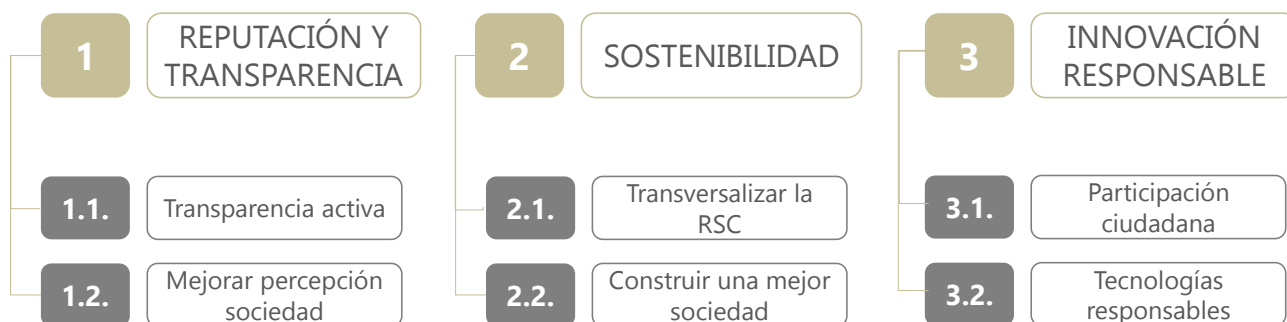
Los **Ejes y Objetivos Estratégicos** establecidos son desplegados en el organismo a través de los procesos y *Planes Operativos Anuales*.



El compromiso con la excelencia del organismo, que fue renovado en 2019 con la **certificación EFQM 500+**, 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.











En 2018 se ha diseñado el segundo **Plan Director de RSC 2019-2021** y se ha procedido a alinear el mismo con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.



Los ODS se establecen para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron los 17 Objetivos como parte de la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, en la cual se establece un plan para alcanzarlos en 15 años.

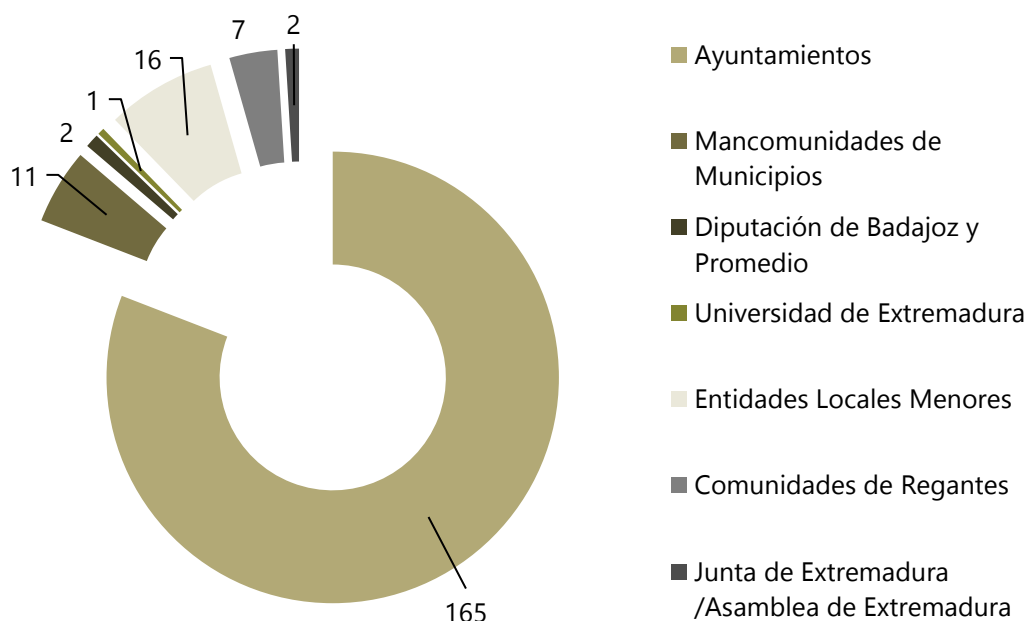


A continuación, se muestra la alineación de los Ejes y Objetivos del Plan de RSC con los ODS:

EJES Y LÍNEAS DEL PLAN DIRECTOR RSC 2019-21						
ODS	1. REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA		2. SOSTENIBILIDAD		3. INNOVACIÓN RESPONSABLE	
	1.1. Transparencia activa	1.2. Mejorar percepción sociedad	2.1. Transversalizar la RSC	2.2. Construir una mejor sociedad	3.1. Participación ciudadana	3.2. Tecnologías responsables
			●	●		
		●	●	●	●	●
				●		
			●	●		●
		●	●			●
		●	●			
		●	●	●		
				●	●	
	●	●	●	●	●	●
			●	●		



## SERVICIOS



En 2019, el **OAR** presta su servicio a un total de **204 entidades delegantes** y a una población de **673.559 habitantes** (*Datos INE 2019*).

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.

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. A continuación, se presenta una breve descripción de los principales servicios prestados a entidades delegantes y ciudadanía.

**[4]** En la sección *Ciudadanos/ Carta de Servicios y Entidades delegantes/ Carta de Servicios* de la web del **OAR** [https://oar.dip-badajoz.es/publicacion/Carta\\_servicios/carta\\_servicios\\_ciudadanos\\_oar.pdf](https://oar.dip-badajoz.es/publicacion/Carta_servicios/carta_servicios_ciudadanos_oar.pdf) [https://oar.dipbadajoz.es/file/fdz/cervantes/carta%20de%20servicios%20extensa\\_entidades%20delegantes\\_oar\\_web.pdf](https://oar.dipbadajoz.es/file/fdz/cervantes/carta%20de%20servicios%20extensa_entidades%20delegantes_oar_web.pdf), se pueden consultar con más detalle los servicios prestados a la ciudadanía y entidades delegantes respectivamente, presentados por canal de atención.



## SERVICIOS A CIUDADANÍA

- 1 **EXPEDICIÓN DE RECIBOS PARA SU PAGO EN PERIODO VOLUNTARIO Y EJECUTIVO DE TODAS LAS DEUDAS DE DERECHO PÚBLICO DELEGADAS**
  - ▶ Gestión de expedientes catastrales de orden físico-económico sobre bienes inmuebles
  - ▶ Colaboración en actuaciones de investigación sobre bienes inmuebles
  - ▶ Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de las Declaraciones de alteraciones catastrales y otros
  - ▶ Información y certificación de datos catastrales
- 2 **GENERACIÓN Y EMISIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES (IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, DE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA, PLUSVALÍAS, ETC.)**
- 3 **GESTIÓN DE TRIBUTOS:**
  - ▶ Altas, bajas y modificaciones
  - ▶ Exenciones y bonificaciones
  - ▶ Suspensiones de procedimientos
  - ▶ Solicitud de domiciliación, aplazamientos y fraccionamientos
  - ▶ Expedición de documentos sobre situación tributaria
  - ▶ Recepción de quejas y sugerencias
  - ▶ Registro de documentación
- 4 **INFORMACIÓN SOBRE LA NORMATIVA FISCAL APLICABLE**
- 5 **INFORMACIÓN PARTICULAR DE DEUDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES**
- 6 **INFORMACIÓN Y GESTIÓN CATASTRAL:**
  - ▶ Gestión de expedientes catastrales de orden jurídico sobre bienes inmuebles
- 7 **INFORMACIÓN TELEFÓNICA:**
  - ▶ Cambio de domicilio fiscal
  - ▶ Domiciliación bancaria
  - ▶ Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones
  - ▶ Envío de recibos al domicilio o dirección de correo electrónico indicado
  - ▶ Información general de interés tributario
  - ▶ Información particular de deudas
- 8 **CAMBIO DE DOMICILIO DEL PERMISO DE CIRCULACIÓN ANTE TRÁFICO**
- 9 **RECAUDACIÓN Y ASISTENCIA A LA TRAMITACIÓN DE LAS MULTAS DE TRÁFICO MUNICIPAL**
- 10 **SERVICIOS EN LA WEB:**  
<https://oarvirtual.dip-badajoz.es/>



## SERVICIOS A ENTIDADES DELEGANTES

### 1 **GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN:**

- ▶ Gestión tributaria de IBI, IAE, IVTM, Plusvalías, ICIO y otros ingresos locales
- ▶ Gestión censal de IAE
- ▶ Gestión catastral de alteraciones físico-económicas y jurídicas sobre inmuebles urbanos y rústicos
- ▶ Inspección de tributos delegados y, en su caso, resolución sancionadora
- ▶ Recaudación voluntaria y/o ejecutiva de tributos y otros ingresos locales
- ▶ Recaudación voluntaria de viviendas sociales de la Comunidad Autónoma de Extremadura
- ▶ Recaudación ejecutiva de ingresos de carácter público de la Comunidad Autónoma de Extremadura

### 2 **GESTIÓN DE SOLICITUDES, RECURSOS Y RECLAMACIONES:**

- ▶ Resolución de recursos contra actos de gestión y recaudación
- ▶ Gestión de solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos
- ▶ Gestión de ingresos indebidos
- ▶ Gestión de solicitudes de información

### 3 **ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO JURÍDICO:**

- ▶ Elaboración de todo tipo de informes y dictámenes jurídicos en materia de haciendas locales
- ▶ Apoyo técnico-jurídico, estudio y redacción en la elaboración de Ordenanzas municipales
- ▶ Divulgación de normativa y jurisprudencia en materia de haciendas locales
- ▶ Asesoramiento jurídico en los procedimientos administrativos de gestión y recaudación y judiciales en los que sea parte el OAR

### 4 **ANTICIPOS A CUENTA DE LA RECAUDACIÓN:**

- ▶ Anticipos ordinarios a municipios a cuenta de la previsible recaudación
- ▶ Anticipos ordinarios a cuenta de la efectiva recaudación ejecutiva de municipios
- ▶ Liquidación mensual de ingresos a la Comunidad Autónoma
- ▶ Anticipos extraordinarios

### 5 **GESTIÓN COMPARTIDA DE TRIBUTOS:**

- ▶ Los municipios, a través de la Oficina Virtual pueden mantener los padrones de los conceptos tributarios delegados en el OAR

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

---

La visión del **OAR** de contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia, se logra entre otros modos, facilitando durante todo el año a entidades delegantes tesorería para la prestación de servicios públicos a la ciudadanía a través de préstamos sin intereses y anticipos, reduciendo la tasa de prestación de servicio sin menoscabar la calidad ofrecida, no generando endeudamiento, publicando datos abiertos, luchando contra el fraude fiscal, comprometiéndose con la comunidad, generando menos residuos y consumiendo menos recursos.

Por ello, el **OAR** asume los siguientes principios y objetivos que conforman su Política de RSC y que tienen como eje principal esta Visión del organismo.

- ▶ Garantizar la transparencia con la comunidad.

- ▶ Implicarse en la sociedad.
- ▶ Potenciar las actividades innovadoras destinadas a generar productos o servicios que aporten valor añadido a los grupos de interés.
- ▶ Cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión por Procesos.
- ▶ Dotar a la organización de los recursos tecnológicos y humanos necesarios.
- ▶ Garantizar ambientes de trabajo saludables.
- ▶ Fomentar la participación activa de las personas en la mejora continua del organismo.
- ▶ Minimizar el impacto medioambiental a través del reciclaje y el uso responsable de los recursos.
- ▶ Extender el compromiso de la RSC con la totalidad de los grupos interés.



## HECHOS DESTACADOS 2019

---

### AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES DELEGANTES



- ▶ Incorporación de 10 Ayuntamientos más al Proyecto **CONFI@**, **CON**tabilidad Fácil mediante la Integración y Automatización de datos.
- ▶ Organización y celebración de las **VI Jornadas Municipales "Clarum"** dirigidas a las nuevas corporaciones.
- ▶ Elaboración de **Informe de Fiscalidad Municipal** personalizado para cada EE.DD, como instrumento de asesoramiento técnico-tributario sobre la situación de su hacienda local.
- ▶ Apuesta por la **seguridad vial** mediante la adquisición y entrega de radares fijos y/o móviles a 17 municipios de la provincia.
- ▶ Aprobación y publicación de la modificación de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la **Tasa por la Prestación de Servicios** del OAR.
- ▶ Diseño aplicativo informático, "**Conectad@s**", para la gestión y control de las reuniones realizadas con las Entidades Delegantes con la finalidad de llevar a cabo un seguimiento de los compromisos adquiridos.
- ▶ Realización de **liquidación** para la mayoría de los Ayuntamientos, que ha supuesto la percepción de ingresos adicionales al haber sido los ingresos efectivamente obtenidos superiores a las estimaciones contempladas al comienzo del ejercicio 2019, fruto de una mayor recaudación.

## CONTRIBUYENTES



- ▶ Nuevo servicio web “Fraccion@” para la simulación, solicitud y auto concesión de un Plan de Pagos Aplazado o Fraccionado de la deuda de forma telemática a través de certificado digital.
- ▶ En el marco del proyecto Integra, el OAR se ha dotado de un gestor de expedientes integrado con los registros presencial y telemático, que permite una tramitación completamente electrónica, sin papeles.
- ▶ Incremento del número de trámites telemáticos a través de la sede electrónica de la Diputación, para que los contribuyentes puedan realizar solicitudes relacionadas con el IBI, IAE, IVTM y las tasas.
- ▶ Revisión a fondo de los procesos del OAR, para su documentación y adaptación a la realidad, en busca de la simplificación administrativa y por ende de la mejora de la actividad del OAR.

## PERSONAL DEL OAR



- ▶ Desarrollo de la I Jornada de Convivencia del Empleado, en la que tuvo lugar la entrega de los premios Apremiados (9ª Edición) así como el reconocimiento al personal por la participación en grupos de trabajo.
- ▶ Creación del Grupo de Trabajo Igualdad con la finalidad velar para la no existencia de desigualdad de trato y de oportunidades en el Organismo.
- ▶ Mejoras de la situación laboral del personal (concurso específico de méritos, promociones internas, reintegro abono del II nivel de carrera profesional).
- ▶ Desarrollo de nuevas bases de datos para la gestión de la comunicación interna.
- ▶ Desarrollo de la 2º Evaluación del Liderazgo.

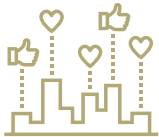


## ALIADOS



- ▶ Celebración de las **III Jornadas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** dirigida a nuevos grupos de interés como aliados, mesa ciudadana y grupo técnico de trabajo con las EE.DD.
- ▶ Puesta en marcha del proceso **benchmarking** a través de la plataforma **Ágora**.
- ▶ Impartición **curso internacional de verano** de la Universidad de Extremadura "La gestión de los tributos locales mediante un organismo de recaudación".
- ▶ Compartir **buenas prácticas** con la FEMP y **ÁGORA**.
- ▶ Revisión de **alianzas** para llevar a cabo el seguimiento de los Convenios de Colaboración. En 2019, se firma nuevo Convenio con la Dirección General del Catastro en materia de gestión catastral, al objeto de tener actualizadas las unidades catastrales de los municipios.

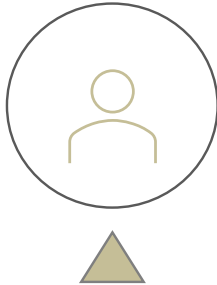
## SOCIEDAD



- ▶ Lanzamiento del **proyecto TRIBU**, proyecto de sensibilización escolar en centros de secundaria, mediante plataforma online con estructura de wiki.
- ▶ Intervenciones de los **líderes** en distintos foros, Jornadas, etc. para mejorar la percepción de la sociedad respecto al OAR
- ▶ Proyecto **e-teacher** de eficiencia energética.
- ▶ Adquisición de **vehículos eléctricos**.
- ▶ Donación de equipos informáticos a la fundación **Atabal** para proyectos en Sierra Leona.
- ▶ II Jornadas Solidarias de **Donación de Sangre**.
- ▶ Colaboración con la RUHC en su proyecto de marcha solidaria "**RUCH gigantes contra el hambre**".
- ▶ Identificación de los compromisos en materia de RSC para el periodo 2019-2021, a través de la elaboración del nuevo **Plan Director RSC**, con una vinculación directa con la estrategia y Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).
- ▶ Realización de la 6º autoevaluación **EFQM** y obtención del Reconocimiento de **Excelencia Europea 500+**.
- ▶ Campaña de **Encuestas de Satisfacción** a todos los grupos de interés (Ciudadanos, EE.DD, sindicatos, proveedores, empleados) y Consejo Rector saliente.
- ▶ Obtención de **distinción** en la categoría de educación, otorgado por la Fundación para el Desarrollo de los Pueblos de Andalucía (FUNDEPA) y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), tras la presentación del proyecto "El OAR con el cole" en la *XII edición del Premio Progreso*.

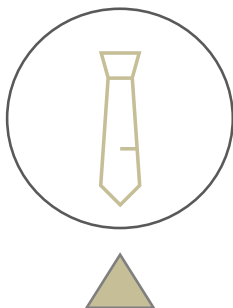


## PRINCIPALES RETOS 2020



BUSCANDO UNA MEJOR  
Y MÁS CERCANA  
ATENCIÓN AL  
**CIUDADANO**

- ▶ Despliegue y medición de la efectividad de los **nuevos servicios web**
- ▶ Desarrollo de **aplicación móvil** con las funcionalidades de la web
- ▶ Gestión de **documentos electrónicos**
- ▶ Unificación de la **imagen** de las oficinas
- ▶ Control y seguimiento de los compromisos de la **Carta de Servicios**
- ▶ Gestión del **Foro de Participación Ciudadana** de la web
- ▶ Utilización de pantallas de **atención al público** para la información/promoción de servicios
- ▶ Gestión del **Portal de Transparencia** de ciudadanos/as



REFORZANDO LAS  
RELACIONES CON  
LAS **ENTIDADES**  
**DELEGANTES**

- ▶ Impulso de **PLANIFIC@**
- ▶ Desarrollo de **aplicación** parcial de recibos y emisión de cartas de pago
- ▶ **Georreferenciación** de objetivos tributarios
- ▶ Realización de un **estudio** de potenciación de tasas por ocupación o aprovechamiento dominio público
- ▶ Mayor extensión de proyecto **CONFI@** a los Ayuntamientos
- ▶ Medición de la **satisfacción** a todos los Ayuntamientos a los que se extiende el proyecto CONFI@
- ▶ Realización de **autoliquidación** de cuentas a Ayuntamientos antes del 31 de enero
- ▶ Facilitación de **noticias tributarias** a entidades delegantes a través del *Boletín Informativo para entidades delegantes BOAR* (ordenanzas, cambios legislativos, etc., )
- ▶ Control y seguimiento de los compromisos de la **Carta de Servicios**
- ▶ Visita de las **comarcas** para reuniones con Ayuntamientos
- ▶ Control y seguimiento **reuniones "OAR T- VISITA"**
- ▶ Elaboración de un **Plan de Formación Tributaria** a entidades delegantes



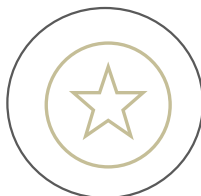
MEJORANDO LA  
PERCEPCIÓN DEL  
OAR POR LA  
**SOCIEDAD**

- ▶ Continuación con el desarrollo de la **aplicación informática** propia para la gestión del Sistema de Calidad, automatización de quejas, sugerencias, indicadores, etc.
- ▶ Ejecución de las acciones del **Plan Director de RSC**
- ▶ Impartición de **acciones formativas** en materia de RSC a los grupos de interés: OAR en el cole, institutos, Universidad, etc.
- ▶ Puesta a disposición de todos los interesados de los datos que se dispongan de manera normalizada y reutilizable (**open data**)
- ▶ Campaña de **sensibilización** escolar “El OAR con el cole” y TRIBU
- ▶ Realización de **tutoriales** en la web sobre sensibilización tributaria



OPTIMIZANDO EL  
RENDIMIENTO Y **CLIMA**  
**LABORAL**

- ▶ Elaboración de **memoria justificativa** de los nuevos puestos, así como de los modificados
- ▶ Aprobación de la nueva **Relación de Puestos de Trabajo RPT** por Consejo Rector y Pleno de Diputación
- ▶ Facilitación a determinados puestos del **teletrabajo**
- ▶ Desarrollo de un reglamento para regular los diferentes **sistemas de reconocimiento**
- ▶ Incrementar la satisfacción del personal en el aspecto **Reconocimiento y remuneración** en 0,05%
- ▶ Obtener un 4,4 en la evaluación de la **acción formativa**
- ▶ Adaptar el 10% de los **puestos** a la realidad organizativa
- ▶ Superar la satisfacción de los empleados de **nuevo ingreso**
- ▶ Incrementar la **participación** del personal en grupos de trabajo



CONSOLIDANDO **ALIANZAS**  
A TRAVÉS DEL **APRENDIZAJE**  
Y **EXCELENCIA**

- ▶ Integración de los **aplicativos operativos**
- ▶ Convocatoria de jornadas o reuniones con **aliados**
- ▶ Compartir **buenas prácticas**
- ▶ Revisión de fórmulas de **indicadores** de procesos operativos
- ▶ Revisión de **procesos**
- ▶ Homogeneización **tareas** de oficinas
- ▶ **Documentación** de más procesos
- ▶ Estudio e implantación de un sistema de actualización y consulta de los **recursos documentales jurídicos** (normativa, jurisprudencia, bibliografía y página web) relativa a la actividad del OAR
- ▶ Sistematización y control de **convenios**

## RELACIÓN CON 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*.



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. Por ello se innova de forma constante en la mejora de los servicios que se les presta.



**ENTIDADES DELEGANTES**



**CONTRIBUYENTES**



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.



**PERSONAS**



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.



**ALIADOS Y  
PROVEEDORES**



Es importante 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.



**SINDICATOS**



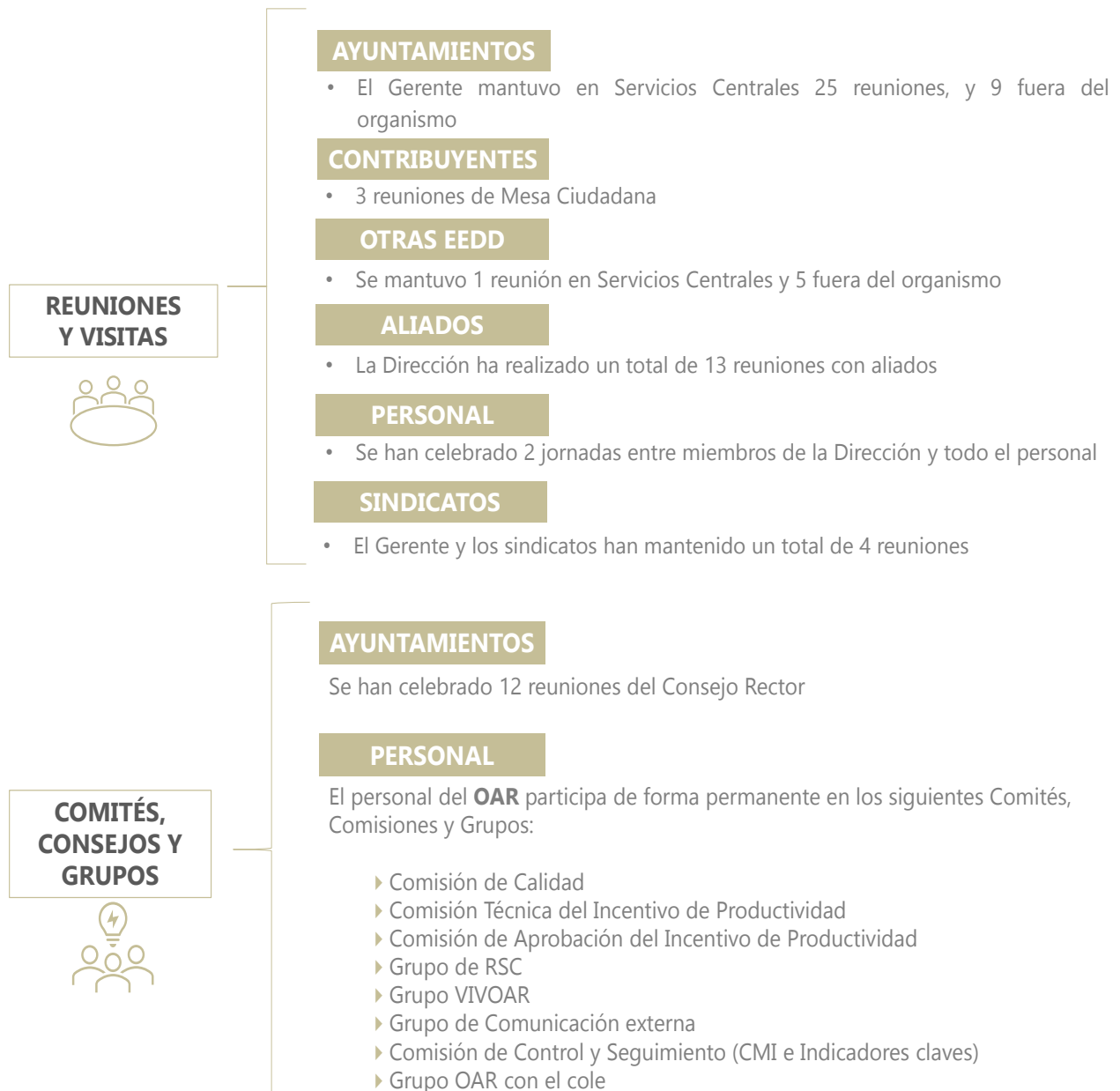
Nuestro objetivo es mejorar la percepción de la sociedad con respecto al **OAR**, a través de la transparencia, la participación y la implicación del organismo en la comunidad que la rodea.

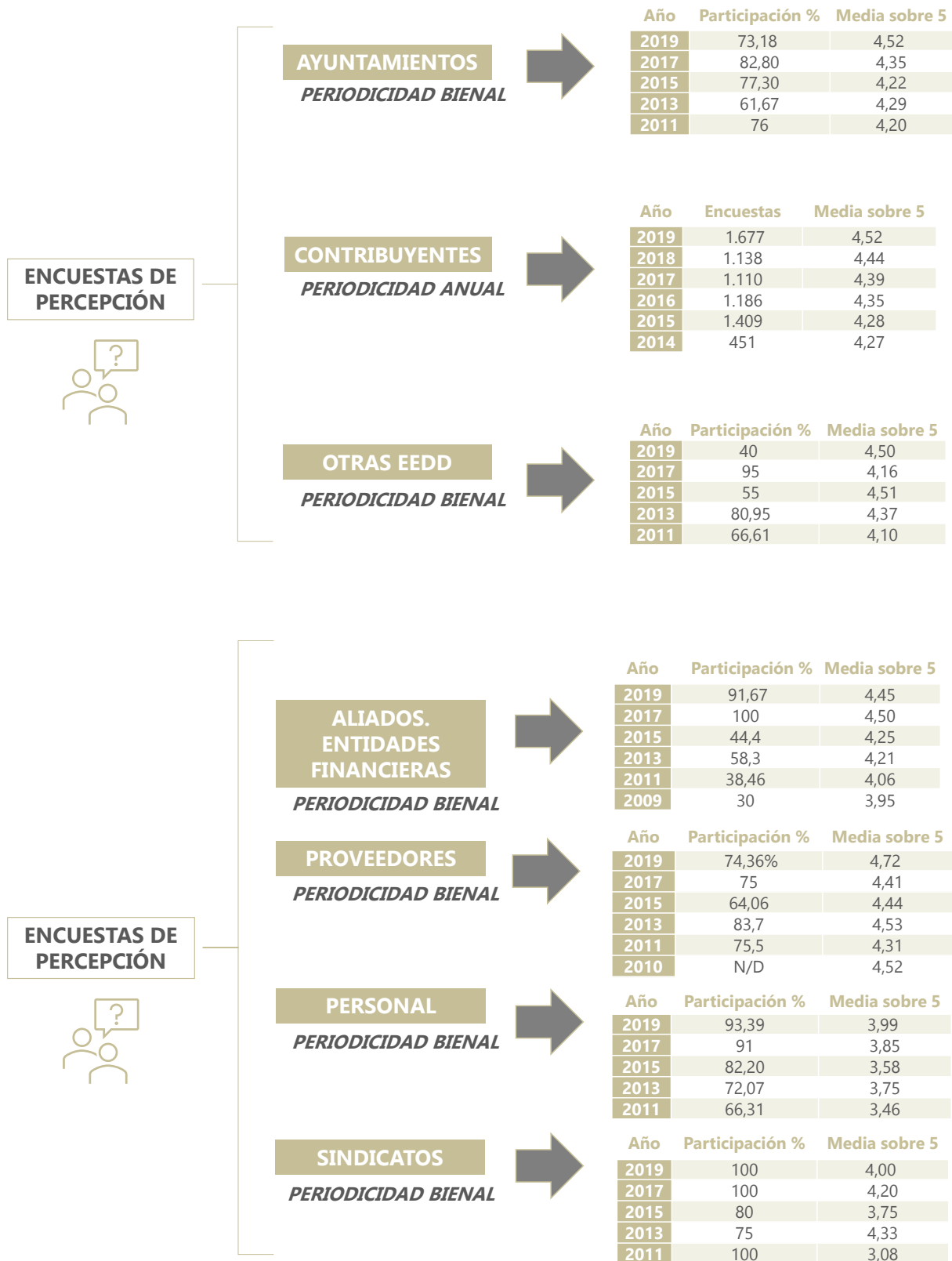


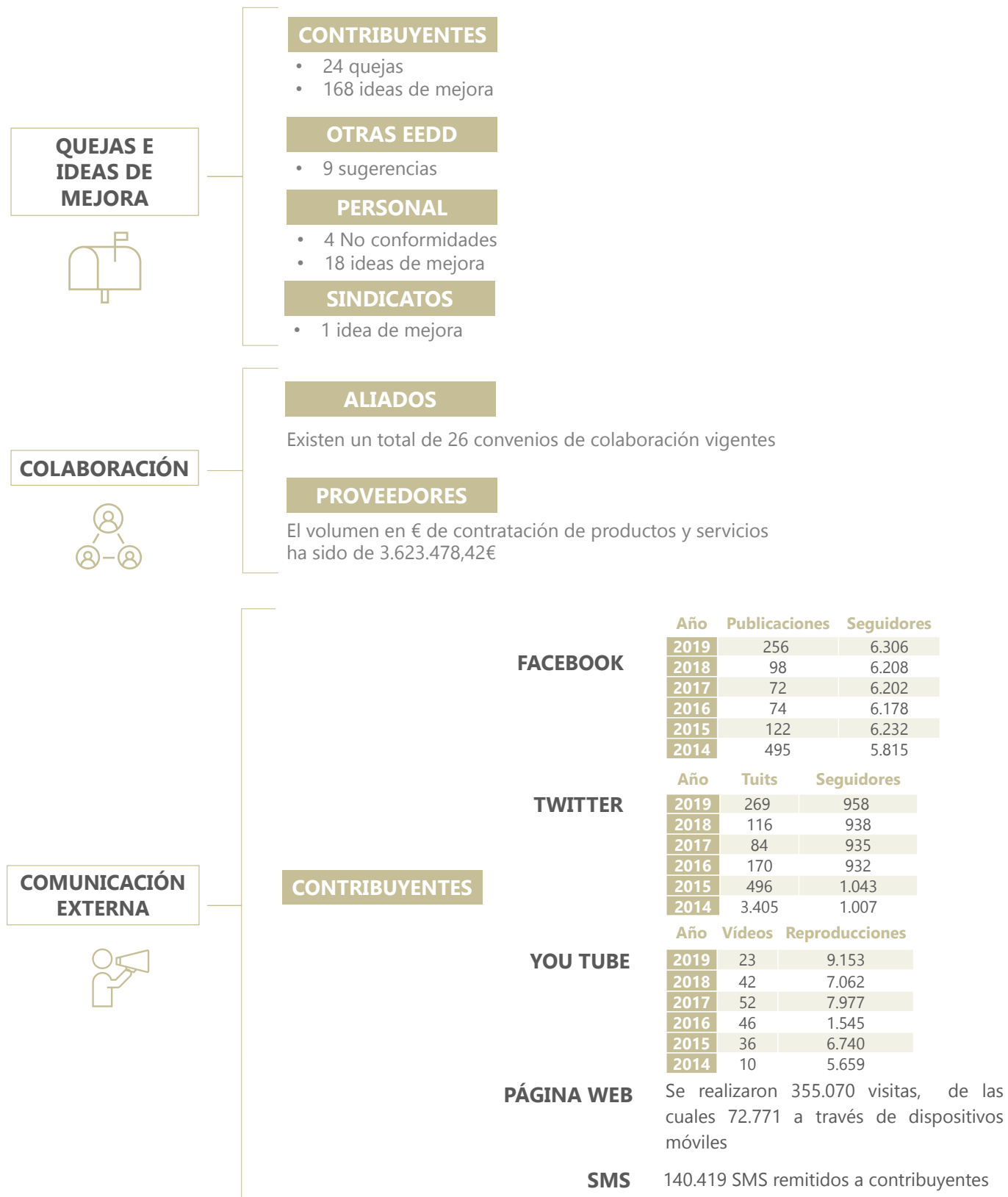
**SOCIEDAD**

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.







**COMUNICACIÓN INTERNA**



**PERSONAL**

- INFORMACIÓN DEL OAR** Se han enviado un total de 215 mails a través del correo Información OAR
- PREMIOS APREMIADOS** Se han presentado 14 ideas de mejora, 4 propuestas RSC, 2 proyectos individuales y 1 proyecto en equipo
- AUTO EVALUACIÓN EFQM** Las autoevaluaciones EFQM se celebran cada 2 años y en 2019 se ha realizado la 6ª y se ha obtenido reconocimiento 500+.
- EQUIPOS DE TRABAJO** 187 trabajadores/as forman parte de equipos de mejora
- INTRANET** No se disponen de datos de las entradas al servidor
- CONTROL HORARIO** Gestión de datos personales, control de entradas y salidas, envío de mensajes, tablón de anuncios, gestión documental de justificantes de visitas médicas, permisos y vacaciones, decretos de nombramiento, etc.
- APLICACIÓN BALCON** 19 noticias, documentos, actas, etc., subidas a BALCON y se han realizado 881 visitas



## RECONOCIMIENTOS

---

**Certificado de participación en la III EDICIÓN DEL PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN**

---



**Reconocimiento EUROPEA 500+**      SELLO      EXCELENCIA

---



**Obtención de un Premio en la XII EDICIÓN DEL PREMIO PROGRESO**

---





# PRINCIPALES ALIANZAS Y COLABORACIONES

## FEDERACIONES



## OTRAS ADMINISTRACIONES



## ENTIDADES FINANCIERAS



## OTRAS ENTIDADES



## FOROS O GRUPOS DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN



### 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



### Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local

- ▶ Auxilio Tributario



### LinkedIn

- ▶ Excelencia en la Gestión Pública
- ▶ Tributación Local
- ▶ Administración Inteligente



### NOVAGOB (Red Social de Administración Pública)

- ▶ RRHH y Formación
- ▶ Gestión del reconocimiento en la Administración Pública



### 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



### Red INAP SOCIAL

- ▶ Gestión Documental
- ▶ Administración Electrónica
- ▶ Innovación
- ▶ Formación en la Administración pública



### Universidad Extremadura de

- ▶ Grupo de Trabajo Estratégico (Informes Plan Estratégico, Jornadas Tributarias y análisis económicos)

# COMPROMISOS



## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

Basar nuestra gestión 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
- Plan Director de RSC
- Memoria de Gestión
- Memoria de RSC
- Memoria de Excelencia EFQM
- Evaluación de Liderazgo
- Comités y Consejos

### OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021:

1. Generar una opinión pública favorable del Organismo.
2. Comunicar e informar de forma responsable, transparente y activa a los grupos de interés de la totalidad de actuaciones, servicios y resultados del Organismo.

### Conexión Plan RSC 2019-2021

#### EJE 1. REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA

*-Transparencia activa  
-Mejorar la percepción de la sociedad*



## CLIENTES

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

### PRINCIPALES REFERENCIAS:

- Cartas de Servicios de Atención al Ciudadano y de EEDD
- Aplicaciones informáticas de gestión
- Protocolo de Atención al Contribuyente
- Convenios de prestación de servicios de EEDD
- Canales de atención
- Foro de Participación Ciudadana
- Mesa Ciudadana
- Comités y Grupos de trabajo técnicos
- Encuestas de Percepción
- Formación a EEDD en materias técnicas y RSC
- Jornadas y visitas a EEDD

### OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021:

1. Generar una opinión pública favorable del Organismo.
2. Fomentar la participación de la ciudadanía en el diseño de nuevas iniciativas y servicios o mejora de los existentes, con el objetivo de alinearlos con los valores de la sociedad.
3. Fomentar el uso de las TIC,s responsables (accesibles e inclusivas) en la prestación de los servicios.

### Conexión Plan RSC 2019-2021

#### EJE 1. REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA

*Mejorar la percepción de la sociedad*  
**EJE 3. INNOVACIÓN RESPONSABLE**  
*-Participación ciudadana  
-Impulsar tecnologías responsables*

## PERSONAL



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
- Grupo de Trabajo de Igualdad
- Jornadas y convivencias
- Canales de comunicación
- Formación técnica y en RSC
- Grupos de trabajo
- Participación del personal en proyectos solidarios

### OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021:

1. Comunicar e informar de forma responsable, transparente y activa a los grupos de interés de la totalidad de actuaciones, servicios y resultados del Organismo.
2. Generar una opinión pública favorable del Organismo.
3. Trabajar con los distintos Servicios, Oficinas y Unidades para que interioricen el concepto de RSC y lo tengan presente en todas sus actividades.

### Conexión Plan RSC 2019-2021

#### EJE 1. REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA

*-Transparencia activa*

*-Mejorar la percepción de la sociedad*

#### EJE 2. SOSTENIBILIDAD

*Transversalizar la RSC*

## 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 PLYCA
- Factura electrónica FACE
- Ley de Contratos con el Sector Público
- Proceso de Compras
- Teléfono de atención directa al proveedor

### OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021 :

1. Comunicar e informar de forma responsable, transparente y activa a los grupos de interés de la totalidad de actuaciones, servicios y resultados del Organismo.
2. Generar una opinión pública favorable del Organismo.

### Conexión Plan RSC 2019-2021

#### EJE 1. REPUTACIÓN Y TRANSPARENCIA

*-Transparencia activa*

*-Mejorar la percepción de la sociedad*

#### EJE 2. SOSTENIBILIDAD

*Transversalizar la RSC*



**SOCIEDAD**  
**ACCIÓN SOCIAL**

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

OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021:

1. Generar valor social y ambiental para la sociedad.
2. Fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC.s) responsables (accesibles e inclusivas) en la prestación de los servicios.

PRINCIPALES REFERENCIAS ACCIÓN SOCIAL:

- Proyecto OAR con el cole
- Proyecto TRIBU
- Promoción de empleo joven mediante contrato en prácticas (UEX)
- Campaña de Donación de Sangre
- Marcha Solidaria
- 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
- Servicio de Video-interpretación para personas sordas o con discapacidad auditiva

**Conexión Plan RSC 2019-2021**

**EJE 2. SOSTENIBILIDAD**

*Construir una mejor sociedad*

**EJE 3. INNOVACIÓN RESPONSABLE**

*Impulsar Tecnologías responsables*



**MEDIOAMBIENTE**

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

OBJETIVOS PLAN DIRECTOR RSC 2019-2021:

1. Generar valor social y ambiental para la sociedad.
2. Fomentar el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC.s) responsables (accesibles e inclusivas) en la prestación de los servicios.

PRINCIPALES REFERENCIAS MEDIOAMBIENTE:

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

**Conexión Plan RSC 2019-2021**

**EJE 2. SOSTENIBILIDAD**

*Construir una mejor sociedad*

**EJE 3. INNOVACIÓN RESPONSABLE**

*Impulsar Tecnologías responsables*

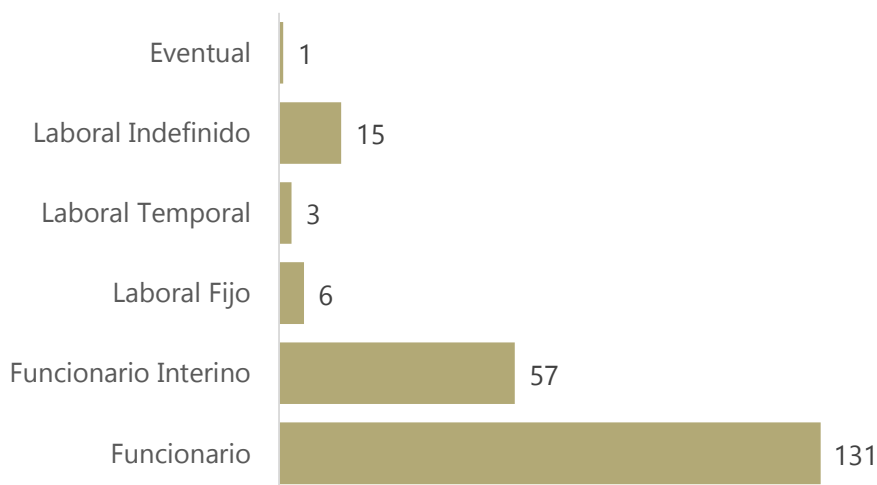
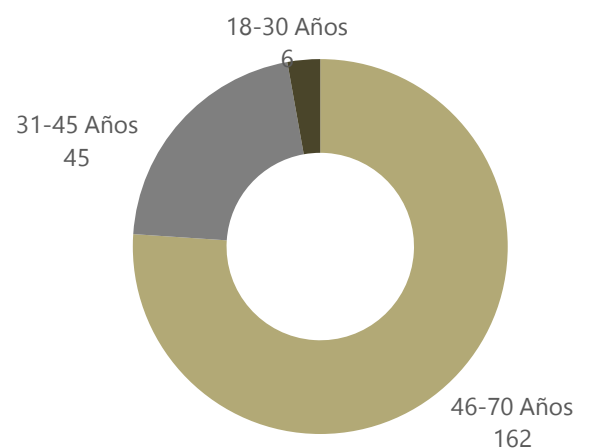
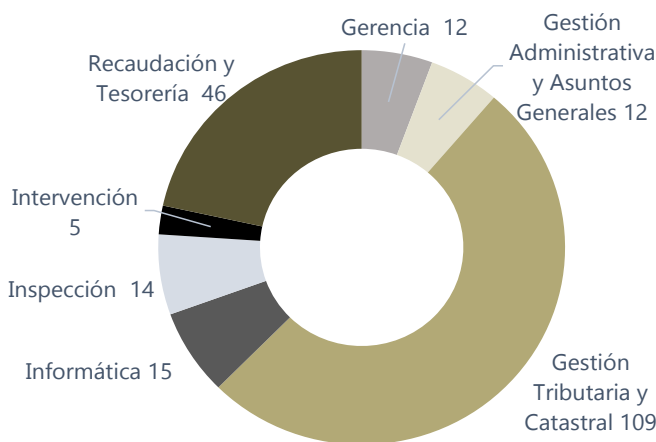
# PERSONAS

## PLANTILLA

Las personas que trabajan en el **OAR** son el pilar fundamental sobre el que el organismo consolida su estrategia y gestión.

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.



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.,

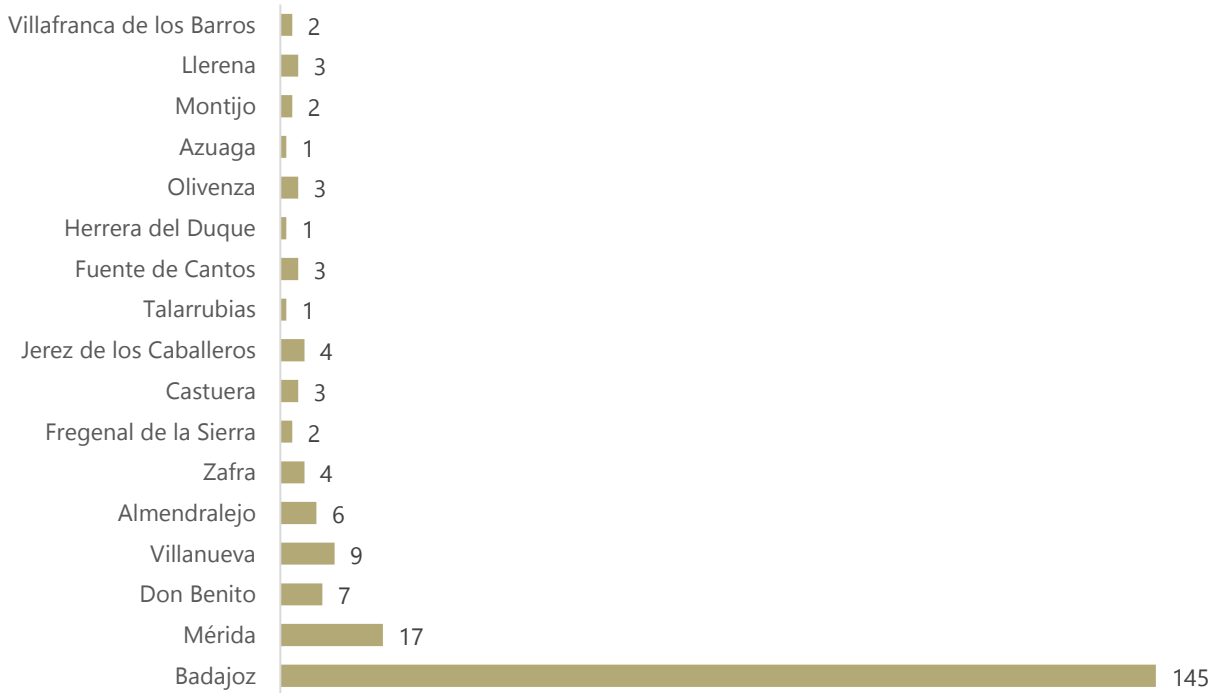
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Funcionario</b>	131	135	96	97	101
<b>Interino Vacante</b>	38	38	47	40	27
<b>Interino por Programas</b>	6	5	5	5	5
<b>Interino Excedencia Res. Puesto</b>	2	0	0	0	0
<b>Interino Acumulación de Tareas</b>	5	6	3	1	0
<b>Interino Sustitución</b>	6	2	2	3	0
<b>Eventual Confianza</b>	0	0	0	0	1
<b>Laboral Fijo</b>	6	9	36	36	36
<b>Laboral Indefinido</b>	15	15	16	16	14
<b>Laboral Prácticas</b>	1	1	2	1	1
<b>Laboral Relevó 100%</b>	2	1	1	1	1
<b>Laboral Tiempo Parcial</b>	1	0	0	0	0
<b>Laboral Obras/Servicios</b>	0	0	0	0	8
<b>Laboral Sustitución</b>	0	1	1	1	2

En el **OAR** se facilita la movilidad del personal a oficinas cercanas a sus lugares de residencia, y existe una flexibilidad horaria. Durante 2019, se produjeron 4 movilizaciones.

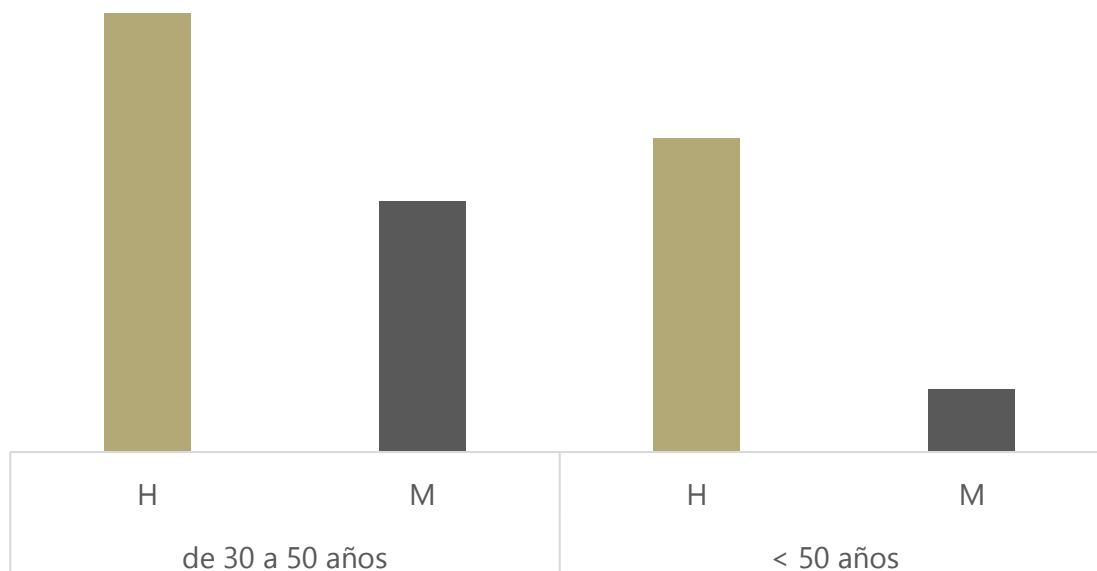
En 2019, de forma general se han incorporado las mejoras referentes a la promoción interna de 7

administrativos, la cobertura definitiva de todos los puestos del **OAR** que estaban en Comisión de Servicios, cobertura definitiva de los puestos de Jefatura, la celebración de la primera jornada de convivencia del personal y la elaboración de un programa experimental de teletrabajo.

### Desglose de personal por oficinas

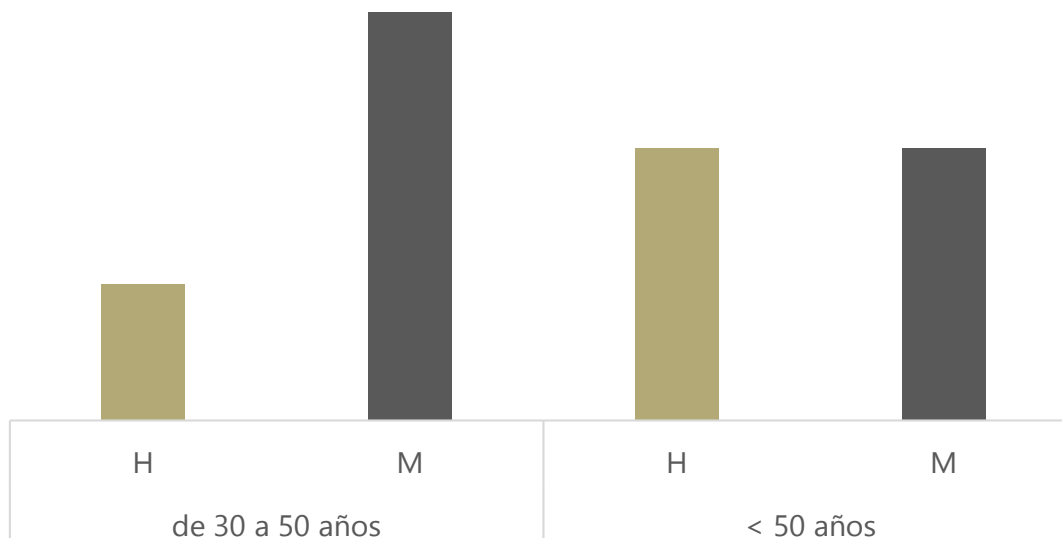


### Evolución de composición del Consejo Rector (sexo y edades)





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



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 2019 ha habido 3 alumnos en prácticas.

Las promociones o nombramientos de jefaturas se llevan a cabo en función de las necesidades de la organización (vacantes, asunción de nuevas competencias, etc.). En 2019 se han llevado a cabo un total de 14 promociones y 2 ascensos.

El proceso establecido para la contratación de directivos procedentes de una comunidad concreta no tiene lugar en el **OAR**, donde la naturaleza contractual de nuestro personal tiene

una doble vertiente: la funcional 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.

## REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

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 2019 el salario mínimo que se percibe en el organismo se mantiene 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.
  - 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.

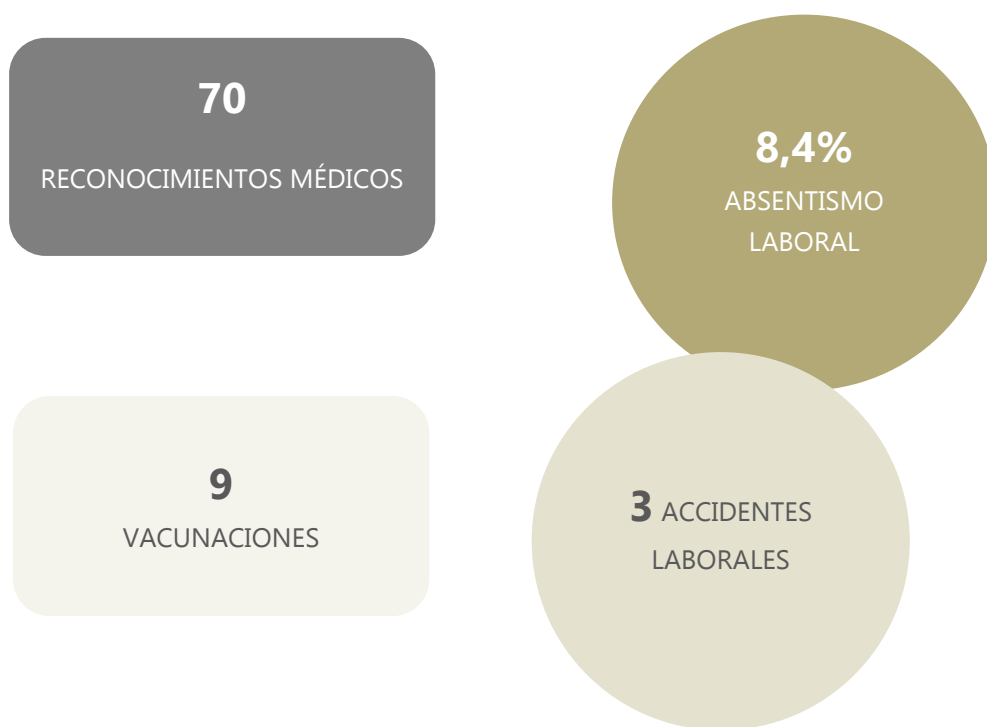
Algunas de las siguientes pruebas médicas para el personal del **OAR** fueron propuestas directamente por sindicatos en estas reuniones:

- 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.

Se analizan indicadores de absentismo de manera que se pueda realizar un seguimiento y control eficaz de la tasa de absentismo de nuestro organismo.



## 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 2019, hay numerosos cursos que fomentan la empleabilidad, en el caso del *Plan de Formación Propio* del **OAR** hay que destacar:

- ▶ Preparación reconocimiento certificación EFQM 500 +
- ▶ Uso y gestión del aplicativo CONECTAD@: reuniones OAR-EEDD
- ▶ Supuestos prácticos de Gestión Recaudatoria en periodo ejecutivo: providencia de apremio, embargos y subastas
- ▶ Taller en habilidades comunicativas y estrategias colaborativas
- ▶ Atención e información a la ciudadanía en el OAR

- ▶ Modelo Europeo de Excelencia Europea EFQM (Avanzado)
- ▶ Notificaciones en el registro electrónico para usuarios del OAR
- ▶ Liquidación de tributos locales: tasas, precios públicos y contr. especiales
- ▶ Modelo Europeo de Excelencia Europea EFQM (conceptos básicos)
- ▶ La inspección tributaria y procedimiento sancionador derivado de la inspección
- ▶ Responsabilidad Social Corporativa
- ▶ Ley de Procedimiento Administrativo Común
- ▶ Gestión por procesos
- ▶ El Procedimiento Sancionador Administrativo Común
- ▶ Ley de Transparencia
- ▶ Cuadro de Mando Integral
- ▶ Ley de Protección de Datos
- ▶ PLANIFIC@
- ▶ Gestión tributaria en el aplicativo INTEGRA para personal del OAR (on line)
- ▶ Desarrollo en INTEGRA
- ▶ Administración de COEX y uso de GROOVY

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

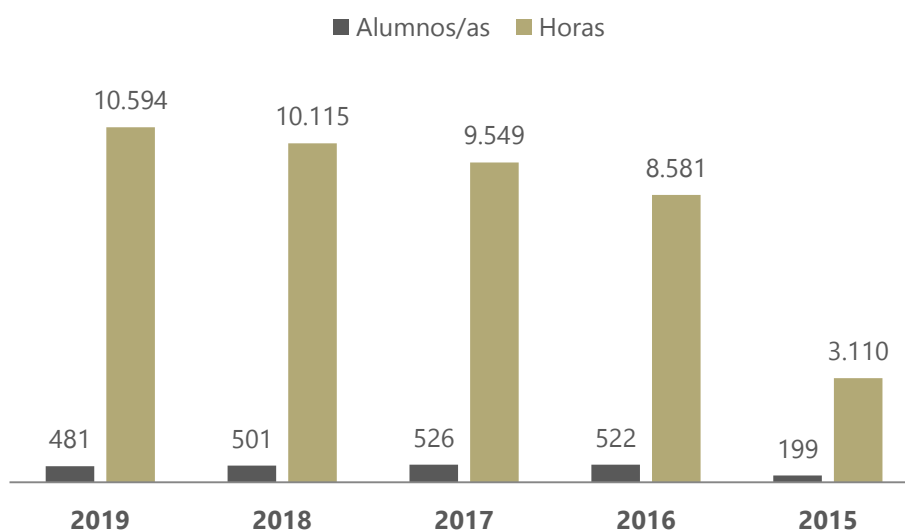
- ▶ Programa formativo para docentes ocasionales: diseño de propuestas, programas y guion de sesiones

- ▶ La Ley de Contratos del Sector Público
- ▶ Encuentros de Informática Municipal
- ▶ Factura electrónica
- ▶ Certificados digitales y firma electrónica
- ▶ Procesos de gestión económica de acciones de formación. Aplicación práctica
- ▶ Gestión de documentos y archivos de forma electrónica
- ▶ La evaluación del desempeño en el marco de la Ley de Función Pública
- ▶ Ayudas a la tramitación de viviendas. Gestión y tramitación
- ▶ Uso y gestión del programa PLANIFIC@

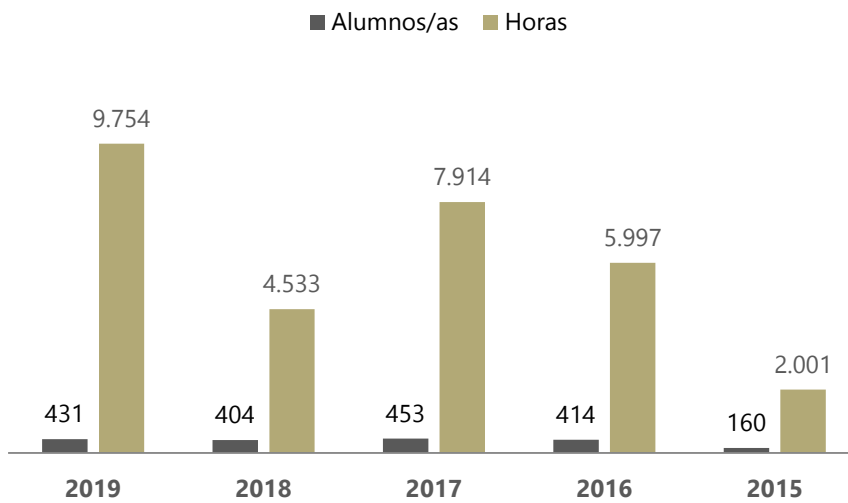
Durante 2019 un total de 13 personas del **OAR** han impartido formación al resto del personal del organismo y el promedio de horas de formación por empleado ha sido de 41,91.

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.

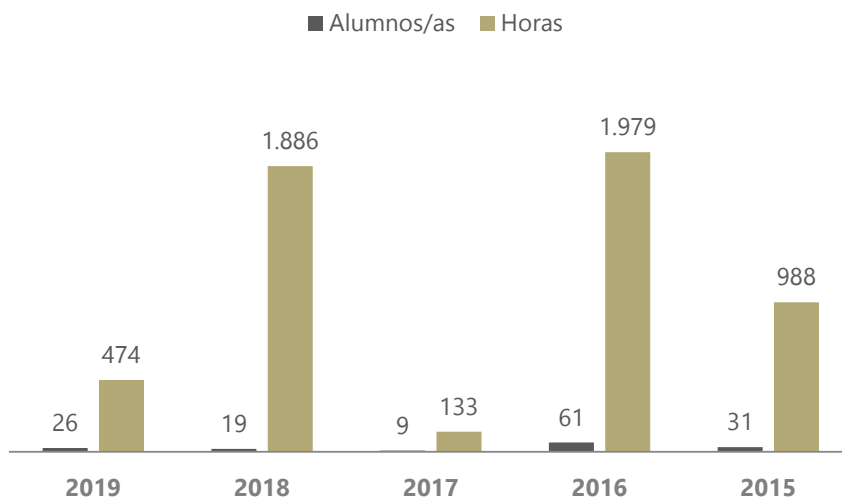
### Evolución de la formación total



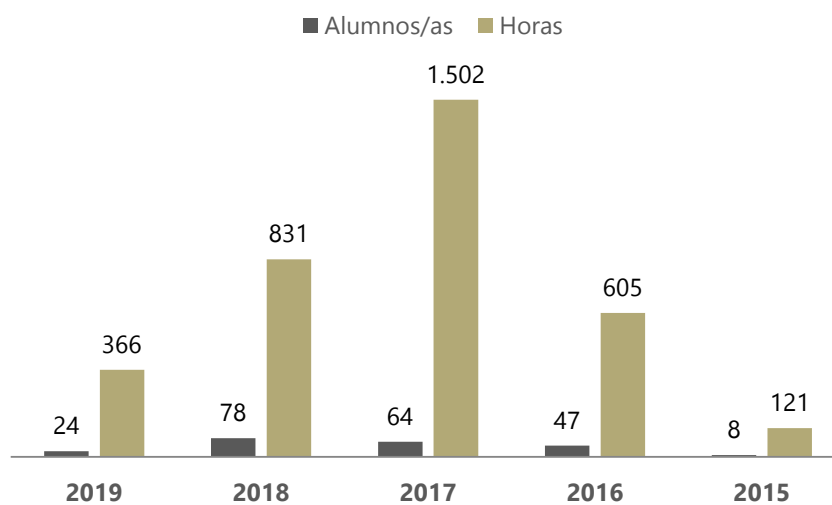
### Evolución de la formación propia



### Evolución de la formación externa



### Evolución de la formación continua





## ACOGIDA DE NUEVO PERSONAL

Cuando se incorpora una nueva persona en el **OAR**, se aplica el protocolo de acogida y se entrega **Manual de Bienvenida**.

Al finalizar el año, se realiza al nuevo personal incorporado durante el año, una encuesta de satisfacción sobre su acogida y se emite Informe que es tratado en Comisión de Calidad.

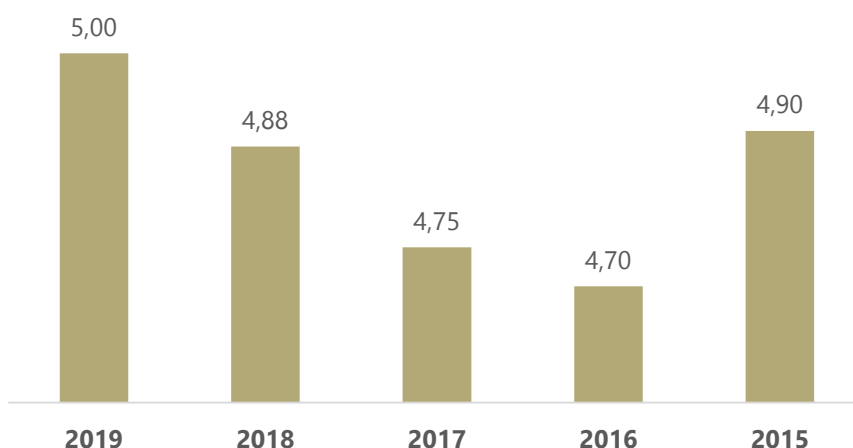
Desde su inicio se han incorporado sucesivas mejoras a dicho proceso:

asignación de tutor/a, información de funciones de los Servicios y priorización de asignación de cursos de formación en su puesto.

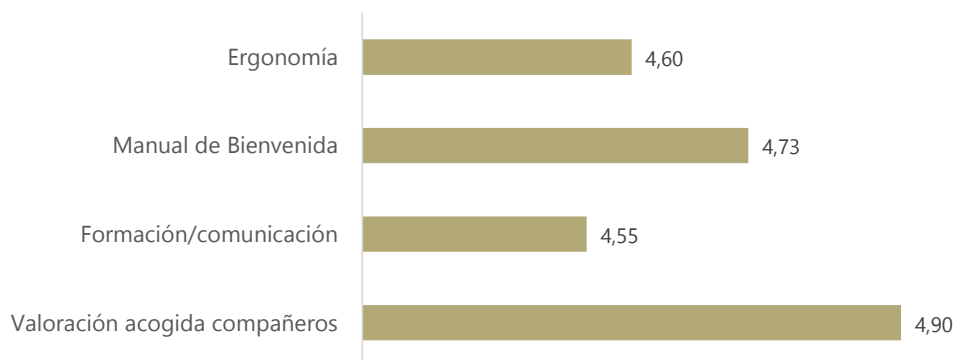
En 2019 se han incorporado 7 personas.

El nivel de satisfacción con el proceso de acogida por parte del personal de nuevo ingreso es excelente, como se muestra a continuación, es una escala de valoración de 1 a 5:

**Nivel de satisfacción con el proceso de acogida de nuevo personal**



**Nivel de satisfacción con el proceso de acogida de nuevo personal desagregado por aspectos 2019**



## 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.

Cada 2 años se revisan los criterios de reparto. La cuantía máxima a percibir se determina en función de categorías profesionales siendo refundidas la 6 y 7 en 2017. En 2018 se incrementa la

cuantía para categorías 4, 5 y 6 para igualar el reparto. El importe a repartir se incrementa anualmente.

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 2019 un 98,57% del personal del **OAR**.



# CLIENTES

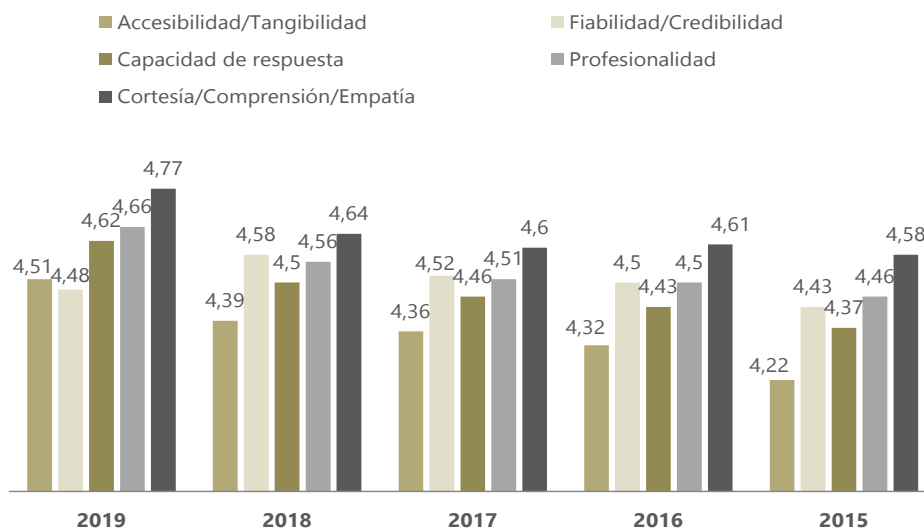
## SATISFACCIÓN

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 contribuyentes (ciudadanos y ciudadanas), con el fin de poder anticiparse a sus demandas y como

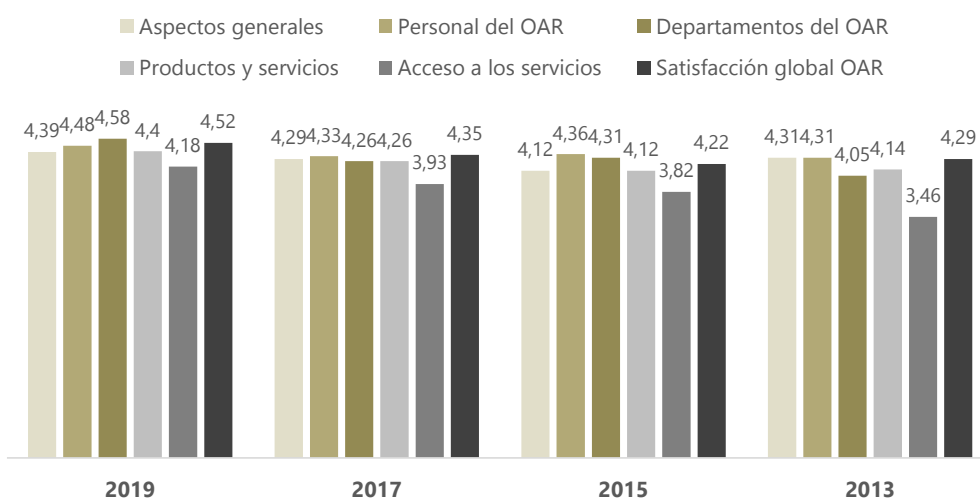
fuente principal de mejora de su servicio.

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

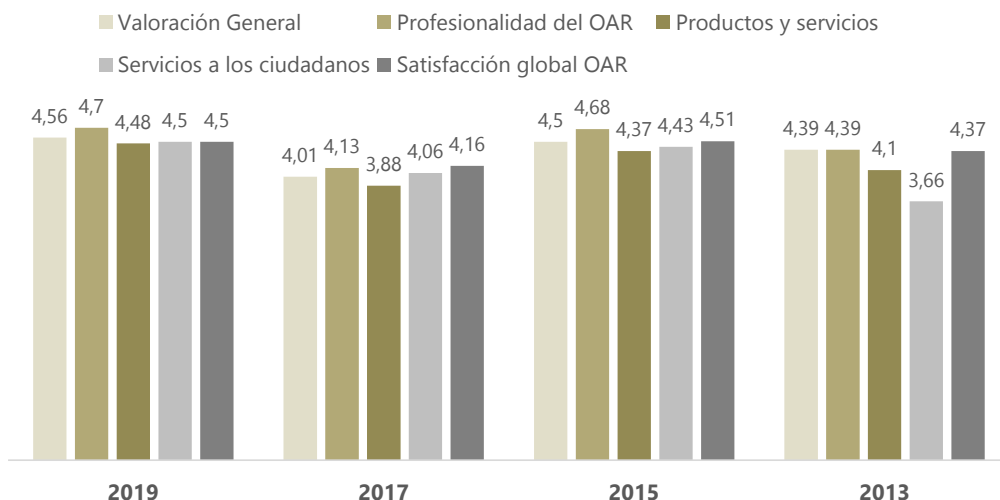
**Evolución de satisfacción del ciudadano por aspecto Modelo SERVQUAL (escala 1-5)**



**Evolución de satisfacción de Ayuntamientos**



### Evolución de satisfacción de otras Entidades Delegantes



### QUEJAS Y SUGERENCIAS

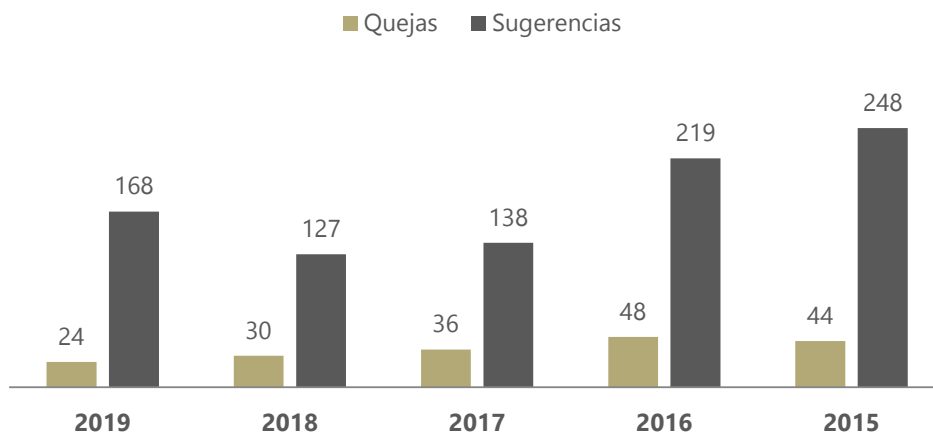
Los Ayuntamientos y otras entidades delegantes, expresan sus quejas y sugerencias a través de las reuniones mantenidas con ellos o a través del formulario de quejas. En 2019 se han registrado 9 ideas de mejora y ninguna queja.

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 2019, los ciudadanos y ciudadanas presentaron 24 quejas, de las cuales el 100% han sido resueltas, y 168 ideas de mejora.

### Evolución de quejas y sugerencias de ciudadanía



## ATENCIÓN

### Cita previa

Durante 2019 se asignaron un total de 115.384 citas, y la mayoría de ellas fueron a través de teléfono (51,29%), y el resto online (44,24%) y en las oficinas (6,33%). La valoración otorgada por la ciudadanía al servicio de cita previa prestado por el **OAR** ha sido en 2019 de 4,64 sobre 5.

dos factores claves en la atención al contribuyente: la difusión del canal de atención telefónica (CAT) y la mejora y habilitación de nuevos procedimientos telemáticos en Sede Electrónica, la inmediatez que definen estos canales de atención ha provocado el incremento en la anulación y no presentación de parte de las citas presenciales solicitadas.

La tendencia a la baja en el número de citas resueltas encuentra su origen en

**Evolución de resultados de citas previas (%)**



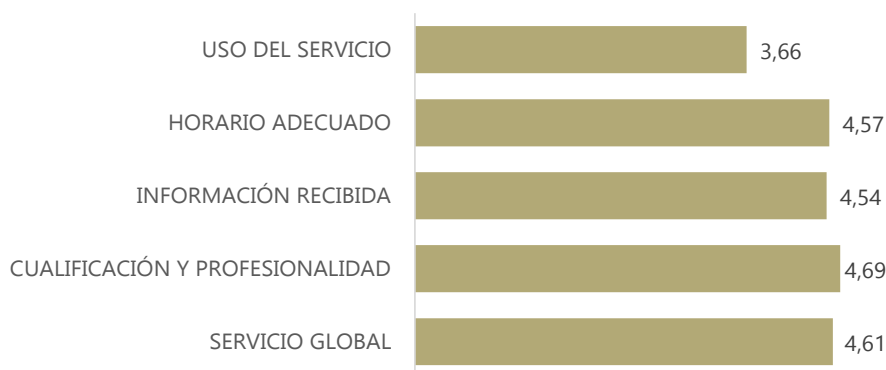
### Centro de Atención Telefónica (CAT)

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.

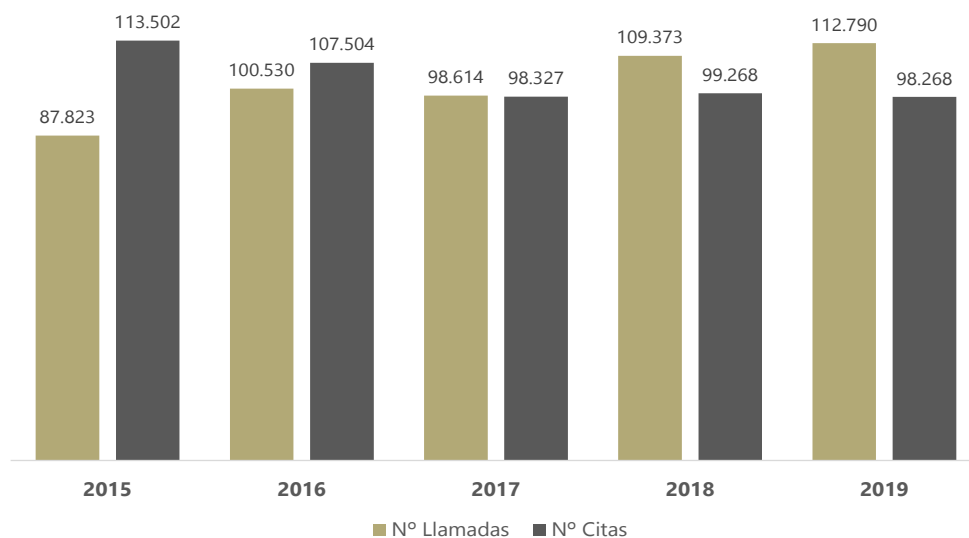
El CAT está compuesto por un equipo de personal cualificado y se ubica físicamente en todas las oficinas del **OAR** distribuidas por todo el territorio

provincial. Durante 2019 se recibieron un total de 112.790 llamadas, de las cuales el 97,96% son llamadas sin redireccionar a otros departamentos. 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. La valoración otorgada por los usuarios y usuarias al CAT ha sido muy favorable en 2019 al igual en años anteriores.

#### Valoración del CAT 2019



#### Evolución del CAT y Cita Previa



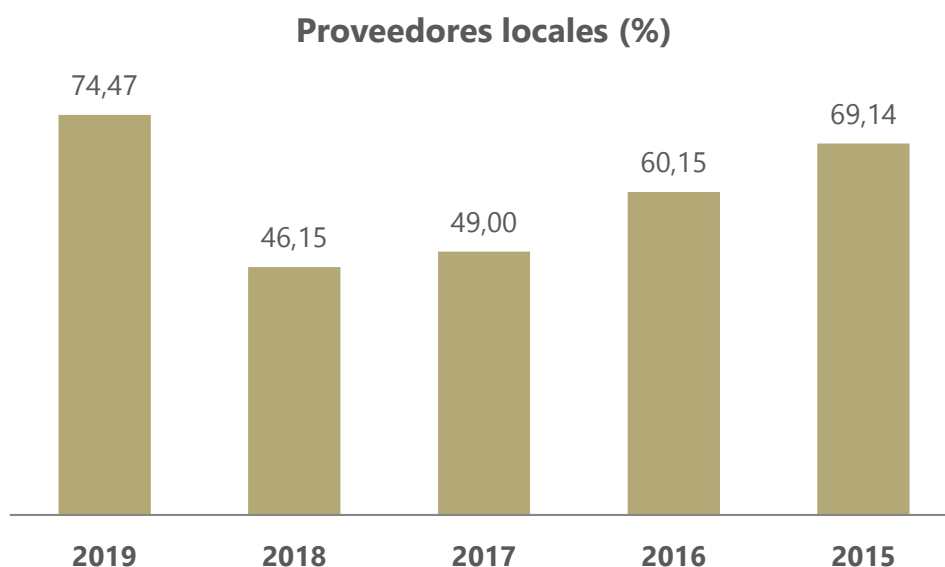
## ALIADOS Y PROVEEDORES

### CONTRATACIÓN

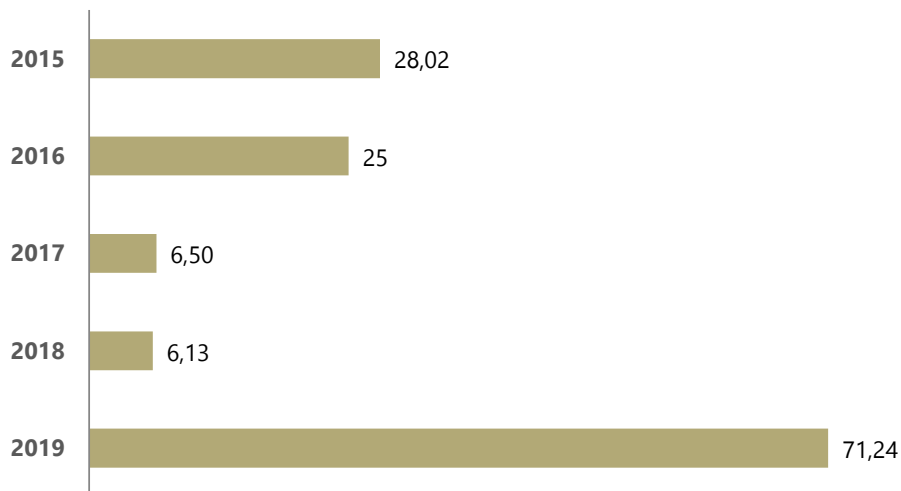
La **visión** del **OAR** de contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia, se logra entre otros, priorizando la relación con proveedores preferentemente de la provincia de Badajoz, persiguiéndose en todo momento la eficiencia en el gasto público y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad e integridad, tal y como se recoge en la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las *Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014*.

inmediata y eficaz. En 2019, el periodo medio de pago a proveedores se situó en 17,27 días. Igualmente, en este año, se ha incrementado la realización de contratos con proveedores locales aumentando las contrataciones en contratos menores de 3.000 € (Iva no incluido) al concurrir necesidades a las que por razones, principalmente técnicas y de cercanía, podía darse repuesta con este tipo de proveedores y siempre, dando cumplimiento, a lo recogido al respecto en las distintas Instrucciones sobre tramitación de los contratos menores en el ámbito de la Diputación de Badajoz y de los entes que conforman el sector público provincial.

Además, dicha relación garantiza una atención de las necesidades de forma



### Porcentaje de compras a proveedores locales. Importes



## ALIANZAS

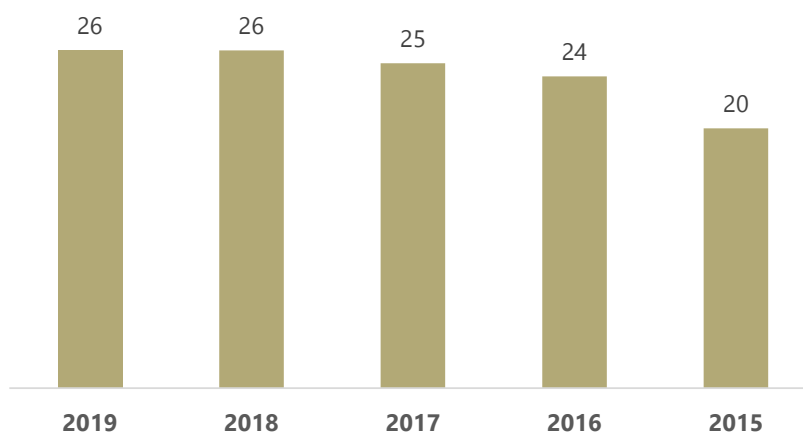
Existen muchas alianzas con los principales clientes, administraciones públicas y otros grupos de interés, necesarias para complementar servicios y mejorar la gestión del **OAR**.

Las alianzas se materializan en convenios. Cuando se formaliza una alianza, se constituye una Comisión de Seguimiento, que se encarga de revisar el grado de cumplimiento de los

objetivos establecidos. Existe un proceso documentado para la gestión de las alianzas que fue mejorado y revisado en 2017.

Periódicamente se revisan todos los convenios para asegurar el cumplimiento de las Comisiones de Seguimiento. A continuación, se muestra la evolución en el número de convenios con aliados:

### Nº Convenios

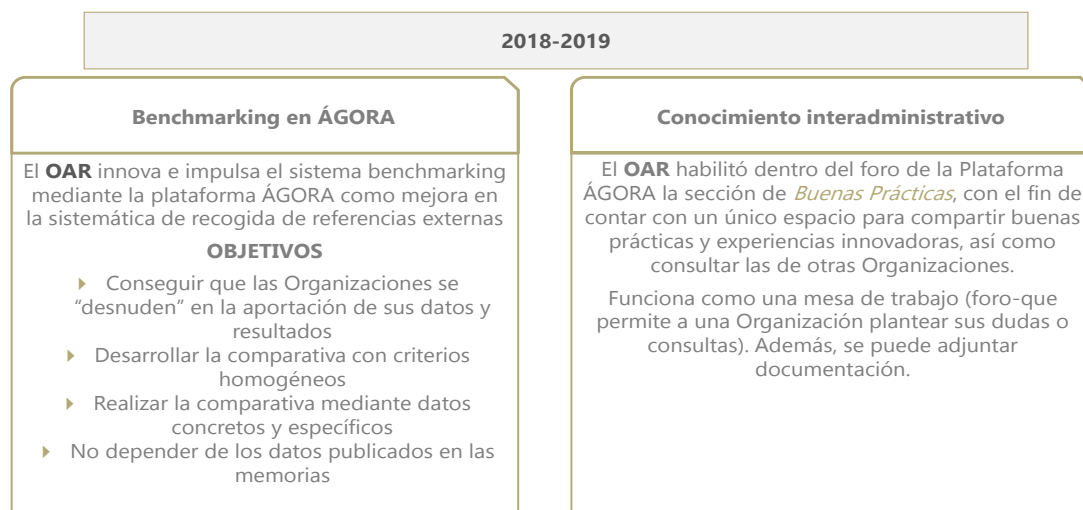
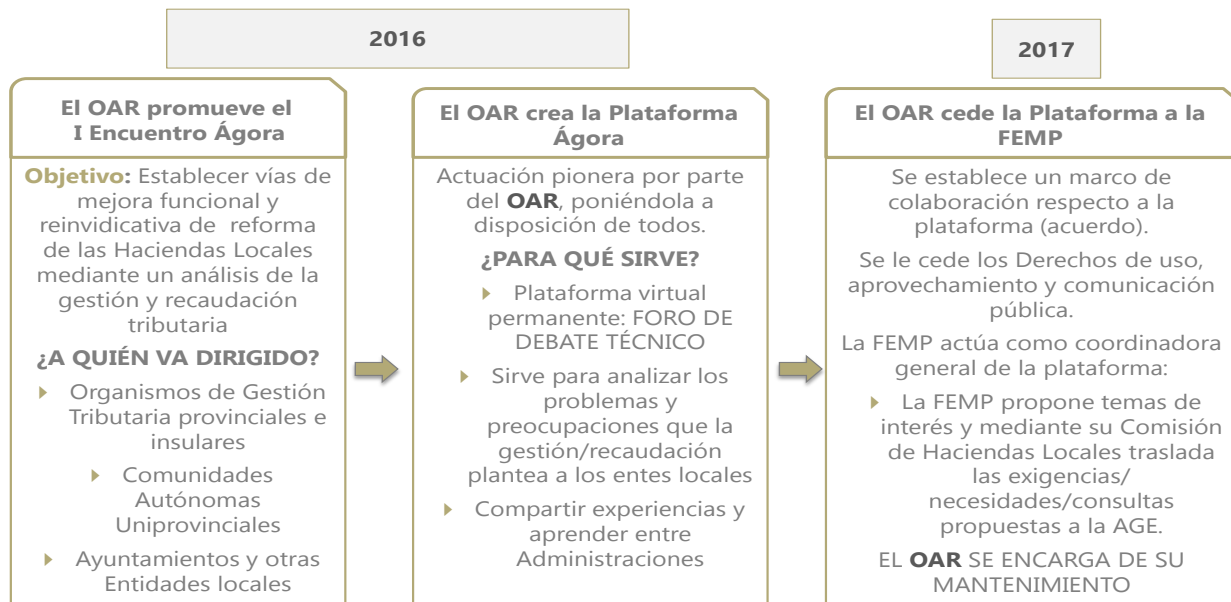




En 2016 se desarrolló la 1ª Edición **ÁGORA** de encuentro de organismos y servicios de recaudación para explorar vías de mejora funcional y reivindicativa de reforma de Haciendas Locales. Se celebra un encuentro anual y se ha desarrollado una plataforma virtual para compartir experiencias y proyectos. En 2017 el **OAR** firmó un acuerdo de cesión de **ÁGORA** a la FEMP para que actúe como Coordinadora General a través de su Comisión de Haciendas y Financiación

Local, a la que se le plantean las distintas problemáticas y soluciones que se alcanzan en las distintas Mesas de Trabajo y para que lleve a cabo la promoción de las actuaciones necesarias ante otras Administraciones Públicas.

<https://agora.femp.es/>



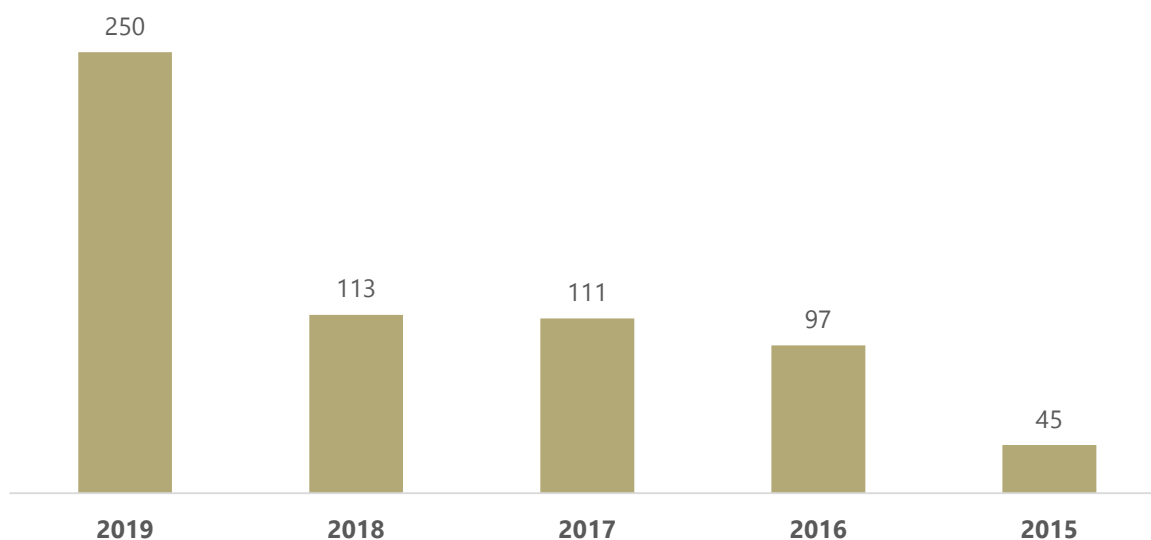
## SOCIEDAD

### 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).

#### Evolución del número de empresas inspeccionadas en IAE



DEUDA  
DESCUBIERTA  
1.037.063,56 €

## EDUCACIÓN TRIBUTARIA

### 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 2018-2019 participaron 20 centros repartidos por 19 municipios de la provincia y un total de 888 escolares. A continuación, se indican los centros y las localidades:

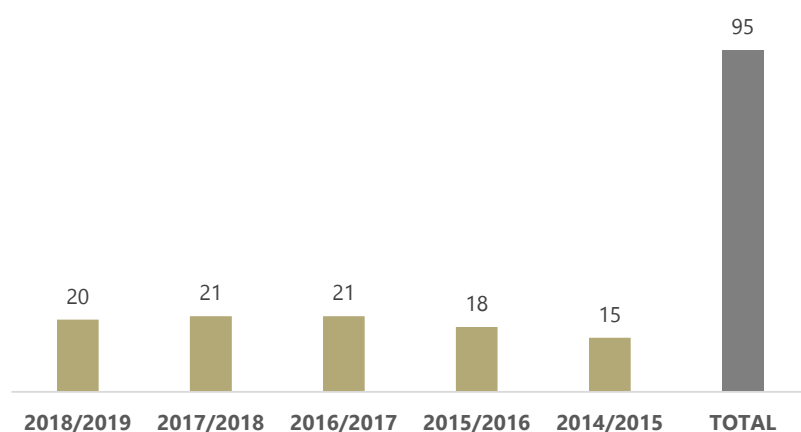
<b>NOMBRE DE CENTRO</b>	<b>LOCALIDAD</b>	<b>TOTAL ALUMNOS/AS</b>
<b>CEIP LOPE DE VEGA</b>	Badajoz	102
<b>CEP SAN JOSÉ DE CALASANZ</b>	Badajoz	54
<b>CEIP RAMÓN IZQUIERDO (SALESIANOS)</b>	Badajoz	56
<b>CEIP NTRA. SRA. DE GUADALUPE</b>	Burguillos del Cerro	61

<b>CEIP MARÍA INMACULADA</b>	Cabeza la Vaca	23
<b>CEIP FRAY JUAN DE HERRERA</b>	Herrera del Duque	65
<b>CEIP NTRA. SRA. DE GUADALUPE</b>	Higuera la Real	45
<b>CEIP EL LLANO</b>	Monesterio	95
<b>CEIP NTRA. SRA. DEL SOCORRO</b>	Palomas	25
<b>CEIP VIRGEN DEL ROSARIO</b>	Peñalsordo	11
<b>CEIP CALZADA ROMANA</b>	Puebla de la Calzada	54
<b>CEIP SAN PEDRO</b>	San Pedro de Mérida	16
<b>CEIP NTRA. DE GUADALUPE</b>	Segura de León	31
<b>CEIP MORENO NIETO</b>	Siruela	28
<b>CEIP INMACULADA CONCEPCIÓN</b>	Torremejía	52
<b>CEIP GABRIEL LÓPEZ TORTOSA</b>	Valdebótoa	20
<b>CEIP LA ANUNCIACIÓN</b>	Valverde de Mérida	21
<b>CEIP FCO. RODRIGUEZ PERERA</b>	Villanueva del Fresno	51
<b>CEIP MARÍA AUXILIADORA</b>	Villar del Rey	32
<b>CEIP CALDERÓN DE LA BARCA</b>	Zalamea de la Serena	46

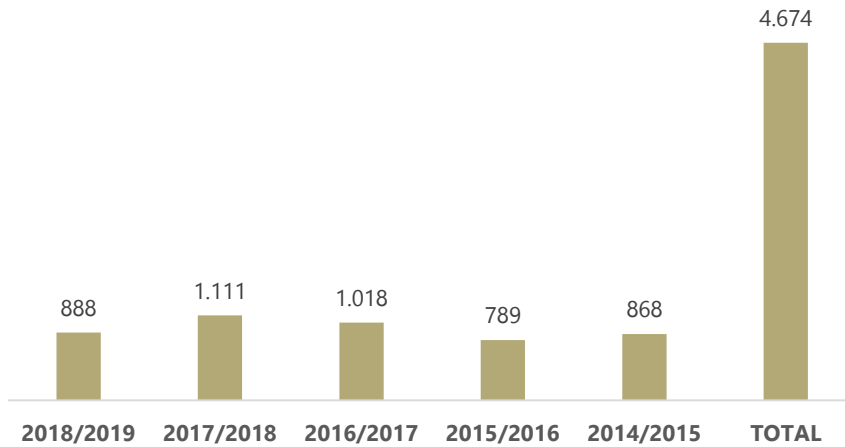
La evolución de los datos desde que se puso en marcha este proyecto es el siguiente:



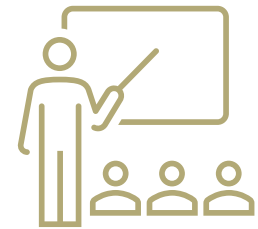
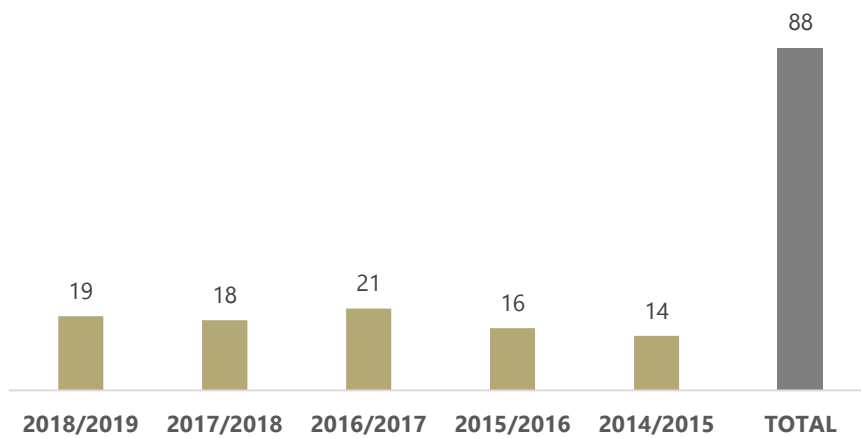
### Centros escolares



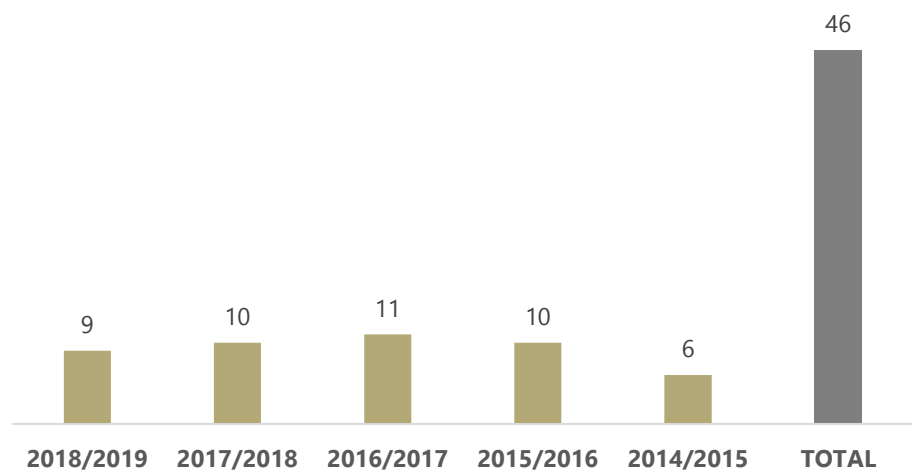
### Escolares



### Municipios

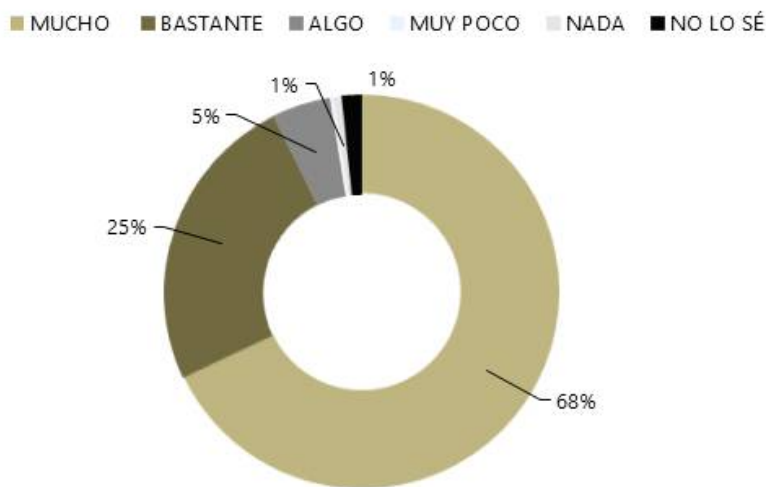


### Comarcas

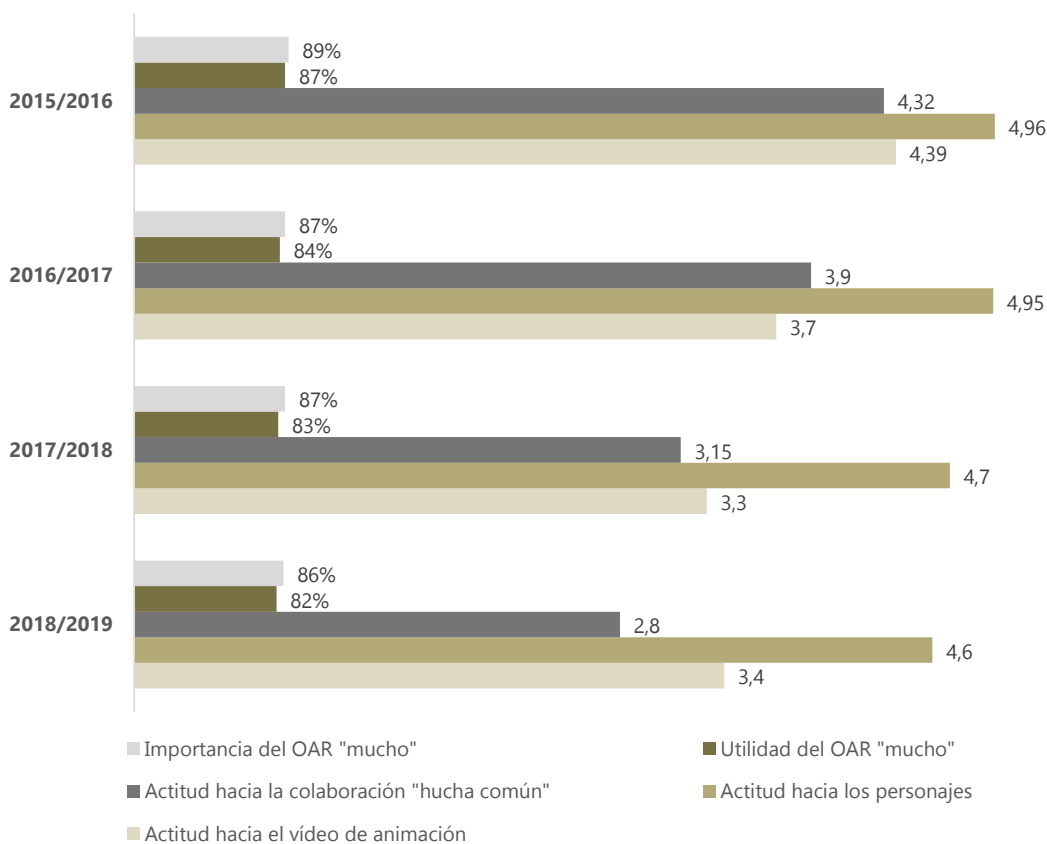


En el curso 2018/2019 el nivel de satisfacción de los/as alumnos/as

participantes y docentes sobre la actividad ha sido el siguiente:



La evolución en el nivel de satisfacción se muestra a continuación en una escala de valoración de 1 a 5:



## Programa TRIBU



TRIBU es un programa de sensibilización social y cívica dirigido al alumnado de Educación Secundaria.

Con esta iniciativa, el **OAR** propone una herramienta de participación y aprendizaje colaborativo que sirve para que adolescentes y preadolescentes tomen conciencia de la importancia del sistema tributario como base de una sociedad equitativa y justa.

Es un espacio virtual, una plataforma online con estructura de wiki cuyo objetivo es construir una red de conocimiento, concienciación y participación en torno a la importancia del sistema tributario en nuestra sociedad.

Con el objetivo de atraer los intereses vocacionales de un alumnado diverso y buscando crear un proyecto versátil, adaptable a todo tipo de asignaturas, TRIBU propone tres categorías de trabajo. En todas ellas, los alumnos y alumnas participan formando equipos, bajo la dirección de su tutor o tutora y atendiendo a las instrucciones de trabajo que recoge la propia wiki.

► **CATEGORÍA 1-** Escritura colectiva inspirada en el sistema tributario.

Esta categoría busca que el alumnado ofrezca una mirada divulgativa del sistema tributario. Contempla la posibilidad de realizar composiciones de escritura colectiva, ya sean de género periodístico (reportaje, artículo de opinión y entrevista) o literario (narración, poesía y drama).

► **CATEGORÍA 2-** Campaña de sensibilización social acerca del sistema tributario.

En este caso, se pretende que los alumnos y alumnas sean capaces de empatizar con la sociedad y transmitir los valores del sistema tributario. El proyecto se enfoca desde una doble vertiente: la opción de realizar una estrategia de comunicación de marketing, incluyendo el boceto creativo de un cartel; o producir un formato audiovisual (story board + vídeo) que exprese los valores de la campaña.

► **CATEGORÍA 3-** Estudio para la mejora del sistema tributario.

El enfoque de esta categoría es transformador. Se les solicita a los alumnos y alumnas que analicen la realidad y propongan un cambio, una mejora. De nuevo, el trabajo se organiza en dos líneas: una de análisis

de datos estadísticos relacionados con el sistema tributario; y otra que consiste en la propuesta de un proyecto innovador en la prestación de los servicios.

En 2019 participaron cuatro institutos de la provincia:

- *IES CIUDAD JARDÍN DE BADAJOZ*  
Título: KORRUPTOS AND COMPANY

Curso 4º ESO

- *IES ZURBARÁN DE BADAJOZ*  
Título: *IMPUESTOS*

Curso 4º ESO

- *IES MIGUEL DURÁN DE AZUAGA*  
Título: TÚ ERES TODOS. COLABORA Y RECIBE

Curso: 4º ESO

- *IES EUGENIO HERMOSO DE FREGENAL DE LA SIERRA*  
Curso: 2º de ESO y PMAR1





## CONSUMOS

### Materiales

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

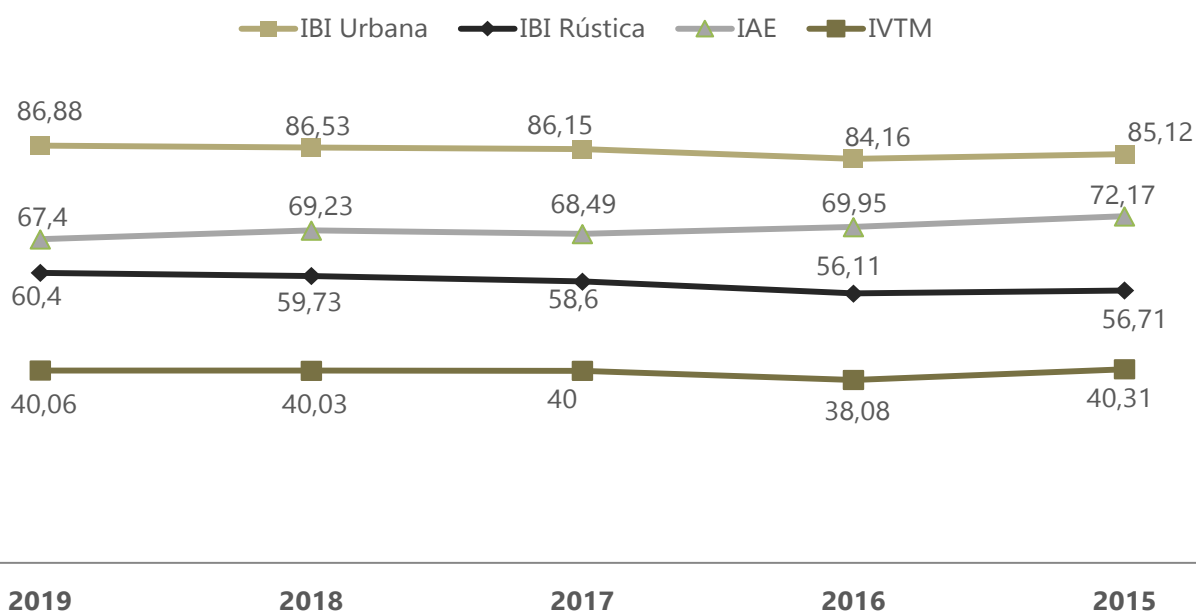
En 2019 se ha reducido significativamente el consumo tanto de papel como de consumibles.

AÑO	PAPEL (Cajas)	FACTURACIÓN PAPEL	FACTURACIÓN TÓNER
2019	561	8.517 €	36.913,64 €
2018	738	10.899 €	38.849 €
2017	580	6.454,41 €	49.907,77€
2016	368	4.250,73 €	27.112 €
2015	586	7.532 €	24.897,28 €

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**.

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.

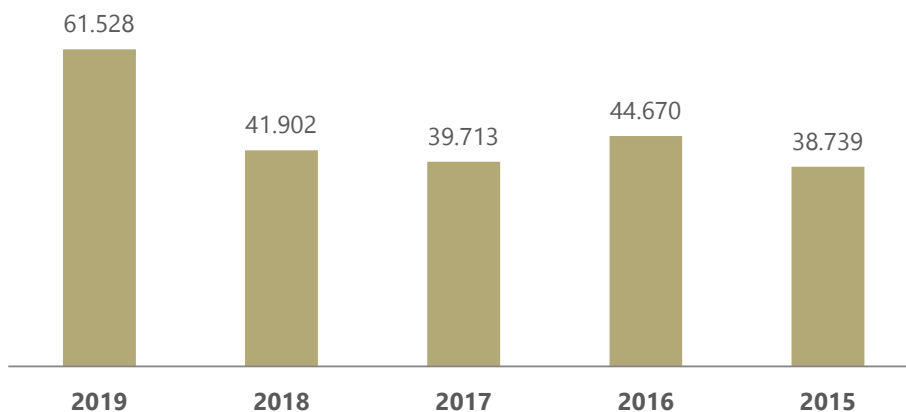
Esta medida contribuye además a la disminución de desplazamientos de



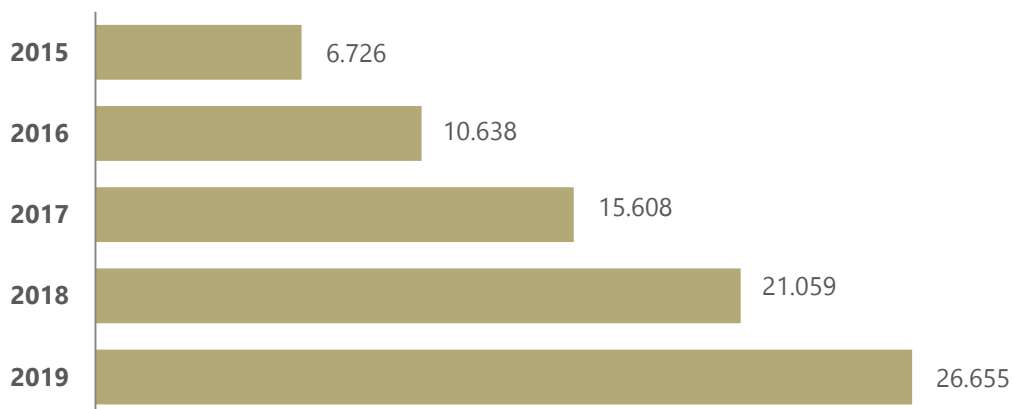
En la misma línea de aumento de uso, nuestro organismo ofrece el sistema de pago de recibos a través de la Oficina Virtual.

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)**

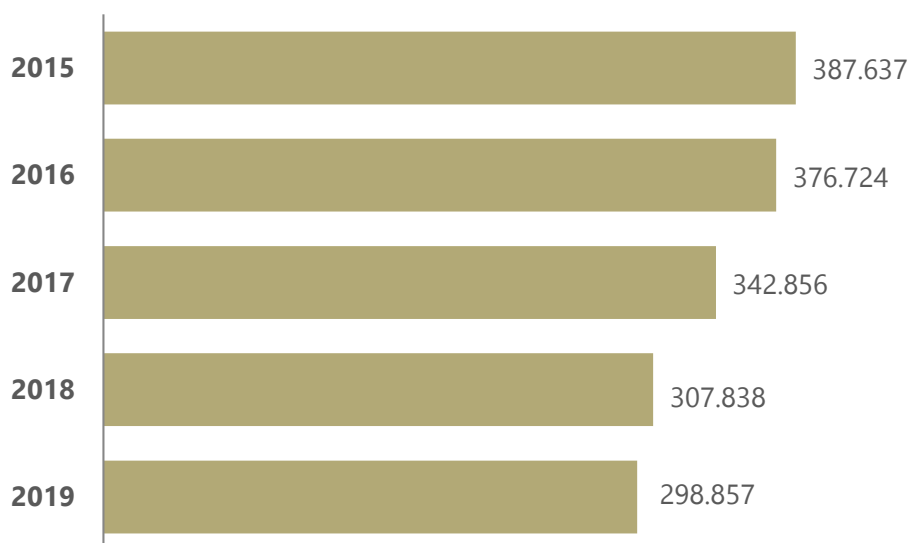


## Energía

En relación con el **consumo eléctrico**, en 2019 se alcanzó un importe de 58.954 €. Como se puede observar a continuación, el consumo de luz se ha reducido significativamente en los últimos 5 años. Los datos expresados a continuación se refieren tanto a los

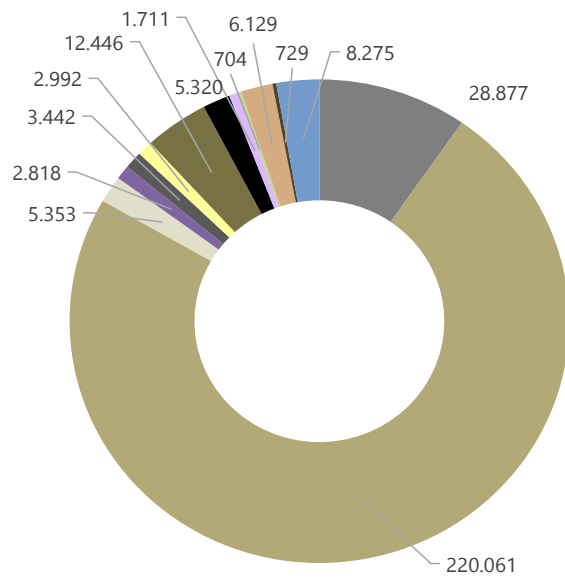
Servicios Centrales como a las oficinas comarcales.

### Evolución del consumo de electricidad (Kw)



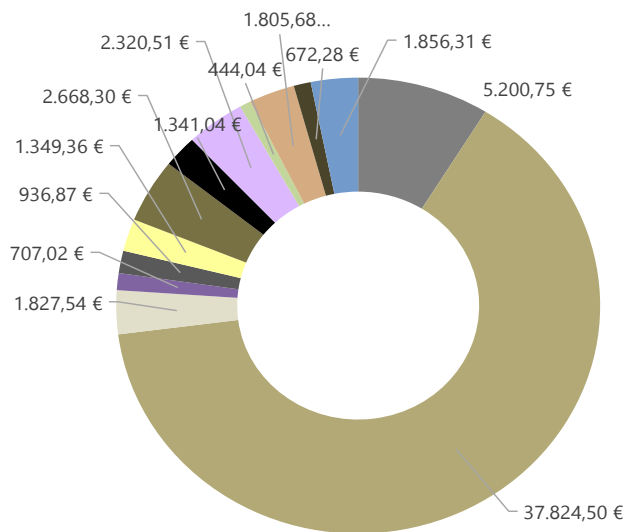
A continuación, se presenta un desglose de **consumos** en Kw e importes por oficinas. Aquellas oficinas de las que no se presenta el dato es debido a que son oficinas en

instalaciones de otras entidades con las que se colabora y por lo tanto el **OAR** no asume dicho consumo:



KW

- Almendralejo
- Fuente de Cantos
- Montijo
- Zafra
- Servicios Centrales
- Herrera del Duque
- Talarrubias
- Castuera
- Llerena
- Villafranca de los Barros
- Fregenal de la Sierra
- Mérida
- Villanueva de la Serena



€

- Almendralejo
- Fuente de Cantos
- Montijo
- Zafra
- Servicios Centrales
- Herrera del Duque
- Talarrubias
- Castuera
- Llerena
- Villafranca de los Barros
- Fregenal de la Sierra
- Mérida
- Villanueva de la Serena

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.

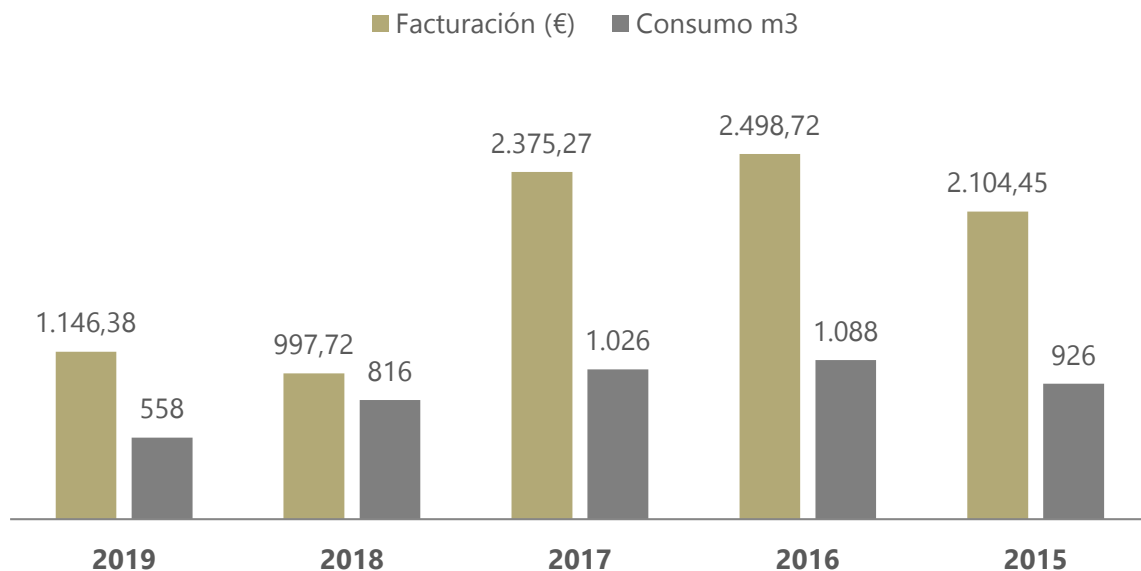
Durante 2019, el **OAR** continúa consolidando una serie de iniciativas dirigidas a una mayor eficiencia en el uso de instalaciones y equipos puestas en marcha en años anteriores.

## Agua

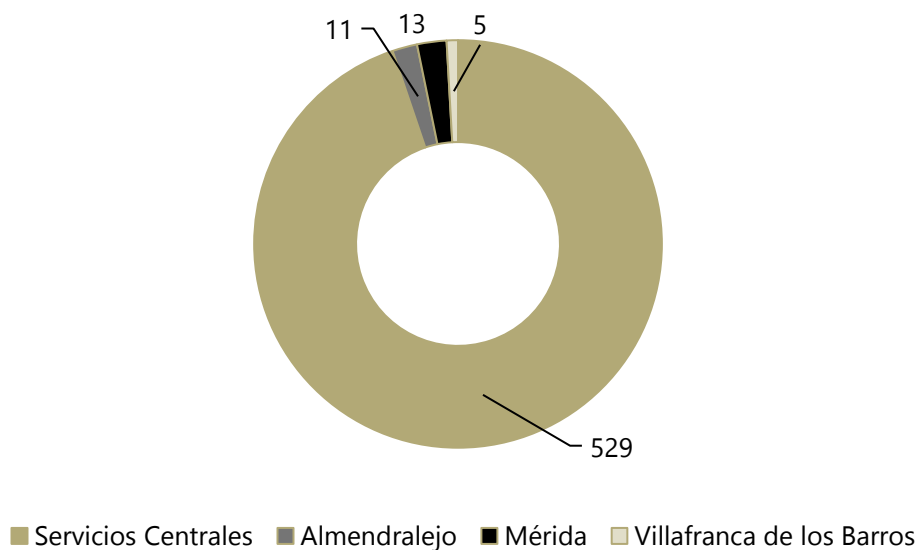
Debido a la actividad que realiza el **OAR** y a la captación de agua a través de la red pública municipal, el nivel de consumo de agua del organismo no afecta de manera significativa a ninguna fuente de agua. Durante los 2

últimos años se ha producido una gran reducción del consumo de agua.

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



El consumo en m<sup>3</sup> desagregado por oficinas en 2019\* fue el siguiente:



(\*) 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<sub>2</sub>. La emisión indirecta de CO<sub>2</sub> 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<sub>2</sub> 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 significativos de las sustancias destructoras de la capa de ozono recogidas en el *Protocolo de Montreal*.

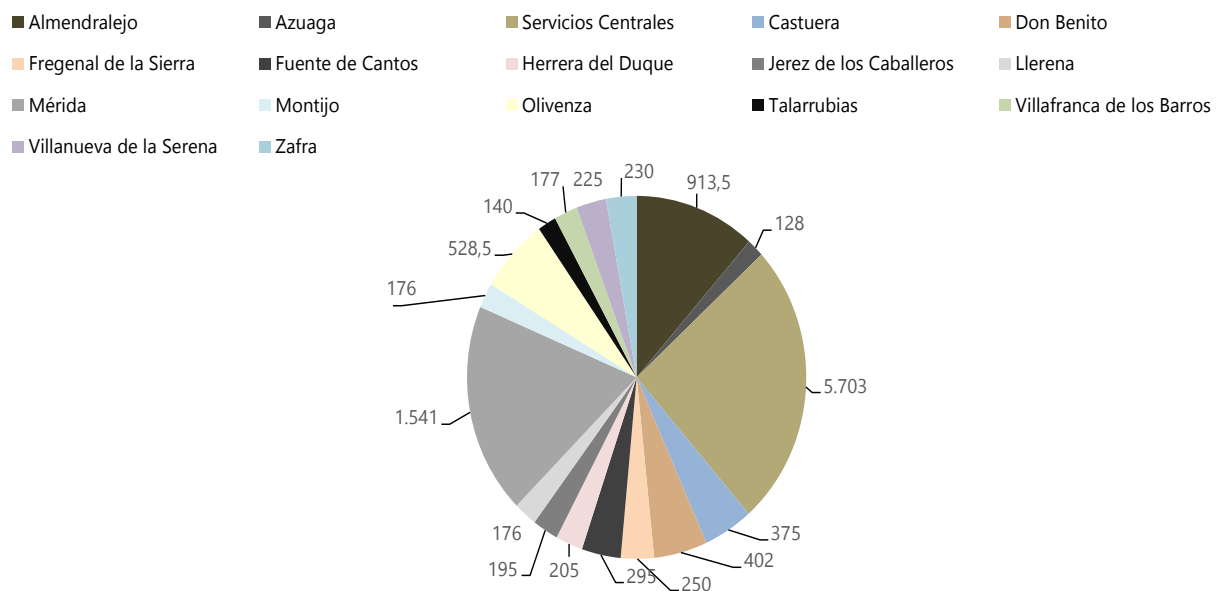
## RESIDUOS

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

(Consortio 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	2019	2018	2017	2016	2015
<b>Papel reciclado (kg)</b>	7.913	4.637	12.983	10.271	9.485
<b>Papel reciclado (kg/empleado)</b>	37,15	22,84	64,92	51,36	48,39
<b>Consumibles reciclados (kg)</b>	109,20	241	474	20	50
<b>Consumibles reciclados (kg/empleado)</b>	0,51	1,18	2,37	0,10	0,26

La distribución por oficinas durante el año 2019 del papel retirado por empresa de limpieza fue:



## SOBRE ESTA MEMORIA

---

El **OAR** publica por undécimo año consecutivo su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

La presente memoria describe todas las actuaciones del 2019. En la mayoría de los casos se aporta información desde el 2015 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**.

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 2018.

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 2019, accesible en nuestra página web.

### **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 Electrónico: [rsc.oar@dip-badajoz.es](mailto:rsc.oar@dip-badajoz.es)

Teléfono / Fax: 924210700 / 924243072

Página web: <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/responsabilidad-social-corporativa>



