

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 1 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 37461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0FB05967E7B2E020C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portales/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

**ACTA**  
**DE LA SESIÓN ORDINARIA CELEBRADA POR EL CONSEJO RECTOR DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJAZ, EL DÍA 27 DE OCTUBRE DE 2020.**



En Badajoz, siendo las **11:30** horas del día **27 de octubre de 2020**, en la Biblioteca del “antiguo Instituto Bárbara de Braganza” del Edificio Institucional Provincial, se reúne en primera Convocatoria el Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz, 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 don Miguel Ángel Gallardo Miranda y asisten: 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, don Juan María Delfa Cupido y don José María Ramírez Morán; por el OAR asisten: el Gerente, 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.

Excusa su falta de asistencia don Saturnino Alcázar Vaquerizo, por causas justificadas.

**ACTA ANTERIOR.**

Se da cuenta del acta extendida sobre la última reunión celebrada el **16 de septiembre de 2020** 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.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 2 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 374461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD40FB05367E7B2E02C51D6A69887E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

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

**ASUNTOS:**

**1º.- Aprobación, si procede, de delegaciones de competencia y encomiendas de ayuntamientos de la provincia al OAR.**

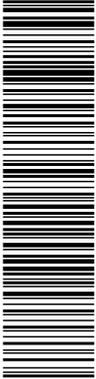
Se eleva al Consejo Rector del OAR para su aprobación el expediente comprensivo de las delegaciones de funciones recaudatorias así como de las encomiendas de gestión efectuadas por Ayuntamientos de la provincia, a tenor de lo establecido en el artículo 7 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y en el artículo 11 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en el artículo 23 de la Ley 3/2019 de 22, de enero, de Garantía de la Autonomía Municipal de Extremadura, y que a continuación se relacionan:

- 1.- El Ayuntamiento de **Carmonita**, que en sesión plenaria celebrada el 26 de septiembre de 2020, acordó delegar la gestión recaudatoria de las multas y sanciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana así como la adhesión al convenio de encomienda de gestión de los procedimientos sancionadores publicado en el BOP de 2 de enero de 2020.
- 2.- El Ayuntamiento de **Corte de Peleas**, que en sesión plenaria celebrada el 25 de junio de 2020, acordó delegar:
  - Tasa por cementerio local y otros servicios fúnebres de carácter local.
  - Tasa por prestación del servicio de enseñanzas especiales en establecimiento docente.

Las funciones que, en relación a la gestión/recaudación de las tasas, se delegan son:

- ✓ Concesión y denegación de exenciones y bonificaciones.
- ✓ Realización de liquidaciones para determinar las deudas tributarias.
- ✓ Elaboración y emisión de padrones y documentos cobratorios.
- ✓ Práctica de notificaciones colectivas en valores-recibo y notificaciones individuales en las liquidaciones por ingreso directo.
- ✓ Dictar la providencia de apremio.
- ✓ Recaudación de las deudas, tanto en período voluntario como ejecutivo.
- ✓ Liquidación de intereses de demora.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 3 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 37461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0A0FB05967E7B2E020C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

- ✓ Resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- ✓ Resolución de los recursos que se interpongan contra los actos anteriores.
- ✓ Realización de actuaciones de comprobación e investigación y practicar las liquidaciones tributarias que resulten.
- ✓ Cualquier otro acto necesario para la efectividad de los anteriores.

3.- El Ayuntamiento de **Magacela**, que en sesión plenaria celebrada el 18 de septiembre de 2020, acordó delegar la gestión recaudatoria de las multas y sanciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana así como la adhesión al convenio de encomienda de gestión de los procedimientos sancionadores publicado en el BOP de 2 de enero de 2020.

4.- El Ayuntamiento de **Peraleda del Zaucejo**, que en sesión plenaria celebrada el 28 de septiembre de 2020, acordó delegar la gestión recaudatoria en vía ejecutiva, comprendiendo la facultad de dictar la providencia de apremio:

- Tasa por prestación del servicio de utilización y estancia en el Centro Residencial de Mayores.

5.- El Ayuntamiento de **Salvaleón**, que en sesión plenaria celebrada el 30 de septiembre de 2020, acordó delegar la gestión recaudatoria de las multas y sanciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana así como la adhesión al convenio de encomienda de gestión de los procedimientos sancionadores publicado en el BOP de 2 de enero de 2020.

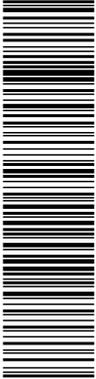
6.- El Ayuntamiento de **Valle de Matamoros** que en sesión plenaria celebrada el 14 de septiembre de 2020, acordó delegar la gestión recaudatoria de las multas y sanciones en materia tráfico así como la adhesión al convenio de encomienda de gestión de los procedimientos sancionadores.

En consecuencia, sometido a votación la aceptación de las delegaciones y encomiendas de gestión, el Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación **acuerda** aprobar, por **unanimidad** de sus miembros, el expediente indicado así como dar traslado del mismo al Pleno de la Excm. Diputación de Badajoz para su ratificación, si procede.

**2º.- Aprobación, si procede, del convenio tipo para la encomienda de la tramitación de los procedimientos sancionadores y delegación de la gestión recaudatoria de las multas y sanciones en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.**

Se eleva al Consejo Rector del OAR para su aprobación el expediente comprensivo del nuevo Convenio tipo a suscribir con los ayuntamientos de la provincia interesados para la tramitación, en régimen de encomienda, de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y, en régimen de delegación de competencias, para la recaudación de las multas y sanciones derivadas de los mismos.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 4 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 37461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0FB067E7B2E02C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

El Sr. Cordero explica a los asistentes que desde el año 2008 el OAR viene prestando este servicio a los ayuntamientos de la provincia cuyas especificaciones se regulan en un convenio que data de la misma fecha, por lo que, la propuesta se justifica en que dado el tiempo transcurrido se hace necesario, primero, adecuar el instrumento jurídico a la normativa actualmente en vigor, y la constitutiva del título habilitante para cada Administración, y, segundo, acomodar la realidad fáctica a la jurídica, ya que, si bien no se ha producido acto administrativo de revocación de funciones delegadas, en algunos municipios se ha continuado con las actuaciones de ejecución de los Convenios más allá de la fecha de su vigencia, o están a punto de hacerlo, por lo que se prevé que, en el corto y medio plazo, deban suscribirse un elevado número de convenios, por lo que contar con un procedimiento normalizado, en el que se han homogeneizado y se les proporciona todos los documentos necesarios (ordenanza municipal en materia de tráfico, el propio convenio y también el acuerdo plenario municipal) facilita y agiliza la tramitación de la formalización tanto a los ayuntamientos interesados como al propio OAR.

El documento consta de NUEVE ESTIPULACIONES y no introduce nuevas obligaciones para las partes, por lo que se mantendrán los convenios firmados anteriormente y que estén en vigor, sustituyendo progresivamente uno por otro, si así lo acuerdan las partes, al tiempo de su vencimiento.

El **Objeto del Convenio** (estipulación PRIMERA) sigue siendo el mismo: la instrucción de los procedimientos sancionadores y la recaudación de las multas y sanciones derivados de los mismos habiéndose incorporado expresamente la revisión en vía administrativa y la defensa judicial, que se realiza por el Gabinete de Asuntos Judiciales de la Diputación de Badajoz, de las resoluciones adoptadas en aquellos y cuyo alcance y contenido se especifican en las estipulaciones SEGUNDA a CUARTA.

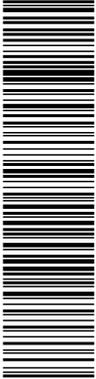
En cuanto a los **“Costes por la prestación de servicios”** (estipulación QUINTA) la tasa a abonar por el Ayuntamiento por la prestación de los servicios (premio de cobranza) sigue siendo la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora la Tasa del OAR (BOP 15/02/2019), en cuyo expediente de aprobación constan los informes técnico-económicos preceptivos de establecimiento de la misma, es decir, el 20 % del principal recaudado en periodo voluntario y el 30 % del principal recaudado en periodo ejecutivo; se han incluido en esta cláusula las obligaciones referidas a la tasación y repercusión de costas procesales y también de los gastos de peritaciones externas y procurador.

En la estipulación SEXTA se ha añadido todo lo referente a la **Gestión de la seguridad de la información y protección de datos**, teniendo en cuenta la nueva normativa comunitaria y estatal en vigor, e incluyendo autorización para la publicación “open data” por el OAR.

En la estipulación SÉPTIMA se ha añadido el **Régimen jurídico aplicable**, adaptada a la regulación de las encomiendas y las delegaciones de competencias recaudatorias.

En la estipulación OCTAVA, se ha incorporado una **Comisión de Dirección y Seguimiento del Convenio** y se designan las funciones y componentes de ambas partes.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 5 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3747461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74ADAF0B05967E7B2E020C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

Por lo que se refiere a “**Duración de la prestación de servicios**”, recogida en la estipulación NOVENA, se ha unificado, dado que no era la misma en algunos municipios, lo que complicaba su seguimiento y control, por un periodo de 10 años desde la publicación de la aceptación en el Boletín Oficial de la Provincia, pudiendo las partes, en cualquier momento antes de la finalización del mismo acordar unánimemente su prórroga; la revocación expresa de la delegación de funciones deberá publicarse igualmente en el Boletín Oficial de la Provincia para su efectividad. También se establece como causa de finalización de la prestación de los servicios la denuncia expresa por incumplimiento de cualquiera de las partes.

En consecuencia con lo expuesto, una vez conocidos todos los antecedentes del asunto, el Consejo Rector del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz **acuerda**, por **unanimidad** de sus miembros, lo siguiente:

**PRIMERO.-** Prestar aprobación al texto del nuevo Convenio tipo para la tramitación, en régimen de encomienda, de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, comprendiendo asimismo la propuesta de resolución en el supuesto de planteamiento de recursos en vía administrativa y la representación y defensa en vía judicial, que será asumida por los letrados de la Diputación de Badajoz, contra actos dictados por el órgano municipal, y, en régimen de delegación de competencias, para la recaudación en periodo voluntario y ejecutivo de las multas y sanciones derivadas de los mismos.

**SEGUNDO.-** Dar traslado del presente acuerdo al Pleno de la Excm. Diputación para su ratificación, si procede.

**3º.- Informe de la Gerencia sobre el Sistema de Gestión de la Mejora del ejercicio 2019.**

Se da cuenta al Consejo Rector del informe anual donde se analizan todos los resultados obtenidos en el ejercicio y se identifican las áreas de mejora y recomendaciones que han de adoptarse para garantizar la mejora continua en el OAR.

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 aumentar 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.

Lo anterior constituye la base de la mejora del sistema de gestión del OAR y su rendimiento: revisar los resultados obtenidos, aprender de ellos y actuar con creatividad e innovación para perfeccionarlos.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 6 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 37461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0A0FB05967E7B2E020C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

A continuación el Gerente del OAR da cuenta a los asistentes de las principales acciones concretas y de los resultados obtenidos para el cumplimiento del Plan Estratégico:

- ✓ Objetivo Estratégico “Más Cercanía y Mejor Atención a la CIUDADANÍA”: destaca el **avance de la Administración electrónica**, por ejemplo, se han desarrollado los **5 servicios automatizados** en la web del OAR: “Simulación de cálculo de tributos”, “Autoliquidación de impuestos”, “Aplazamientos y fraccionamientos”, “Consulta de notificaciones mediante referencia”, y “Retención de embargos de salarios”; también se ha mejorado el resultado de los **compromisos de la Carta de Servicios** con un 93,33% de cumplimiento y se ha incrementado el **nivel de satisfacción de los ciudadanos** con la prestación del servicio: 4,55 sobre 5 (4,49 sobre 5 en 2018)
- ✓ Objetivo Estratégico “Reforzar la Relación con las ENTIDADES DELEGANTES”: se ha incrementado el **porcentaje de recaudación** en los principales tributos (IBI, IVTM, IAE) habiendo obtenido un 94,14% (93,91% en 2018); la **liquidación de cuentas** a todos los Ayuntamientos se ha realizado puntualmente antes del 31 de enero (con fecha 23 de enero); Se ha incrementado el **nivel de satisfacción** de las entidades delegantes **con la prestación del servicio**: de 4,52 sobre 5 (4,33 en 2017); se ha cumplido con el 100% de los **compromisos de la Carta de Servicios** (91% en 2018); se ha obtenido un **nivel de satisfacción** de las entidades delegantes **con la información facilitada**: de 4,21 sobre 5
- ✓ Objetivo Estratégico “Mejorar la Percepción de la SOCIEDAD RESPECTO DEL OAR”: en el 2019 hemos sido **candidatos a 3 premios** habiendo obtenido 2 de ellos (III Edición Premio de Buenas Prácticas en Gestión y XII Edición Premio Progreso de la FAMP); se ha superado el objetivo (4 sobre 5) del **nivel de satisfacción de los proveedores** con respecto a los **canales de atención** obteniendo un 4,32 sobre 5; el **nivel de satisfacción de los grupos de interés** ha sido: proveedores (4,72 en 2019; 4,44 en 2015), entidades financieras (4,25 en 2019; 4,45 en 2015), y sindicatos (3,75 en 2019; 4 en 2015).
- ✓ Objetivo Estratégico “Mejorar el CLIMA y RENDIMIENTO LABORAL” :se ha incrementado la **satisfacción del personal** del OAR en el aspecto **“Desarrollo Profesional”** (3,82 en 2019; 3,64 en 2017); se ha superado el objeto marcado (4) en relación a la **satisfacción del personal de nuevo ingreso**, así como incrementado el resultado (4,35 en 2019; 4,8 en 2018; en cuanto a la **valoración de los líderes del OAR**, se ha incrementado en esta segunda evaluación por parte del personal, siendo de 4,35 en escala 1-5 y de 8,7 en escala de 1-10 (en 2017: 3,99 en escala 1-5 y 7,8 en escala de 1-10 ( )
- ✓ Objetivo Estratégico “Consolidar ALIANZAS, APRENDIZAJE Y EXCELENCIA”: de los 31 **objetivos operativos** propuestos para 2019, se han conseguido 27, prorrogándose para 2019 los otros 4, lo que supone un 87,10% de cumplimiento; se han cumplido el 100% de los **objetivos de productividad** asignados a la Organización en general y los de cada servicio, así como el 98,57% de los individuales, asignados a cada trabajador; se ha obtenido la **certificación EFQM 500+** de Excelencia de Gestión.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 7 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 374461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0A0FB05367E7B2E0502CE51D6A69887E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

En cuanto a la gestión y revisión de los procesos del OAR, como en años anteriores se han realizado **revisiones en los procesos** con el fin de adaptarlos a las necesidades surgidas. En la actualidad están definidos **33 procesos, 24 subprocesos y 18 instrucciones**, habiendo revisado 27 procesos lo que supone el 81%. En la auditoría de procesos se han detectado **solo 6 “no conformidades”**.

En cuanto a la implicación del personal en planes de mejora, en los **16 planes de acción** que se han iniciado en el 2019, están implicados 78 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 129 trabajadores/as, que supone el 60,56%, superándose así 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:** 24, produciéndose la mayoría en el área de atención al contribuyente; se ha dado respuesta al 100% de las mismas y se han realizado acciones correctivas en 4 de ellas.
- **Sugerencias de los ciudadanos:** 168, principalmente 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.
- **Quejas de entidades delegantes:** 0
- **Sugerencias de las entidades delegantes:** 1, para la mejora en la gestión de los tributos.
- **No conformidades de trabajadores/as:** 4
- **Sugerencias e ideas de mejora de los empleados:** 21

También hay que señalar que se han formulado 81 felicitaciones dirigidas a los empleados y 29 al OAR en general.

Por lo que respecta a los datos concretos de medición de la satisfacción de nuestros grupos de interés, a finales de 2019 se han realizado las **encuestas anuales**, dirigidas a ciudadanos y trabajadores de nuevo ingreso, y las **bienales** a los demás grupos de interés, superándose todos los resultados anteriores en cuanto a participación y satisfacción global:

- Satisfacción a los **ciudadanos:** 4,52 sobre 5.
- Satisfacción de los **trabajadores de nuevo ingreso:** 5 sobre 5.
- **Clima Laboral:** 3,99 sobre 5.
- Satisfacción de **Ayuntamientos:** 4,52 sobre 5.
- Satisfacción de **otras entidades delegantes:** 4,50 sobre 5.
- Satisfacción de **proveedores:** 4,72 sobre 5.
- Satisfacción de **sindicatos:** 4,45 sobre 5.
- Satisfacción de **entidades financieras:** 4 sobre 5.

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 8 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 374461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74ADAF0B05967E7B2E502C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

Para un eficaz seguimiento e implantación de la estrategia, se habían establecido para el ejercicio 2019, 31 indicadores estratégicos que, junto a los indicadores clave asociados a procesos, configuran el Cuadro de mando integral (CMI) cuyos datos arrojan los siguientes **resultados:**

- Se ha incrementado el cumplimiento hasta el 87,1% de los 31 **objetivos estratégicos** propuestos para el ejercicio 2019 (85% en 2018).
- En cuanto a los **indicadores clave de procesos**, se ha cumplido con el 83,1% de los 59 indicadores definidos para 2019.
- Del **total de 342 indicadores propuestos**, se ha cumplido su umbral en el 77,8%, porcentaje superior al de 2018 (76,85% en 2018).

Por último, en el informe se relacionan una serie de **9 propuestas de mejora** en relación a:

- ✓ Obtener una experiencia global de los ciudadanos y poder abordar las percepciones desde distintos focos.
- ✓ Establecer un nuevo indicador para conocer el porcentaje de personal que no participa en acciones de mejora, analizar las causas y actuar en consecuencia.
- ✓ Mejoras en la sistemática y metodología de modificaciones en los procedimientos.
- ✓ Mejoras para conseguir el cumplimiento del 100% de los compromisos de la Carta de Servicios de Ciudadanos.
- ✓ Continuar con el objetivo propuesto de "OAR TRANSPARENTE".
- ✓ Reforzar el seguimiento y control de los resultados de los porcentajes de los umbrales establecidos para los indicadores.
- ✓ Cambiar la fórmula de medición de las ideas de mejora y de quejas para ver los resultados reales de la implantación de las acciones llevadas a cabo y de las acciones correctivas.
- ✓ Para evaluar la eficacia de los indicadores de procesos.
- ✓ Mejorar el procedimiento de quejas y sugerencias de las entidades locales.

El Sr. Cordero finaliza informando que ya se está trabajando en el nuevo Plan Estratégico que, dada las actuales circunstancias, se ha considerado en tres años, teniendo muy presente la misión, visión y valores del OAR.

El Consejo Rector se da por enterado y presta su conformidad y satisfacción con los resultados del Informe indicados.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 374461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74ADAF0B05967E7B2E020C51D6A69887E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://esadministracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

**Propuestas y preguntas.**

Como viene siendo habitual, el Gerente del OAR da cuenta a los asistentes de la evolución de la gestión recaudatoria resultado de la ejecución de las medidas del Plan de Contingencia para hacer frente a los efectos provocados por la pandemia de Covid-19.

Por lo que se refiere a la **recaudación de los principales impuestos** puestos al cobro, a fecha de 15 de octubre de 2020, en comparativa con el año 2019, la evolución es muy positiva, teniendo en cuenta que aún queda pendiente de contabilizar el cuarto plazo (cargo en cuenta el 4 de noviembre) del IBI, en relación al Plan4, el segundo plazo del IAE (cargo en cuenta el 3 de diciembre) y la Tasa de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos.

Los porcentajes de recaudación son los siguientes:

% RECAUDACIÓN				
	IBI URBANA	IBI RÚSTICA	IVTM	IAE
<b>15/10/2020</b>	<b>77,73%</b>	<b>89,13%</b>	<b>89,01%</b>	<b>44,67%</b>
<b>15/10/2019</b>	78,29 %	89,49 %	90,49 %	38,50%
31/12/2019	94,55%	93,50%	91,57%	96,51%
Diferencia (oct.)	-0,56%	-0,36%	-1,48%	+6,17%

En relación a las **liquidaciones de IBI Urbana** a fecha de 15 de octubre de 2020 el cargo acumulado, en comparativa con el año 2019, aparece reducido en 957.827,31€ que como ya se explicó, es consecuencia directa de la suspensión de los trabajos de actualización y revisión catastral.

LIQUIDACIONES URBANA				
	RECIBOS	CARGO	PAGADO	PORCENTAJE
<b>15/10/2020</b>	15.991	3.309.766,19	1.564.074,08	66,56%
<b>15/10/2019</b>	22.803	4.267.593,50	2.062.737,77	74,11 %
31/12/2019	25.480	4.795.950	2.470.740	77,79%
Diferencia (oct.)	-6.812	-957.827,31	-498.663,69	-7,55%

Esta tendencia también se observa en las liquidaciones del **Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras**, siendo el cargo acumulado de menos 1.746.689,15

ICIO				
	RECIBOS	CARGO	PAGADO	PORCENTAJE
<b>15/10/2020</b>	1.528	1.797.620,84	786.529,69	43,75 %
<b>15/10/2019</b>	2.290	3.544.309,99	2.295.015,81	64,75 %
31/12/2019	1.947	3.213.984,02	2.133.495,52	66,38 %
Diferencia (oct.)	-762	-1.746.689,15	-1.508.486,12	-21%



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 37461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD0A0FB05967E7B2E020C51D6A6987E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

y en las liquidaciones del **Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalías)** con una reducción de 58.412,04€.

<b>PLUSVALÍAS</b>				
	RECIBOS	CARGO	PAGADO	PORCENTAJE
<b>15/10/2020</b>	17.589	6.081.409,03	3.397.243,50	63,80 %
<b>15/10/2019</b>	19.494	6.139.821,07	3.408.025,48	67,08 %
31/12/2019	29.008	9.149.692,72	4.802.929,99	63,44%
Diferencia (oct.)	-1.905	-58.412,04	-10.781,98	-3,28%

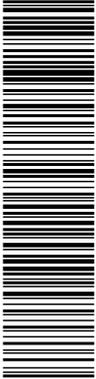
El cargo de **multas y sanciones en materia de tráfico** sigue su tendencia positiva en 7.782.503,39, habiéndose recaudado 2.301.105,89€ más, 15 de octubre de 2020, en comparativa con el ejercicio anterior.

<b>MULTAS Y SANCIONES DE TRÁFICO</b>				
	RECIBOS	CARGO	PAGADO	PORCENTAJE
<b>15/10/2020</b>	83.597	14.100.808,55	5.088.059,28	63,17%
<b>15/10/2019</b>	46.164	6.318.305,16	2.786.953,39	66,73 %
31/12/2019	57.924	7.950.299	3.475.371	66,78%
Diferencia (oct.)	+37.433	+7.782.503,39	+2.301.105,89	-3,56%

Por último, los datos de los importes recaudados acumulados a fecha del mes de septiembre, con respecto al año 2019, tanto en periodo voluntario como en ejecutivo, con el horizonte a 31 de diciembre, son los siguientes:

	<b>DATOS RECAUDACIÓN ACUMULADA (MES DE SEPTIEMBRE)</b>		
	<b>VOLUNTARIA</b>	<b>EJECUTIVA</b>	<b>TOTAL</b>
Septiembre 2020	<b>121.446.442,50€</b>	<b>16.098.747,21 €</b>	<b>137.545.189,71€</b>
Septiembre 2019	151.674.041,55€	21.016.940,18€	172.690.981,73€
31/12/2019	<b>213.528.219,30€</b>	<b>27.646.605,57 €</b>	<b>241.174.824,87€</b>
<i>Pendiente recaudación respecto diciembre 2019</i>	<b>92.081.776,8€</b>	<b>11.547.858,36€</b>	<b>103.629.635,16€</b>

DOCUMENTO .ACTA: acta consejo rector oar_27102020	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>HIIX-ZX22D-GFB3B</b> Página 11 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Cumbres Jiménez, José María, SECRETARIO GENERAL, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 14:35 2.- Gallardo Miranda, Miguel Ángel, PRESIDENTE, de Organismo Autónomo de Recaudación. Firmado 17/11/2020 17:33	ESTADO <b>FIRMADO</b> 17/11/2020 17:33



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 374461 HIIX-ZX22D-GFB3B 7CB74AD40FB05367E7B2E020C51D6A69887E74C) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://administracion.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?ent\_id=3



C/Padre Tomás, 6  
06011-Badajoz  
Teléf.:924 210 700

En conclusión, sigue la tendencia positiva, teniendo en cuenta que los cargos en ejecutiva, por haberse diferido el pago en voluntaria, se producirán en el ejercicio 2021, se superan las previsiones iniciales.

Intervención del Presidente.

El Presidente expresa su satisfacción por la gestión eficaz y eficiente del OAR que ha demostrado actuar conforme a sus valores adaptándose de forma rápida a los cambios de esta etapa tan complicada para seguir prestando unos servicios de calidad a la ciudadanía sin merma del flujo de recursos a los ayuntamientos y resto de entidades delegantes, posibilitándoles así hacer frente a esta crisis sanitaria, social y económica.

Igualmente destaca la rápida y responsable adaptación al teletrabajo del personal del OAR que como servidores públicos y teniendo presente el compromiso mutuo con los ayuntamientos y resto de entidades delegantes se ha ganado su confianza y reconocimiento, sin importar el signo o color político; esa adaptación se ha visto facilitada sin duda por la infraestructura tecnológica con la que se cuenta, pero dado el rápido avance en el desarrollo de las TIC hay que seguir invirtiendo, pero revisando procesos que acerquen la Administración a la ciudadanía, la atención personalizada, potenciando el aspecto humano en medio de esta "crisis del afecto" en que nos encontramos.

El Presidente también destaca como innovadora la inversión realizada para llevar a efecto la campaña en materia de seguridad vial sobre cesión de equipos medidores a los ayuntamientos que lo soliciten e informa que de nuevo se realizará este año.

Por último avanza que, dado que se ha posibilitado a las entidades locales la utilización de los remanentes de tesorería, en los presupuestos para el año 2021, se destinará por una parte, a la financiación en innovación TIC y por otra parte, se destinará a reactivar los préstamos reintegrables a los ayuntamientos.

Y así, no habiendo otros asuntos que tratar ni peticiones o preguntas que formular, el Sr. 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,

El Secretario General,

Fdo.: Miguel Ángel Gallardo Miranda

Fdo.: José María Cumbres Jiménez

*(Documento firmado electrónicamente)*

Organismo Autónomo de Recaudación

Consejo Rector  
Acta Sesión 27 de octubre de 2020  
Página 11 de 11