

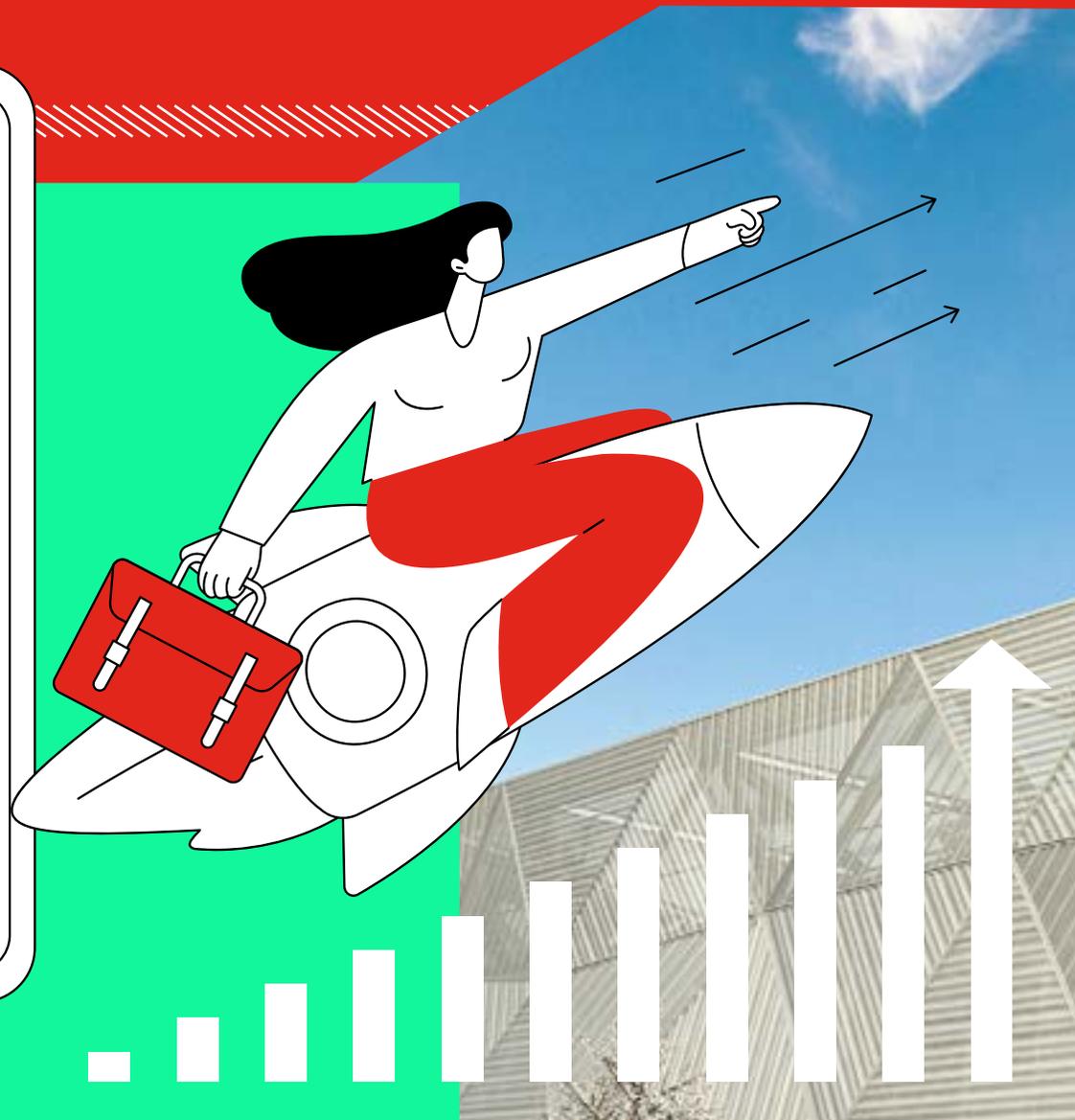
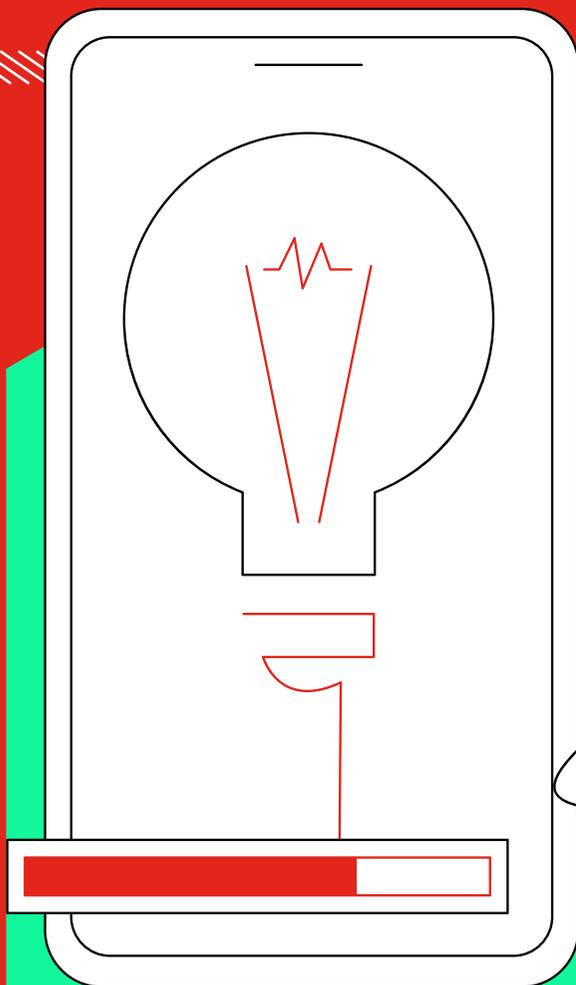
# MEMORIA

## DE GESTIÓN



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

2022



01. Presentación	02. Organización política	03. Equipo del OAR	04. Nuestra actividad	05. Resultados de la gestión recaudatoria e inspectora
pág. 3	pág. 6 Consejo Rector pág. 7 Principales asuntos tratados y acuerdos adoptados por el Consejo Rector pág. 8	pág. 9 Organigrama pág. 10 Composición de la plantilla de personal pág. 11 Formación pág. 13 Plan de capacitación digital pág. 14	pág. 16 Propósito, Misión, Visión y Valores del OAR pág. 17 Estrategia pág. 18 Consecución del Plan Anual de Objetivos Operativos 2022 pág. 19 Plan Director RSC pág. 21 Entrevista EFQM pág. 22	pág. 24 Resultados globales pág. 25 Gestión de la deuda en periodo voluntario pág. 26 Gestión de la deuda en periodo ejecutivo pág. 31 Actividad inspectora pág. 33 Sanciones no tributarias pág. 34
06. Revisión de actos administrativos	07. Contratos y proveedores	08. Resultados económico financieros	09. Atención a la ciudadanía	
pág. 35	pág. 37	pág. 39 Información presupuestaria pág. 40	pág. 44 Información y atención ciudadana pág. 45 Registro pág. 47 Facilidades de pago pág. 48 Valoración de los servicios prestados pág. 49 Nueva APP pág. 51	
10. Servicios prestados a las Entidades delegantes	11. Principales resultados 2022			
pág. 52 Asistencia económica pág. 53 Formación pág. 54 Escuela Sapiens pág. 55	pág. 56			



# PRESENTACIÓN

El **año 2022** es un ejercicio de recompensa a la mejora continua y al compromiso con la excelencia en la prestación de servicios que se realiza a la ciudadanía y a nuestras Entidades delegantes, como así se viene denotando desde 2009, año en el que se tomó conciencia de la necesidad de adoptar una **transformación en la Organización** con el fin de dejar atrás un modelo de Administración más tradicional. Por ello, se optó por aplicar una **cultura de mejora en nuestro sistema de gestión de calidad** tomando como referencia el **Modelo EFQM de Excelencia, Innovación y Sostenibilidad**, a través del cual se ha venido recorriendo una trayectoria siempre ascendente, adquiriendo y renovando periódicamente los reconocimientos de excelencia tras la realización de diferentes evaluaciones especializadas de carácter interno que han permitido adquirir una visión completa de nuestro funcionamiento mediante la identificación de los puntos fuertes, debilidades y posibles soluciones disponibles.

Los **Sellos de reconocimiento EFQM** son un distintivo que certifica el nivel de madurez y confiabilidad de la gestión de las organizaciones. Para este Organismo son el instrumento que nos diferencia del resto, haciendo posible que la Diputación de Badajoz, a través del OAR, forme parte de una comunidad de **organizaciones españolas fuertes, competitivas** y que aplican los **valores de la excelencia** en sus actividades.

Nuestra gestión basada en una **dinámica de trabajo eficaz y proactiva** a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés nos ha permitido obtener de forma continuada y sostenida en el tiempo unos **resultados sobresalientes** en nuestro camino hacia la excelencia, lo que se ha materializado en la obtención de un total de 7 reconocimientos EFQM desde el año 2009:

- ... 2009: Certificación EFQM 200+ “Compromiso con la excelencia”
- ... 2011: Certificación EFQM 300+ “Excelencia Europea”
- ... 2013: Renovación sello Certificación EFQM 300+ “Excelencia Europea”
- ... 2015: Certificación EFQM 400+ “Excelencia Europea”
- ... 2017: Renovación sello Certificación EFQM 400+ “Excelencia Europea”
- ... 2019: Certificación EFQM 500+ “Excelencia Europea”
- ... **2022: Certificación EFQM 500 “Excelencia, Innovación, Sostenibilidad.**

Uno de los grandes hitos del OAR en este ejercicio 2022 ha sido la **renovación del Sello EFQM 500**, que nos ayuda a tener una perspectiva global de nuestro posicionamiento frente a otras organizaciones, situándonos tal nivel de excelencia en la **élite de las Administraciones Públicas españolas**, permitiéndonos garantizar la financiación y sostenimiento de los servicios públicos de la provincia de Badajoz.

Este logro supone para el OAR un incentivo para prestar día a día servicios de calidad que superen las expectativas de la ciudadanía y Ayuntamientos y, sin duda, es una manera de visibilizar el **esfuerzo y compromiso de las personas que integran el Organismo**, de todos los profesionales altamente cualificados que realizan la gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos de los Ayuntamientos y resto de Entidades, a las que además se añade valor asistiéndolas de forma jurídica, técnica, tributaria y económica, unido al compromiso que mantiene este Organismo en relación con la **formación del personal de los Ayuntamientos** que trabajan ha-

bitualmente con nuestros aplicativos o bien que realizan funciones de atención e información a la ciudadanía.

Con este fin, en 2022 se desarrolla la **Escuela Sapiens dirigida a las Entidades delegantes**, mediante la que se han impartido un total de **16 talleres prácticos o píldoras formativas** sobre materias de interés común, formando a más de 200 trabajadores sobre la gestión de la documentación dirigida al OAR y los sistemas de facilidades de pago que esta Organización pone a disposición de las personas con dificultades económicas para posibilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Esta iniciativa tiene un **beneficio directo sobre el servicio y la atención prestada a la ciudadanía** dado que la nueva Escuela busca estrechar la relación con el personal de los Ayuntamientos, capacitándolos para que puedan ofrecer a los/as ciudadanos/as que lo demanden, información general acerca de los servicios del OAR, así como de cualquier tipo de trámites y/o consultas de una forma cómoda, fácil y sin desplazamientos innecesarios a cualquiera de las Oficinas comarcales del OAR.

De esta manera, se destaca el **carácter solidario en la prestación de servicios** que el OAR realiza, de igual forma en todos los municipios, de mayor o menor población, y a todos los/as ciudadanos/as, ya sean jóvenes o de mayor edad, ya residan en ciudad o en el medio rural.

En esta misma línea, se ha continuado reforzando la relación con nuestros clientes clave, retomándose en este ejercicio el **Plan OAR T-visita** a través del cual, los Jefes de Oficinas han visitado a los/as Alcaldes/as, Interventores/as y Secretarios/as de un total de 92 Ayuntamientos. Estas reuniones se han centrado en realizar un análisis y tratamiento de las delegaciones que tienen efectuadas al

Organismo, con revisión de los modelos de Ordenanzas Fiscales aplicados por los municipios y la posterior identificación de posibles nuevos conceptos susceptibles de imposición por parte de la Entidad local. En consecuencia, el OAR trabaja por mantener con sus Entidades delegantes una atención más cercana y personalizada que permita obtener la información necesaria para anticiparse a sus necesidades.

Parte de la estrategia que el OAR viene desarrollando para el periodo 2021-2023 se encuentra focalizada en la **transformación organizativa y funcional** de la Organización, realizándose para su cumplimiento en este ejercicio la **adaptación del sistema de calidad a la nueva versión del Modelo EFQM**, acometiendo la transición del Modelo EFQM 2013 al Modelo EFQM 2020, profundizando en los nuevos conceptos para su aplicación en la actividad del OAR con el objetivo de tener preparada a la Organización para acometer la Evaluación interna previa y necesaria para optar a la renovación del reconocimiento EFQM.

La asimilación del Modelo EFQM 2020 abarca la puesta en marcha de diferentes actividades bajo la implicación de los/as empleados/as del OAR, incluido los líderes, destacando la organización de unas **sesiones de trabajo “Café con Herramientas”**, una medida proyectada para que persista en el tiempo con el fin de aumentar el aprendizaje del personal respecto a las principales tendencias en gestión de las organizaciones de la mano de profesionales y expertos de cada materia, que al mismo tiempo son la base de la transformación de la nueva versión del modelo EFQM.

Dicho Modelo EFQM identifica una serie de cambios clave que las organizaciones debemos introducir en nuestro modo de trabajar actual para seguir siendo relevantes y, en última instancia, ser reconocidas como sobresalientes. Por ello, hoy en día, debemos abordar en paralelo dos

retos, la gestión y funcionamiento operativo de nuestra propia actividad y la gestión eficaz del cambio, nuestra **transformación hacia el futuro**, conectando nuestro hoy con nuestro mañana en beneficio de todos los grupos de interés.

Entre los retos futuros que el Plan Estratégico vigente del OAR describe para el alcance de la visión del Organismo, tiene gran trascendencia la incorporación de la **digitalización** en todas sus actuaciones, a través de la transformación digital y administración electrónica, fomentando unos servicios públicos digitales eficientes, accesibles y personalizados, la simplificación de los trámites administrativos y su automatización para reducir la carga administrativa del usuario-contribuyente, de acuerdo con los ejes del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025.

En este contexto, son dos los principales hitos que durante 2022 ha realizado el Organismo, por una parte, se ha ampliado los canales de comunicación con la ciudadanía mediante el lanzamiento de la **APP del OAR para móviles**, por el que los usuarios podrán interactuar con el Organismo de forma más fácil a través de distintas funcionalidades, como pagar y domiciliar recibos, obtener cita previa, suscripción a avisos y alertas, obtener certificados, gestión y realización de trámites, entre otras. Por otra parte, se ha dotado a todas las personas del OAR de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el servicio público en un entorno de completa digitalización mediante la elaboración y puesta en marcha del **I Plan de Capacitación Digital**.

El camino hacia la excelencia que viene recorriendo el OAR, su historia, su planificación estratégica y la continua aportación de valor a los grupos de interés, permiten obtener unos **altos niveles de resultados** que se mejoran

año a año, lo que viene justificado por la forma en que se gestiona el Organismo y su actuación proactiva, alcanzándose en este ejercicio 2022 unos **porcentajes de recaudación de los impuestos de imposición obligatoria (IBI, IAE, IVTM) por encima del 90%**, superándose a los del ejercicio anterior; una **satisfacción global respecto al servicio prestado a los/as ciudadanos/as igual a 4,62** (en escala 1-5) y un cómputo total de **cumplimiento del Plan Anual de Objetivos Operativos del 85,71%**. A su vez, el cargo generado en periodo voluntario se ha visto incrementado en más de 10 millones de euros dada la evolución positiva de las delegaciones de la gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos en el OAR, obteniéndose **242.165.756,57€ de recaudación voluntaria** respecto a los 282.545.772,60 € puestos al cobro.

Sin duda, estos resultados propician que la Organización haya renovado el reconocimiento de excelencia EFQM 500, un éxito conseguido con el esfuerzo de todo el personal, con la confianza de las Entidades delegantes y el apoyo de nuestros aliados (FEMP, Dirección General del Catastro, Dirección General de Tráfico, Agencia Tributaria...), que ayudará a seguir prestando servicios de calidad a la sociedad en general, así como superar día a día las expectativas de los Ayuntamientos, para que sean capaces de mejorar la vida de sus ciudadanos y ciudadanas. Mi agradecimiento a todas las personas que lo han hecho posible.

**VICEPRESIDENTE DEL OAR**  
Saturnino Alcázar Vaquerizo.

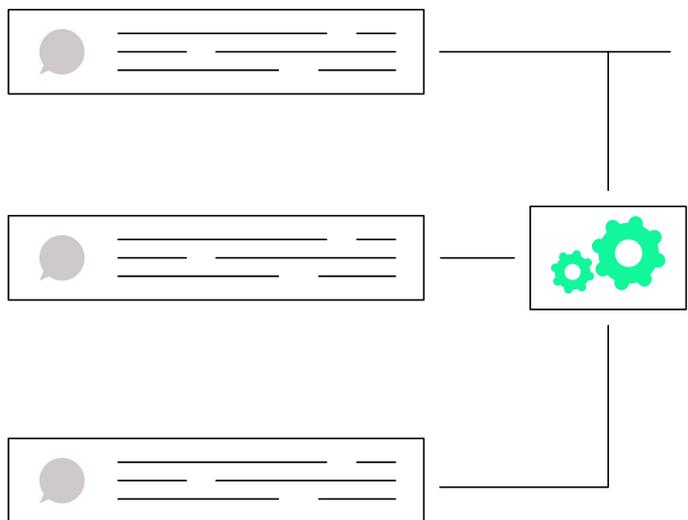
**GERENTE DEL OAR**  
Manuel Cordero Castillo.



ORGANIZACIÓN

POLÍTICA

# Composición del Consejo Rector



## PRESIDENTE

Don Miguel Ángel Gallardo Miranda

## VICEPRESIDENTE

Don Saturnino Alcázar Vaquerizo

## CONSEJEROS/AS

Doña Virginia Borrallo Rubio  
*Suplente: D. José Carlos Contreras Asturiano*

Doña Dolores María Enrique Jiménez  
*Suplente: D. Francisco Farrona Navas*

Don Manuel José González Andrade  
*Suplente: D. Francisco Martos Ortiz*

Don Raúl Jareño Crespo  
*Suplente: Dª María Dolores Méndez Durán*

Don Lorenzo Molina Medina  
*Suplente: Dª Raquel Del Puerto Carrasco*

Doña Cristina Valadés Rodríguez  
*Suplente: D. Ramón Roperó Mancera*

Por  
el Grupo  
Socialista

Por  
el Grupo  
Popular

Don Pedro Pablo González Merino  
*Suplente: D. José García Lobato*

Doña Manuela Sancho Cortés  
*Suplente: D. Jesús Coslado Santibañez*

## REPRESENTANTES MUNICIPALES

Don Manuel Borrego Rodríguez. *Alcalde Valverde de Leganés.*

Don Juan María Delfa Cupido. *Alcalde de Puebla de la Calzada.*

Don José María Ramírez Morán. *Alcalde de Almendralejo.*

## GERENTE

Don Manuel Cordero Castillo

## SECRETARIO

Don Enrique Pedrero Balas

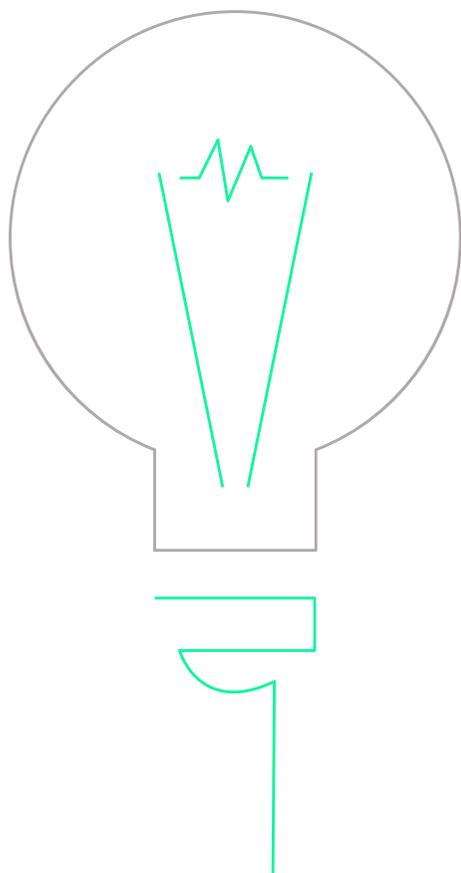
## TESORERA

Doña Mª Antonia Hernández Villarín

## INTERVENTOR-DELEGADO

Don José Cascos Lozano

# Principales asuntos tratados y acuerdos adoptados por el Consejo Rector



- ... Aceptación de delegaciones de funciones recaudatorias de Ayuntamientos y otras Entidades Públicas al OAR.
- ... Informe sobre del Estado de la gestión recaudatoria del OAR.
- ... Balance de Gestión 2021 y Objetivos Generales del OAR 2022 a efectos del incentivo de productividad.
- ... Resultados de la I Edición de Premios al reconocimiento del personal "Innovar Contigo"
- ... Plan Anual de Objetivos Operativos 2022.
- ... Tramitación de la Encomienda a SEGIPSA para la formación y mantenimiento del Catastro durante el ejercicio 2022.
- ... Adenda al Convenio en materia sancionadora de Tráfico para la cesión de equipos medidores cinemómetros, en la iniciativa en materia de seguridad vial de la Diputación de Badajoz, a suscribir con los Ayuntamientos de la provincia seleccionados.
- ... Liquidación del Presupuesto General 2021.
- ... Memoria de Gestión 2021
- ... Plan de Capacitación Digital.
- ... Plan de Comunicación Interna y Externa 2022-2023.
- ... Informe sobre el Sistema de Gestión de la Mejora 2021.
- ... Rectificación del Inventario de bienes y derechos del patrimonio del OAR correspondiente al ejercicio 2021.
- ... Modificación de los criterios a efectos del incentivo de productividad para el 2022 y siguientes.
- ... Plan Director de Responsabilidad Social 2022-2024.
- ... Cuenta General del OAR del ejercicio 2021.
- ... Convenio a formalizar con la Asamblea de Extremadura para la gestión recaudatoria de los créditos de la misma.
- ... Renovación de la certificación internacional Sello EFQM 500 por la gestión excelente, innovadora y sostenible del OAR.
- ... Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2021.
- ... Propuesta de Presupuestos y de la RPT para el ejercicio 2023.
- ... Convenio de encomienda de gestión a formalizar con la Junta de Extremadura-Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda- para la recaudación y colaboración en la gestión del patrimonio inmobiliario de la Comunidad Autónoma adscrito a la referida Consejería.
- ... Calendario Fiscal 2023.
- ... Plan de Control Tributario 2023.



EQUIPO

DEL OAR

# Organigrama

Vicepresidencia

Gerencia

- ... Asuntos generales de Gerencia
- ... Asesoría Jurídica.
- ... Unidad de Calidad.
- ... Unidad de Comunicación
- ... Responsabilidad Social Corporativa.



- ... Contratación.
- ... Formación.
- ... Mantenimiento de instalaciones.
- ... Unidad de Recursos Humanos.



- ... Sección Gestión Tributaria de Inmuebles.
- ... Sección Técnica de Valoración y Cartografía.
- ... Sección Información y Atención al Ciudadano.
- ... Sección Notificaciones y Documentos Cobratorios.
- ... Unidad de IAE y VV.PP.
- ... Unidad de Tasas e IVTM.
- ... Unidad Coordinación Técnica de Procesos Tributarios.
- ... Unidad Asistencia EE.DD.



- ... Sección Recaudación Ejecutiva.
- ... Sección de Subastas.
- ... Sección Gestión Económica.
- ... Sección Actuaciones Masivas.
- ... Sección Recaudación Ejecutiva Sector A.
- ... Sección Recaudación Ejecutiva Sector B.



- ... Unidad de Intervención.
- ... Unidad de Contabilidad.

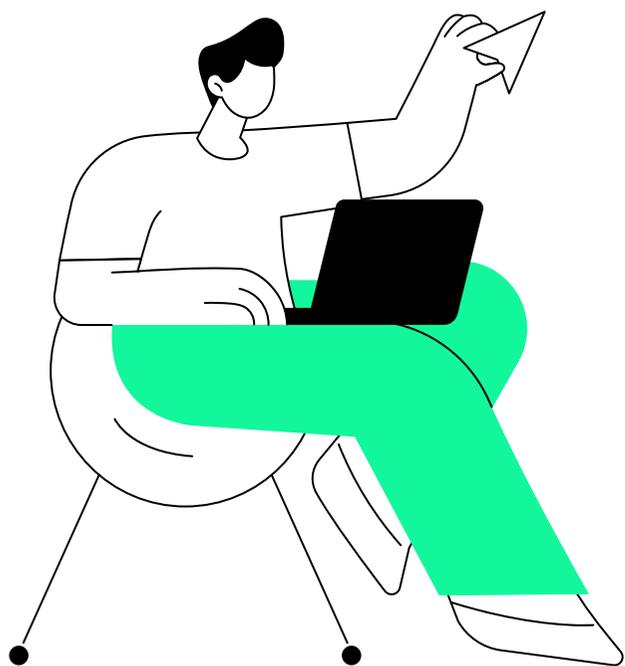


- ... Sección de Inspección Hacienda Pública Local.
- ... Sección de Sanciones no Tributarias.



- ... Sección de Hardware.
- ... Sección de Soporte de Redes y Telecomunicaciones.
- ... Sección de Innovación

# Composición de la plantilla de personal



Según categoría profesional	2022
Gerente	1
Jefe de servicio	5
Tesorero adjunto	1
Jefe de unidad	12
Jefe de negociado	31
Jefe de sección	16
Jefe de zona	1
Jefe de oficina	11
Técnico superior tributos locales	1
Economista	2
Ingeniero técnico topógrafo	2
Subinspector hacienda pública	1
Programador	1
Desarrollador de aplicaciones informaticas full stack	1
Desarrollador de aplicaciones informaticas	1
Delineante	2
Técnico medio gestión tributaria	6
Técnico medio informática	3
Técnico medio jurídico	1
Técnico medio recaudación	2
Analista de sistemas	4
Administrativo administración general	27
Auxiliar administración general oar	70
Auxiliar inspección	1
Conductor recadero	1
Portero ordenanza	3
<b>TOTAL (31/12/2022)</b>	<b>207</b>

# Composición de la plantilla de personal

01

Para el cumplimiento de su misión, el OAR cuenta con una plantilla de 207 personas, de las cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres, con una alta especialización y cualificación de los profesionales que la integran, así como en la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

02

Más del 50% del personal del OAR se encuentra adscrito al Servicio de Gestión Tributaria y Catastral que, entre otras funciones, es el encargado de prestar el Servicio de Atención a la Ciudadanía y a Entidades Delegantes

03

Las 16 Oficinas Comarcales distribuidas por la provincia están integradas por el 31,88% de las personas del OAR.

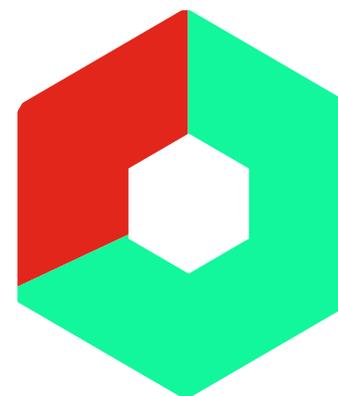
04

Los/as empleados/as con edad comprendida entre los 56 y los 70 años representan el 36% de la plantilla. El Plan Estratégico 2021-2023 del OAR contempla medidas como el "Plan de relevo generacional" como una de las acciones de la Estrategia de Gestión de los Recursos Humanos del Organismo.



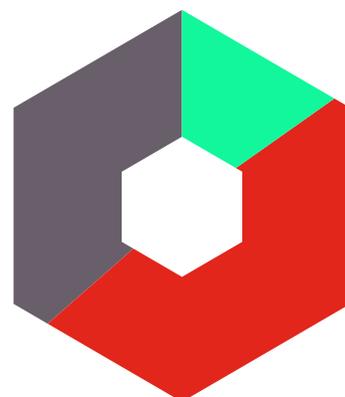
POR SERVICIOS

- 12 ● Gerencia
- 106 ● Gestión Tributaria y Catastral
- 43 ● Recaudación y Tesorería
- 5 ● Intervención
- 16 ● Inspección
- 8 ● Gestión Administrativa y Asuntos Generales
- 17 ● Informática



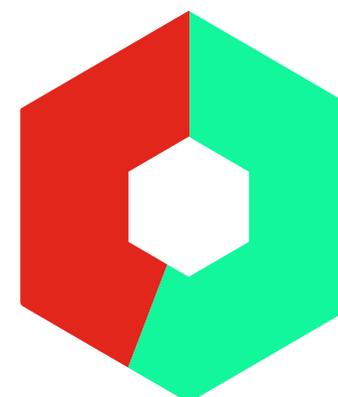
POR OFICINAS

- 141 ● Servicios Centrales
- 66 ● Oficinas Comarcales



POR EDAD

- 32 ● Entre 16 y 40 años
- 100 ● Entre 41 y 55 años
- 75 ● Entre 56 y 70 años



POR SEXO

- 116 ● Mujeres
- 91 ● Hombres

# Formación

El personal del OAR se ha formado vía online en los conocimientos básicos e implantación del nuevo Modelo EFQM. Además, el OAR ha participado de forma telemática en los foros de las Administraciones Públicas así como en los webinar promovidos por el Club de Excelencia en Gestión, como única entidad certificadora en España del Modelo EFQM, en el marco de las actividades propuestas para la adaptación del sistema de gestión del Organismo a la nueva versión del Modelo.

Además, también se han celebrado las sesiones de trabajo "Café con Herramientas" que han permitido a la Organización profundizar en conceptos como las megatendencias, y su influencia en el ecosistema del OAR, la aplicación de la transformación digital a los procesos y servicios prestados a la ciudadanía, la creatividad e innovación, el diseño de un sistema de gestión integral de riesgos a nivel operativo y estratégico, los modelos de liderazgo participativos y sostenibles, la experiencia del cliente en las múltiples interacciones que mantiene un/a usuario/a con el OAR y el diseño y seguimiento de la propuesta de valor del OAR.



Plan de Formación

Plan de Capacitación Digital

ACCIONES FORMATIVAS 2022	EDICIONES	ASISTENTES	HORAS	MODALIDAD
● Gestor de expedientes tributarios en INTEGRA	1	25	50	On line
● Modelo de excelencia europea EFQM 2020	1	15	28	Presencial
● Puntos de información catastral (PIC)	1	50	5	Webinar
● COEX, tramitación de expedientes electrónicos del SGTYC	1	18	50	On line
● Reforma legislativa del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana y gestión en INTEGRA	1	14	20	Presencial
● Coaching e inteligencia emocional	1	24	10	Presencial
● Registro administrativo	2	27	10	Presencial
● Procedimiento de liquidación de tributos	1	30	70	On line
● Gestión del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana: conocimientos teóricos y liquidación en INTEGRA	1	21	20	Presencial
● Recaudación ejecutiva básica: aspectos comunes de atención al contribuyente	1	18	20	Presencial
● Inspección de los tributos locales	1	21	12	Presencial
● Curso avanzado de diseño y simplificación de procesos administrativos	1	16	100	Semipresencial
● Administración de Linux	1	6	30	On line
● Servidor web Apache 2	1	7	20	On line

ACCIONES FORMATIVAS 2022	EDICIONES	ASISTENTES	HORAS	MODALIDAD
● Navegadores web y el explorador de archivos	12	152	5	Presencial
● Comunicación on line	1	9	4	Presencial
● Administración electrónica	2	149	15	On line
● Sistemas de identificación electrónica	7	82	5	Presencial
● Herramientas de encuestación on line	1	13	4	Presencial

# Plan de Capacitación Digital y Administración Electrónica // 2022-2023

HITO2022

En 2022, el OAR ha elaborado su primer Plan de Capacitación Digital y Administración Electrónica con el fin de dotar al 100% de las personas que lo integran de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el servicio público, de la manera más eficiente posible en un entorno de completa digitalización y automatización de funciones y procedimientos.

El principal objetivo es, por lo tanto, cubrir las necesidades formativas de digitalización y Administración Electrónica de todo el personal de manera que se pueda alcanzar la meta de conseguir en el OAR el reto de una Administración Pública 100% digitalizada con satisfacción plena de la ciudadanía y de las Entidades delegantes.

El Plan, que se desplegará en un periodo bienal, contempla 4 líneas de actuación:

## LÍNEA 01

Formación en competencias digitales del personal del OAR: Ocupa la gran parte del Plan y cuenta con las herramientas, tecnología y sistemática para llevarlo a efecto en los dos años previstos, junto con un sistema de evaluación continuada que se mantendrá ya a lo largo de los años y que se vinculará a factores de evaluación del rendimiento.

## LÍNEA 02

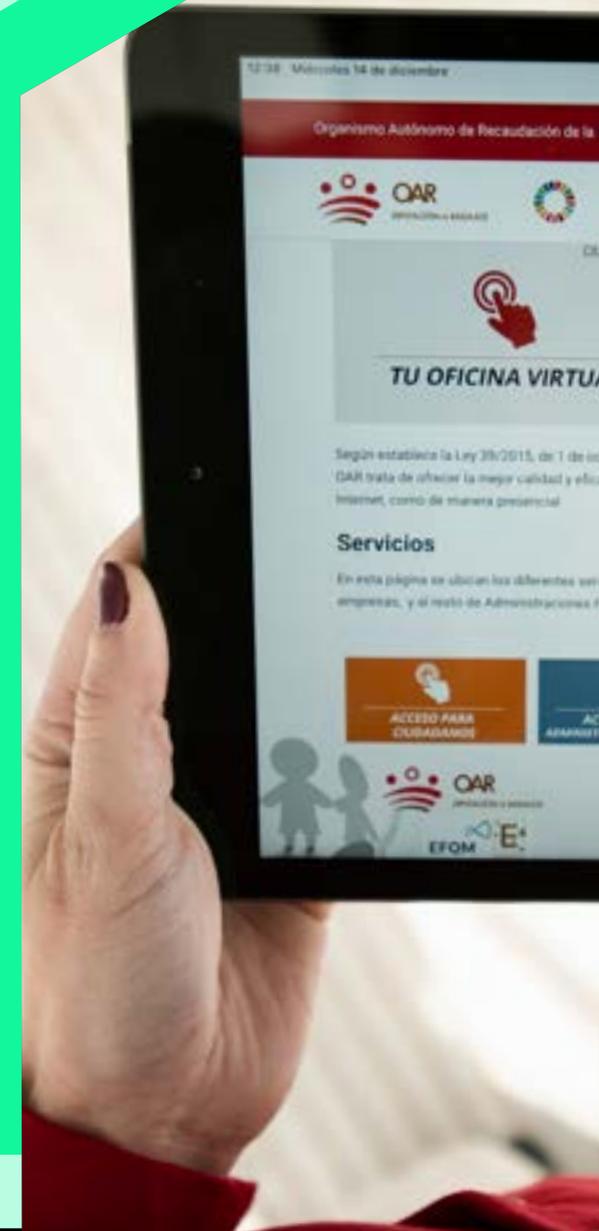
Capacitación digital básica de la ciudadanía: Generación de recursos formativos (charlas, webinars...) dirigidos a la ciudadanía para eliminar la brecha digital e impulsar el uso de los medios electrónicos en su relación con el OAR.

## LÍNEA 03

Desarrollo de competencias digitales básicas para las Entidades Delegantes: Nuestra Escuela de Formación SAPIENS incluirá programas específicos de capacitación en competencias digitales para mejorar la prestación conjunta de servicios electrónicos.

## LÍNEA 04

Fomento de impulsores digitales: Se identificarán previamente perfiles especialmente avanzados en recursos TIC entre el personal del OAR para que actúen de vanguardia y apoyo en todo el proceso de digitalización completa del OAR y su personal sin necesidad de demanda por parte del Servicio de Informática.



# Plan de Capacitación Digital y Administración Electrónica // 2022-2023

HITO2022

## Metodología de desarrollo

Para la elaboración del Plan se han identificado inicialmente las necesidades de conocimientos y habilidades en materia digital y de Administración Electrónica de la totalidad del personal del OAR a través de un Cuestionario online, dividido en 5 áreas competenciales, que siguen la estructura del Plan Nacional de Competencias Digitales impulsado por el Gobierno de España en el marco de la Agenda 2030 (información, comunicación, creación de contenido digital, seguridad y administración electrónica), contemplando a su vez cada área un conjunto de conocimientos y habilidades, identificándose un total de 34.

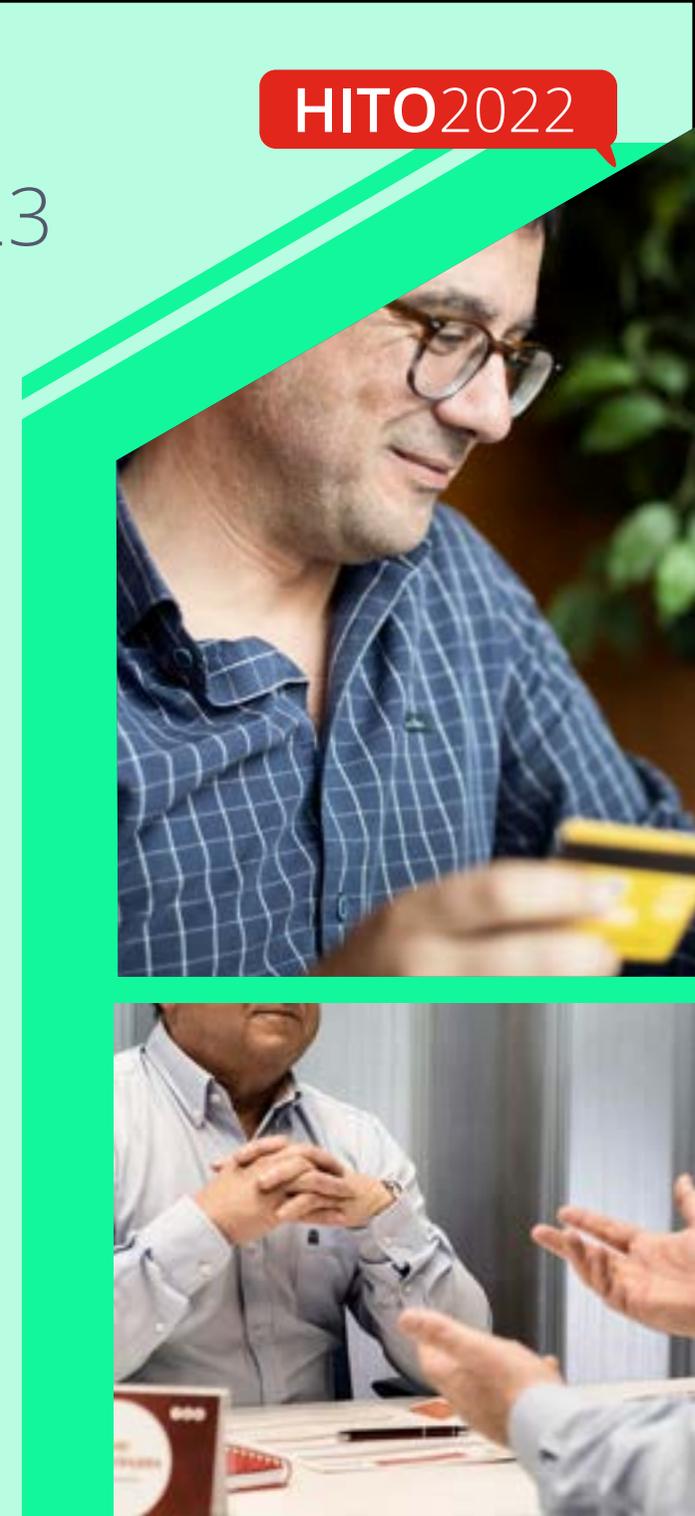
El cuestionario ha sido completado por la práctica totalidad del personal y sirvió de base para establecer la madurez formativa de la Organización. Con base en los datos obtenidos del citado Cuestionario se elaboró el Informe de Resultados a partir del cual se establecieron las áreas formativas a acometer, que serán desplegadas en el marco del Plan de Formación Propio anual del OAR utilizando para ello recursos formativos de amplio alcance tales como talleres, webinars, infografías, video-tutoriales guiados, etc..

El Plan de Capacitación del personal del OAR será la base para elaborar el Plan dirigido a Entidades Delegantes, al considerar altamente positivo que el personal de las Entidades posea un conocimiento similar al del personal del Organismo, con el fin de poder avanzar de forma conjunta en materia de digitalización, asegurando así una adecuada prestación de servicios conjuntos a la ciudadanía.

El Plan contempla en su última fase el despliegue de actividades formativas a la ciudadanía, para lo que se ha establecido un conjunto mínimo de conocimientos digitales y de Administración Electrónica que deben tener para facilitar su relación con el OAR de forma electrónica, desde la descarga e instalación de certificados digitales, el uso de la App móvil del OAR y otros servicios que se prestan de manera telemática reduciendo así al máximo la necesidad de desplazamientos presenciales a distintas Oficinas comarcales.

## También en 2022...

- ▶ II Jornadas de Convivencia dirigidas al personal del OAR para la mejora del clima y rendimiento laboral.
- ▶ Fomento de la innovación y creatividad del personal mediante la II Edición de los reconocimientos "Innovar Contigo".
- ▶ Mejora de la integración del personal de nuevo ingreso: revisión del Manual de Bienvenida del OAR.
- ▶ Actualización del Código Ético a las nuevas obligaciones legales, al propósito y visión del OAR y compromiso a los ODS, consolidando una cultura de comportamiento ético y transparente de los/as empleados/as.





NUESTRA

ACTIVIDAD

# Propósito, misión, visión y valores del OAR



Garantizar la financiación y sostenimiento de los servicios públicos de la provincia de Badajoz a través de una justa y eficaz recaudación de los recursos de los Ayuntamientos y otras Entidades delegantes por un grupo de profesionales altamente cualificados.



Prestar un servicio de gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos de las Entidades delegantes y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la ciudadanía.



Ser una Administración digital, proactiva y excelente. Un referente a nivel nacional en la gestión de ingresos de derecho público, mediante la incorporación de la digitalización a las actuaciones y la anticipación a las necesidades de los grupos de interés, contribuyendo al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz.



El OAR pretende desarrollar unos servicios públicos de calidad, digitales, eficientes, proactivos y personalizados, que satisfagan a la ciudadanía y a las Entidades con las que trabaja, en coherencia con los siguientes valores que lo definen:

▶ **TRANSPARENCIA**

en el intercambio de información sobre las actuaciones y resultados.

▶ **INNOVACIÓN**

en el diseño, prestación y mejora de los servicios.

▶ **PARTICIPACIÓN**

de los grupos de interés en la mejora del Organismo.

▶ **EMPATÍA**

entendiendo y valorando a todas las personas usuarias por igual.

▶ **FLEXIBILIDAD**

a través de una adaptación rápida a los cambios y entorno normativo, económico y social.

# Estrategia

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## ESTRATEGIAS

EJES

**A**

INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

**O.E.1**

IMPULSO DE LA DIGITALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

E.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL



E.1.2. IMPLANTACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



**O.E.2**

TRANSFORMACIÓN ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

E.2.1. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA



E.2.2. MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE RESULTADOS



E.2.3. PLANIFICACIÓN DE LAS PERSONAS



**B**

TRANSPARENCIA

**O.E.3**

MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

E.3.1. MEJORA DE LA FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



E.3.2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



E.3.3. IMPULSO DE LA RSC



**C**

COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN

**O.E.4**

MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS E IMPULSO DE LA INTEROPERABILIDAD

E.4.1. REFUERZO DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS

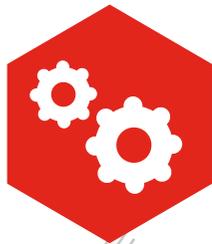


E.4.2. FOMENTO DE LA INTEROPERABILIDAD



# Consecución del Plan Anual de Objetivos Operativos 2022

El Plan Anual de Objetivos 2022, formado por 21 objetivos, se ha alcanzado en un 85,71%. Se ha dado cumplimiento a dichos objetivos operativos mediante el desarrollo de las siguientes acciones estratégicas:



## E.1.1.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- ... Con el objetivo de impulsar la transformación digital se ha desarrollado la **APP móvil** del OAR, un nuevo canal telemático dirigido a la ciudadanía en general, disponible en 2 versiones: IOS y Android.  
*O.O Disponer de 2 aplicaciones móviles (en versión iOS y Android)*
- ... Se produce un cambio en el modelo de gestión del OAR mediante la reconversión del 100% del sistema de aplicación de ingresos a los recibos, para lo cual se ha desarrollado la metodología informática de **aplicación parcial de ingresos** de forma automatizada.  
*O.O Implantar el 100% de la aplicación parcial de ingresos.*
- ... Desde la aplicación tecnológica centralizada de acceso a los aplicativos tributarios, Integra, se ha habilitado la posibilidad de **tramitar el 100% de los ficheros del Cuaderno 60**.  
*O.O Procesar el 100% de los ficheros del Cuaderno 60 desde Integra*

## E.2.1.

### MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA

- ... Para ofrecer un mejor servicio al ciudadano y aumentar la satisfacción respecto a la atención recibida, se ha llevado a cabo durante 2022 actuaciones tendentes a la **mejora del 100% del proceso de atención ciudadana**.  
*O.O Revisar el 100% de los procesos de atención ciudadana.*

- ... Se han **identificado el 100% de los medios de pago existentes**, implementándose las cartas de pago parciales de forma automática e iniciándose la tramitación de Bizum.  
*O.O Identificar y definir el 100% de los medios de pago.*
- ... Se ha continuado fomentado la asistencia tributaria a los Ayuntamientos de la provincia, mediante la **revisión y/o elaboración de 5 nuevos modelos de Ordenanzas Fiscales**.  
*O.O Elaborar 5 nuevos modelos de OOFF.*
- ... Con el compromiso de anticiparse a las necesidades de nuestras Entidades delegantes, se ha elaborado el **borrador del nuevo Convenio para la prestación de los servicios** de gestión, liquidación, recaudación, inspección y sanción de los tributos y otros ingresos y recursos delegados por los Ayuntamientos antes del 31.12.2022.  
*O.O Elaborar borrador del nuevo convenio tipo de delegación de competencias antes del 31-12-2022.*
- ... Con el objetivo de continuar reforzando la relación con los Ayuntamientos y ofrecer una atención más cercana y personalizada, se ha retomado el Plan OAR T-visita a través del cual, los Jefes de las Oficinas Comarcales han visitado a las corporaciones locales, reuniones que han tenido como resultado la **revisión y depuración de un total de 92 fichas de conceptos delegados al Organismo**.  
*O.O Revisar y Depurar, (dentro del proyecto OAR-T-VISITA) las fichas realizadas a 80 municipios.*
- ... En el impulso de la transformación organizativa, durante 2022 se ha identificado y definido el **Inventario del 100% de los Procedimientos administrativos** comunes referidos a competencias, funciones y actividad del OAR.  
*O.O Definir el 100% de los procedimientos del OAR.*

### E.2.2.

#### MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE RESULTADOS

- ... En el ámbito de la estrategia de medición, control y mejora de los resultados, se ha trabajado en la **unificación de la fuente de información y fórmulas de un total de 30 indicadores operativos**, como paso previo a la automatización de los mismos.  
*O.O Revisar fórmulas de 30 indicadores de procesos clave.*
- ... Se ha definido el catálogo de gestión de riesgos sobre la planificación estratégica del OAR, respecto a un total de 5 de las 10 estrategias que integran el Plan Estratégico, **detectándose los posibles riesgos sobre el 50% de las estrategias.**  
*O.O Implantar la gestión de riesgos en el 50% de las estrategias*
- ... Se ha adaptado el sistema de calidad del OAR a la nueva versión del Modelo EFQM 2020, **renovándose el Sello 500 de Excelencia, Innovación y Sostenibilidad.**  
*O.O Renovar el sello de reconocimiento 500 EFQM*

### E.2.3.

#### GESTIÓN DE PERSONAS

- ... En el ámbito de la gestión de las personas, se ha realizado la **asignación de 10 nuevos puestos para desempeñar la actividad en régimen de teletrabajo.**  
*O.O Revisar fórmulas de 30 indicadores de procesos clave*

### E.3.1

#### MEJORA DE LA FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- ... Además, en cumplimiento con la estrategia de “mejora de la formación y gestión del conocimiento”, se ha creado la **Escuela de Formación Sapiens**, dirigida a las Entidades delegantes, a través de la cual **se ha impartido talleres prácticos tributarios al 60% de las Entidades** con el fin de que el personal de las Corporaciones que atiende a la ciudadanía pueda ofrecer un buen servicio desde sus sedes.  
*O.O Fomentar la participación del 15% EE.DD. en la Escuela de Formación OAR*
- ... En cuanto a la formación, se ha puesto en marcha el Plan de Capacitación Digital y Administración Electrónica 2022-2023, con el objetivo de capacitar en estas materias a todo el personal, con el fin de alcanzar la meta de conseguir en el OAR el reto de una Administración Pública 100% digitalizada. En consecuencia, se ha dado **cumplimiento al 72,41% de las acciones formativas del Plan de Formación 2022.**  
*O.O Cumplimiento del 70% de las acciones formativas incluidas en el Plan de formación 2022.*

### E.3.2

#### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- ... **Publicación del 65% de los indicadores o datos identificados en el nuevo Plan de Gestión de la Transparencia del OAR.**  
*O.O Publicar en la web 50% de los indicadores identificados en el Plan de Gestión de Transparencia.*

### E.3.3

#### IMPULSO DE LA RSC

- ... Se ha dado cumplimiento a la estrategia orientada a la Responsabilidad Social Corporativa mediante la **ejecución de un 94% de las acciones propuestas en el Plan Director de RSC** para el ejercicio 2022.  
*O.O Implantar el 80% de las acciones RSC propuestas en el Plan Director RSC para el ejercicio.*

### E.4.1

#### REFUERZO DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS

- ... Con el objetivo de reforzar la gestión de alianzas, se ha implantado una nueva sistemática para el **seguimiento y evaluación del 82,35% de los Convenios** con el fin de identificar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.  
*O.O Realizar seguimiento al 80% de los Convenios establecidos en el OAR.*



# Plan Director RSC

En el marco del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2022/2024 del OAR, se han desarrollado las siguientes actuaciones en 2022, alcanzándose grandes hitos que contribuyen al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz:

- ... Publicación de la **Memoria de resultados en materia de RSC**.
- ... Celebración de las **V Jornadas formativas en RSC**.
- ... Dentro del proyecto de la Diputación Badajoz "Marzo Violeta", el OAR ha desplegado en las oficinas carteles del "**Día de la Mujer**" y se ha realizado la proyección del documental "El proxeneta. Paso corto, mala leche".
- ... Despliegue y desarrollo del **programa de sensibilización escolar "Oar con el Cole"** en 6 centros educativos con el fin de acercar a los jóvenes escolares de 4º y 5º de Educación Primaria la importancia y el funcionamiento del sistema de recaudación, para ello se ha puesto a disposición del público más joven, un nuevo portal web con el videojuego educativo "El OAR con el Cole", dentro de nuestro proyecto de sensibilización escolar.
- ... **IV Jornada Solidaria de donación de sangre** en colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz.
- ... Refuerzo de la **inclusión de personas con Discapacidad** en el OAR mediante la contratación de una persona a través de la Bolsa de trabajo de Auxiliares de Administración General.
- ... Celebración del **día mundial del Medio Ambiente** mediante la organización una charla-coloquio acerca del consumo responsable y la obsolescencia programada tras la emisión del documental Comprar, tirar, comprar, con la colaboración de ADENEX.
- ... Actividad de **reforestación** en la Finca La Cocosa de la Diputación de Badajoz, teniendo como resultado la plantación de 45 plantas con la participación de 38 personas del OAR, 15 de la Asociación Sorapan de Rieros y 5 procedentes de la Asociación Aexpainba.
- ... Recogida de 420 kg **taponos de plástico** para su posterior reciclaje.
- ... Celebración de un show room solidario en colaboración con Aprosuba para conmemorar el **día de la Discapacidad**, con la venta de flores de pascua y productos artesanos.
- ... **III edición de la campaña "Navidad Solidaria"**, con la entrega de juguetes a 117 niños/as procedentes del Centro de Atención Preferente "Leopoldo Pastor Sito", y las Parroquias San José y San Juan de Ribera de Badajoz.

# Renovación del Sello EFQM 500 //

## Nuestro modelo de gestión en cuatro preguntas

HITO2022

*Manuel Cordero, Gerente del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz, cuenta al Club de Excelencia en Gestión en esta breve entrevista cómo el modelo EFQM ha ayudado a mejorar su gestión*

01

**¿Por qué, cuándo y cómo empezó la Organización su transformación hacia la gestión excelente, innovadora y sostenible?**

*Desde que la Diputación de Badajoz creó en 1990 el OAR, nuestra misión ha sido la de prestar un servicio de gestión, recaudación e inspección de los tributos y demás ingresos de los Ayuntamientos y otras Entidades Delegantes, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía.*

*En nuestra primera etapa, la prestación de estos servicios se desempeñaba sin conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, con una cultura organizativa poco arraigada, careciendo de la definición de los procesos de trabajo, y de la medición y análisis de los resultados obtenidos.*

*Sin embargo, la transformación de las Administraciones Públicas no es una opción, sino una necesidad impulsada por su vocación de servicio público. Todo ello conllevó a esta organización en el año 2009 a introducir un cambio mediante la implantación de un sistema de gestión de calidad, tomando como referencia el Modelo EFQM, con el fin de instaurar una cultura de excelencia basada en la mejora continua.*

*Su implantación supuso para el OAR conocer donde nos encontrábamos en el camino hacia la excelencia, identificando nuestros puntos fuertes, debilidades y las posibles soluciones disponibles, con el fin de mejorar significativamente nuestro rendimiento, a través de un equipo de personas cualificado y comprometido con la ciudadanía y nuestras entidades delegantes, al objeto de garantizar una óptima prestación de los servicios públicos en nuestra provincia.*

02

**¿Qué les ha aportado el uso del Modelo EFQM?**

*El Modelo nos ha aportado una mejora global en todos los ámbitos, fomentando la implantación de un sistema que ha impregnado poco a poco de esa "cultura de las cosas bien hechas" a toda la Organización, siendo este una palanca clave para garantizar una posición de liderazgo en el ecosistema.*

*Para el OAR, el Modelo es una herramienta de gran valor que nos proporciona método, estructura, fundamentos y elementos para poder convertirnos en una administración pública excelente, con una clara orientación al cliente, basada en la satisfacción proactiva de sus necesidades y expectativas.*

*Además, nos ha permitido tener una visión global y holística de la gestión de nuestra organización a través de una reflexión estratégica, vigilando y analizando el ecosistema para detectar aquellas variables externas que pudieran generar oportunidades y amenazas para nuestra actividad y estrategia, aprendiendo de las organizaciones que lo conforman y compartiendo nuestras experiencias, para obtener un beneficio mutuo que permita acelerar la transformación.*

*Por último, destacar que nos ha impulsado a valorar la creatividad y talento que existe en nuestra organización, creando así un gran ambiente de trabajo donde todas las personas nos hemos alineados con nuestro propósito y cultura, fomentando de este modo, un liderazgo compartido.*



**GERENTE DEL OAR**  
Manuel Cordero Castillo.

03

**Indique el principal beneficio al obtener un Sello EFQM**

Los diferentes Sellos EFQM que el OAR ha venido adquiriendo y renovando periódicamente, garantizan la calidad de los servicios prestados, generando esto un incremento de la confianza de nuestros clientes y de su percepción respecto a la organización.

Igualmente, han permitido al OAR tomar conciencia de su posicionamiento respecto a otras Administraciones Públicas, haciendo visible su clara orientación al cliente y la creación de valor aportada.

En resumen, los sellos nos han ido ayudando durante todo este recorrido a tomar fuerza e ilusión para acelerar la mejora y seguir anticipándonos a los cambios en un contexto tan inestable y cambiante como el actual.

La renovación del Sello EFQM 500 ha certificado que el OAR se encuentran inmerso en la adaptación de su actividad a los nuevos conceptos que el Modelo EFQM ha introducido. De este modo, somos conscientes de los logros obtenidos y del enorme esfuerzo que supone lograrlos en una pequeña Administración Pública como la nuestra, lo que nos motiva a seguir trabajando y avanzando hacia la excelencia, innovación y sostenibilidad de la organización.

04

**Ser reconocido con un Sello EFQM es...**

Un incentivo para continuar prestando servicios de calidad que aumenten la satisfacción de la ciudadanía y entidades delegantes, que superen día a día sus expectativas, procurando que las situaciones sobrevenidas no afecten a la financiación de aquellas, para la prestación de los servicios públicos en la provincia.

En definitiva, una gran satisfacción que visibiliza el esfuerzo y compromiso de nuestro equipo, quienes han hecho posible que el OAR forme parte de una comunidad de organizaciones fuertes, competitivas y que aplican los valores de la excelencia como fundamento clave de su actividad.





RESULTADOS

DE LA GESTIÓN  
RECAUDATORIA E  
INSPECTORA



# Resultados globales

El cargo generado en periodo voluntario ha incrementado en más de 10.000.000€, dicho incremento obedece a dos factores claves:

- ... Evolución positiva de las delegaciones de la gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos en el OAR: 67 nuevas delegaciones en 2022.
- ... Aumento de los cargos generados a través de los padrones y liquidaciones tributarias.

Las continuas actuaciones de depuración de deudas que el OAR viene desarrollando, han permitido la disminución en más de 15 millones de euros del cargo en vía ejecutiva en el ejercicio 2022.

El OAR alcanza un porcentaje de recaudación en voluntaria que asciende a 85,70 puntos porcentuales, ascendiendo la recaudación total a 275 millones de euros.

Evolución del importe puesto al cobro e importe total recaudado

	IMPORTE AL COBRO		IMPORTE RECAUDADO		
	VOLUNTARIA	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	EJECUTIVA	TOTAL
<b>2019</b>	248.502.672,13 €	201.061.345,21 €	213.528.219,30 €	27.646.605,57 €	241.174.824,87 €
<b>2020</b>	252.502.620,38 €	188.150.968,00 €	206.645.683,64 €	25.371.553,44 €	232.017.237,08 €
<b>2021</b>	272.223.447,09 €	198.697.479,12 €	232.017.541,67 €	39.144.609,17 €	271.162.150,84 €
<b>2022</b>	<b>282.545.772,60 €</b>	<b>182.956.338,10 €</b>	<b>242.165.756,57 €</b>	<b>33.024.891,34 €</b>	<b>275.190.647,91 €</b>

Evolución de la recaudación total anual por tipo de cliente

	2019	2020	2021	2022
♦ AYUNTAMIENTOS	204.580.532,75 €	197.848.098,72 €	232.041.330,86 €	<b>229.289.575,91 €</b>
♦ MANCOMUNIDADES	3.341.829,19 €	3.315.992,00 €	3.702.862,47 €	<b>3.645.288,80 €</b>
♦ DIPUTACIÓN PROVINCIAL, OAR Y PROMEDIO	19.611.982,32 €	21.358.437,23 €	22.188.917,88 €	<b>24.040.988,91 €</b>
♦ COMUNIDAD AUTÓNOMA	12.488.742,81 €	7.898.198,29 €	11.889.934,52 €	<b>17.065.179,07 €</b>
♦ COMUNIDADES DE REGANTES	1.151.737,80 €	1.596.510,84 €	1.339.105,11 €	<b>1.149.615,22 €</b>
♦ TOTAL (VOL+EJ)	241.174.824,87 €	232.017.237,08 €	271.162.150,84 €	<b>275.190.647,91 €</b>

Evolución de la recaudación total anual de los Ayuntamientos

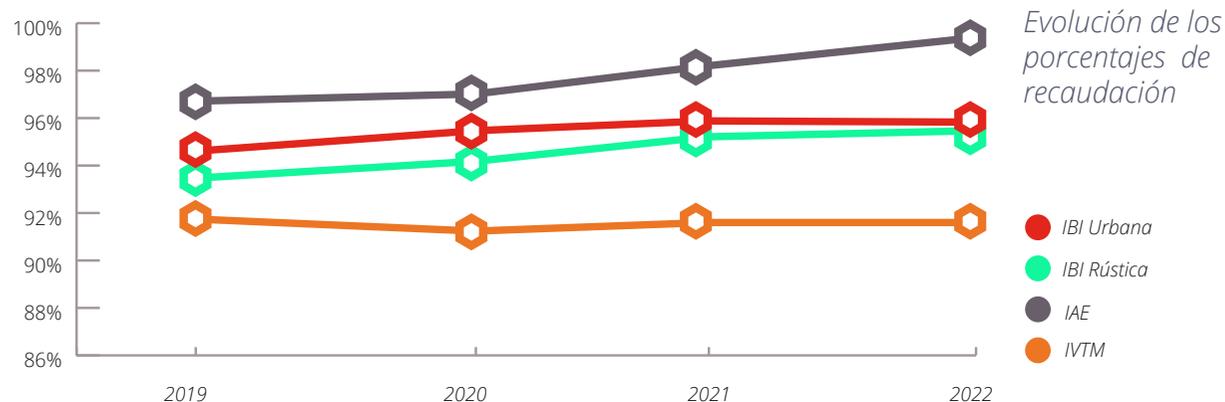


# Gestión de la deuda en periodo voluntario

## Evolución de padrones tributarios y porcentajes de recaudación de los impuestos periódicos

Se logra incrementar tanto el importe del cargo como los porcentajes de recaudación de todos los Impuestos obligatorios respecto al ejercicio 2021, cumpliéndose el objetivo establecido de mantener la gestión recaudatoria en niveles similares respecto a los ejercicios anteriores, sin que se produzca en ninguno de ellos una desviación que reduzca los porcentajes de recaudación por encima de los 0,5 puntos porcentuales:

	Cargo padrón	Recaudación
IBI Urbano	+0,77%	+4,51%
IBI Rústica	+ 0.63%	+3,90%
IAE	+ 11,35%	+15,55%
IVTM	+ 0.72%	+1,19%

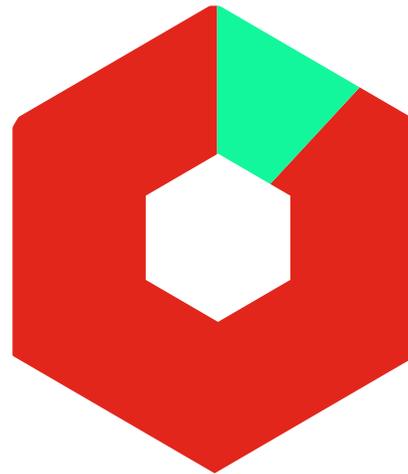


	2019		2020		2021		2022		Incremento % 2021-2022
	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	
♦ IBI Urbana	99.970.620,58 €	94,32%	101.645.451,64 €	95,07%	102.556.035,93 €	95,54%	103.343.461,19 €	95,57%	+0,03%
♦ IBI Rústica	13.763.916,22 €	93,23%	13.849.948,10 €	93,84%	14.073.688,30 €	94,89%	14.162.766,50 €	95,14%	+0,25%
♦ IAE	7.750.301,23 €	96,44%	7.972.579,05 €	96,66%	8.931.884,53 €	97,69%	9.945.332,19 €	99,02%	+1,33%
♦ IVTM	24.430.475,25 €	91,52%	24.756.013,47 €	91,22%	25.149.678,61 €	91,41%	25.331.745,32 €	91,45%	+0,04%

# Gestión de la deuda en periodo voluntario

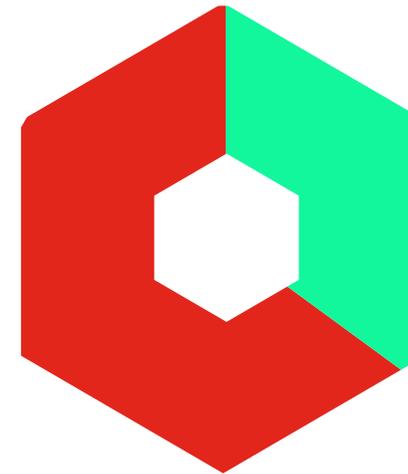
## Porcentaje de domiciliación de los impuestos periódicos

Los Planes de Pago personalizados en IBI Urbana "Plan 4" y en IAE "Plan 2", inciden directamente sobre el alto porcentaje de domiciliación de ambos impuestos, al suponer para el contribuyente que domicilie su recibo de IBI o IAE una facilidad de pago, quedando fraccionada su cuota en 4 y 2 pagos respectivamente. Estos Planes, sumados al Plan de pagos personalizado "Planific@" que OAR pone a disposición de los contribuyentes suponen un beneficio para la ciudadanía que ve automáticamente fraccionada su deuda, suponen un impacto positivo en los niveles recaudatorios en periodo voluntario, y consecuentemente, un ahorro de costes para la organización, como son los relativos a comunicaciones y notificaciones.



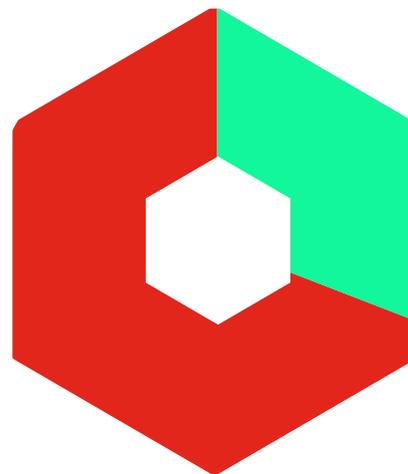
IBI URBANA

12 ● % no domiciliado  
88 ● % domiciliado



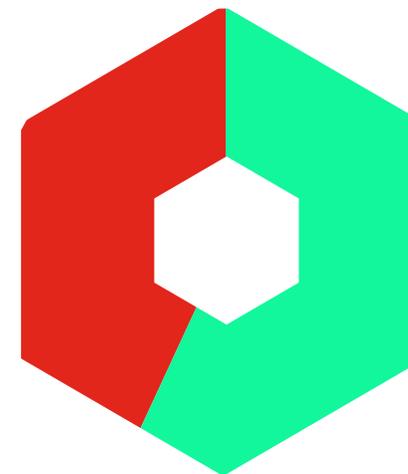
IBI RÚSTICA

35 ● % no domiciliado  
65 ● % domiciliado



IAE

31 ● % no domiciliado  
69 ● % domiciliado



IVTM

57 ● % no domiciliado  
43 ● % domiciliado

# Gestión de la deuda en periodo voluntario

## Importe de liquidaciones de los impuestos obligatorios

01

En consonancia con el incremento de los cargos de los padrones de los Impuestos de exacción obligatoria, el importe y número de valores de las liquidaciones emitidas en 2022 en cada uno de ellos, ha incrementado notablemente respecto al ejercicio 2021. En el IBI, destaca un incremento pronunciado de los cargos por liquidaciones de BICES, motivado por el alta catastral de nuevas plantas de aprovechamiento de la energía solar. Además, como consecuencia de los trabajos de revisión catastral realizados, se pone de manifiesto un incremento del 1,25% en IBI urbana, y del 20,56% en IBI rústica.

02

Por su parte, en el IAE se ha generado un incremento del importe de las liquidaciones emitidas respecto al ejercicio anterior que supera el 7%.

03

Por último, el IVTM experimenta un notable incremento de las liquidaciones que supera en un 48,15% las emitidas en el ejercicio anterior.

	2019	2020	2021	2022
♦ IBI Urbana	4.392.467,36 €	2.999.603,38 €	3.302.397,65 €	3.343.566,32 €
Nº Valores	23.052	15.669	16.608	19.182
♦ IBI Rústica	966.472,33 €	468.814,60 €	814.701,96 €	982.201,64 €
Nº Valores	4.266	3.175	4.810	5.909
♦ BICES	18.964,60 €	5.783,21 €	484,76 €	1.471.528,44 €
Nº Valores	12	80	4	59
♦ IAE	574.626,61€	940.508,75€	841.574,64€	903.698,33€
Nº Valores	876	506	837	640
♦ IVTM	132.540,49 €	31.570,59 €	62.563,20 €	92.689,85 €
Nº Valores	1.839	437	897	1.663

# Gestión de la deuda en periodo voluntario

## Evolución del cargo en los impuestos no obligatorios, tasas y otros ingresos de derecho público

### IIVTNU

El descenso de los cargos en 2022 obedece principalmente a la reforma legislativa tras la Sentencia 182/2021 del Tribunal Constitucional, lo que ha supuesto un decremento de las cuotas, tanto por las modificaciones operadas para el cálculo de la base imponible, como por el supuesto de no sujeción por inexistencia de incremento de valor introducido en la normativa reguladora del impuesto.

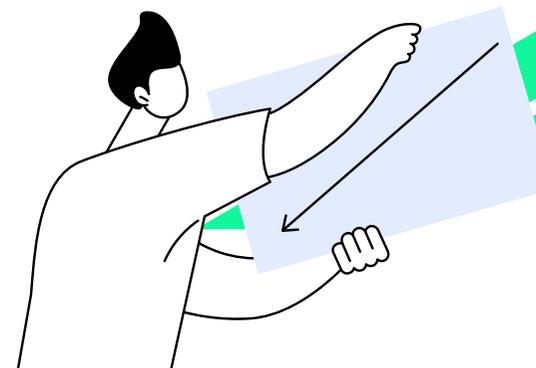
### CANON URBANÍSTICO

El incremento de las liquidaciones viene motivado por la implantación en la provincia de varias plantas de aprovechamientos de energía solar, cuyo importe ha ascendido en 2022 a 5.200.656,23€, lo que ha supuesto un incremento del 78,05% respecto los cargos generados durante el ejercicio 2021, alcanzando su porcentaje de recaudación el 99,99%.

### TASAS

El incremento del cargo se debe principalmente a las nuevas delegaciones efectuadas, así como a la Campaña Tributaria desarrollada en el ámbito de la "Tasa por utilización privativa o aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales, a favor de empresas explotadoras de servicios de suministros que resulten de interés general o afecten a la generalidad o a una parte importante del vecindario", la cual ha generado unos ingresos por importe de 8.142.865,71€, frente a los 3.262.156,42€ cargados en 2021, lo que supone un incremento del 149%.

	2019	2020	2021	2022
♦ IIVTNU	9.355.263,38 €	8.545.390,89 €	8.358.601,81 €	<b>4.067.748,35 €</b>
♦ ICIO	4.987.530,93 €	3.733.138,28 €	8.009.350,86 €	<b>4.102.261,79 €</b>
♦ Impuesto Gastos Suntuarios	373.949,51 €	372.924,29 €	373.326,82 €	<b>371.327,46 €</b>
♦ Tasas y otros ingresos de derecho público	47.304.428,61 €	44.104.856,28 €	49.664.940,46 €	<b>52.779.798,20 €</b>
♦ Viviendas de Promoción Pública (Junta de Extremadura)	8.686.277,30	5.656.181,37 €	7.630.587,51 €	<b>7.994.985,75 €</b>



# Gestión de la deuda en periodo voluntario

## Gestión catastral

Principales actuaciones en materia de Gestión Catastral en 2022:

01

Ampliación de la Encomienda de trabajos catastrales a SEGIPSA con la entrega de expedientes de alteraciones jurídicas.

02

Mejora de la comunicación interna con la incorporación de omisiones catastrales detectadas desde las diferentes Unidades de trabajo del OAR al objeto de alcanzar una gestión integral.

03

Incorporación del nuevo procedimiento de Comunicación Catastral recogido en el art. 14.1 g) del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, contribuyendo a disminuir el fraude fiscal con la incorporación de 874 alteraciones catastrales a los censos de IBI.

### Nº de expedientes tramitados de orden físico y económico

	2019	2020	2021	2022
♦ A través de Catastro	2.666	2.015	2.390	<b>2.183</b>
♦ A través de empresa	1.677	394	1.052	<b>789</b>
♦ SEGIPSA	1.460	5.506*	4.205**	<b>5.205</b>
♦ TOTAL	5.803	7.915	7.647	<b>8.177</b>

\*Los datos incluyen 2.724 cargos correspondientes a la encomienda de 2019 que se han cerrado en 2020.

\*\*Los datos incluyen los expedientes físicos incluidos en la encomienda 2021.

### Nº de expedientes tramitados de orden jurídico

	2019	2020	2021	2022
♦ Tramitación de alteraciones	9.473	7.364	7.798	<b>8.898</b>
♦ Certificados emitidos en P.I.C	869	465	737	<b>717</b>

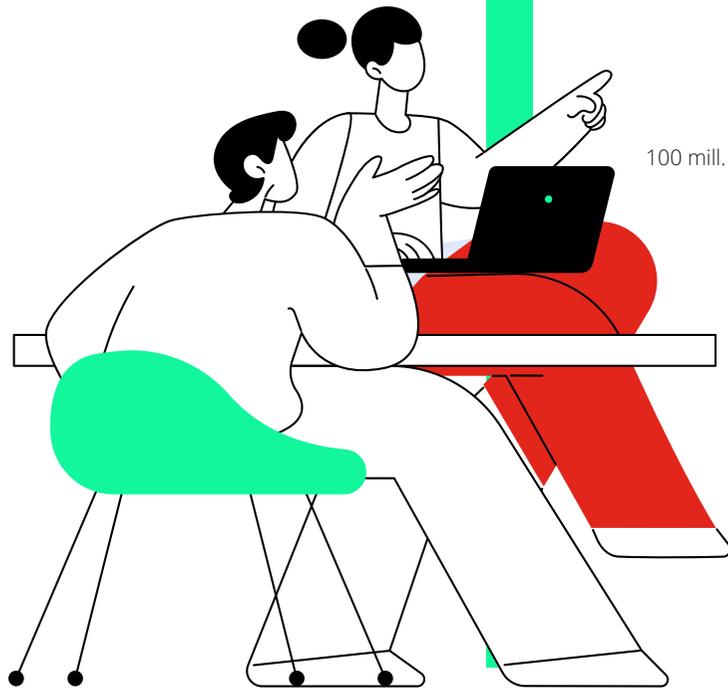
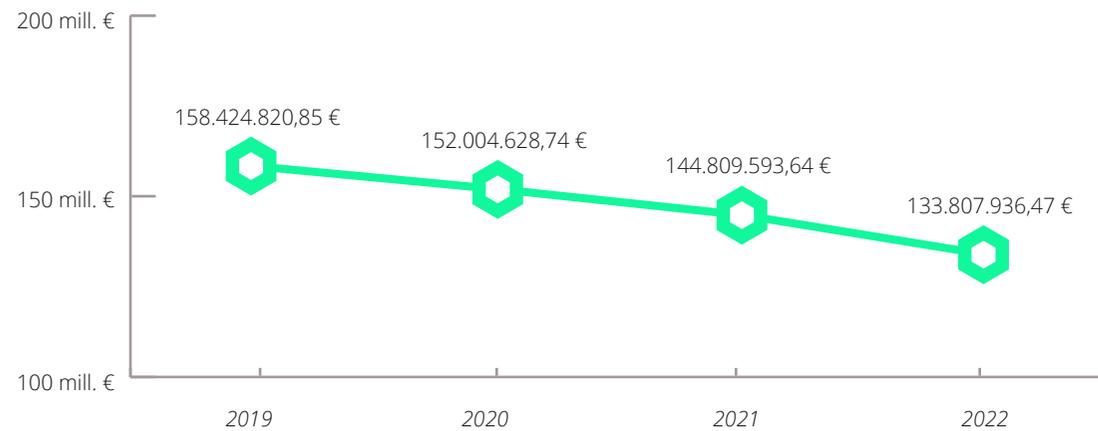
# Gestión de la deuda en periodo ejecutivo

## Gestión ejecutiva

01

El OAR mantiene constante su objetivo de conseguir aumentar la recaudación y minoración del pendiente, que como se observa en los datos se ha cumplido una anualidad más.

Evolución pendiente inicial



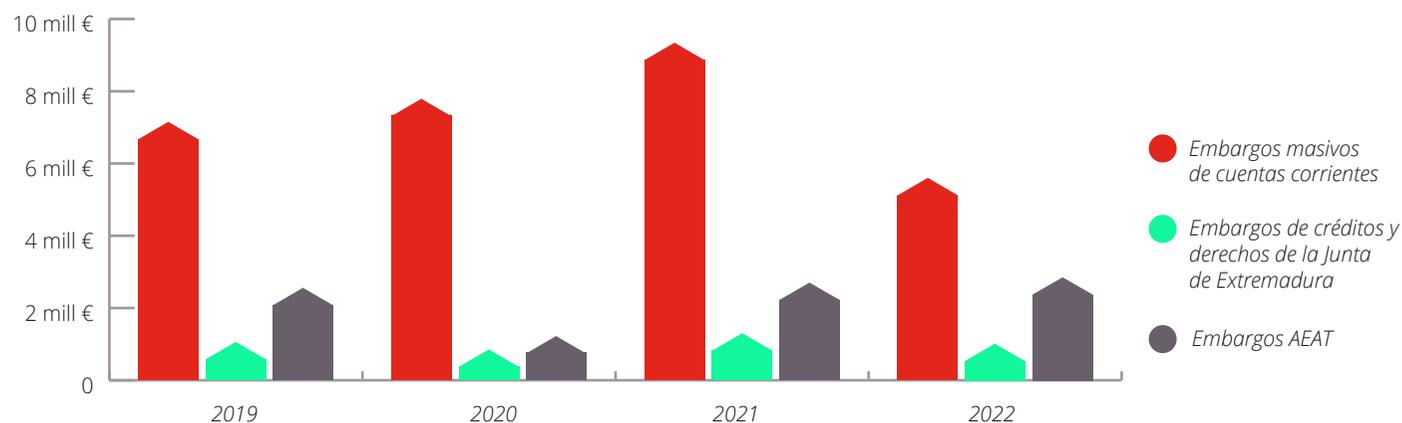
# Gestión de la deuda en periodo ejecutivo

## Tipología de embargos

	2019	2020	2021	2022
♦ N° exp. embargos masivos de cuentas corrientes	67.299	66.658	74.424	<b>43.262</b>
♦ N° exp. embargos AEAT	7.511	2.835	6.518	<b>4.699</b>
♦ N° exp. embargos de créditos y derechos de la Junta de Extremadura	877	1.566	1.229	<b>565</b>
♦ N° Embargos de Vehículos	2.082	2.499	3.212	<b>3.477</b>
♦ N° Embargos de Sueldo, Salario y Pensiones	832	986	1.643	<b>1.491</b>
♦ N° Embargos de Inmuebles	680	222	664	<b>545</b>



## Actuaciones recaudatorias singularizadas



# Actividad inspectora

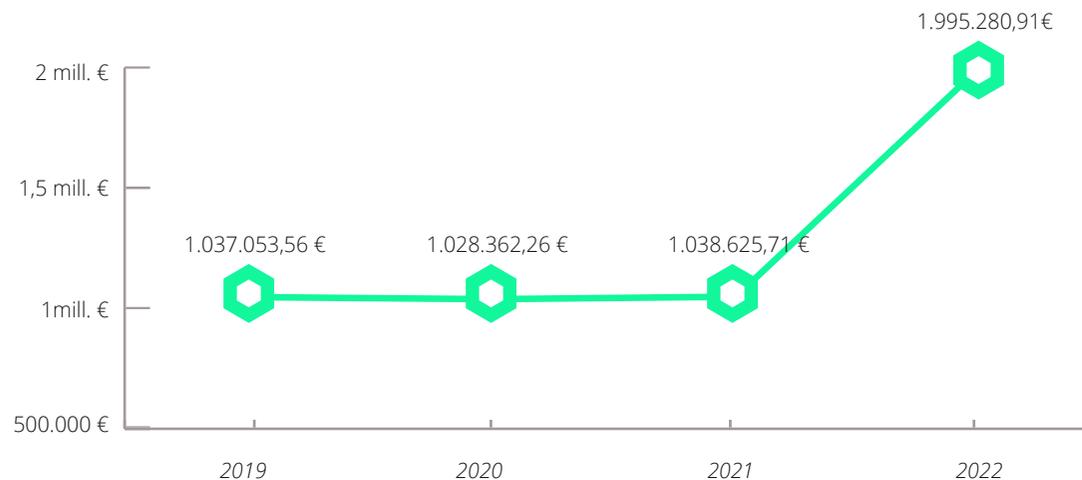
01

En el marco del Plan de Inspección Tributaria 2022 se han desarrollado actuaciones inspectoras en relación con el IAE, el ICIO y la Tasa del 1,5% en un total de 56 municipios de la provincia, ascendiendo a 166 el número de expedientes tramitados.

02

Durante el ejercicio se han instruido 115 expedientes sancionadores por infracciones constatadas durante el transcurso de actuaciones inspectoras y por no atenciones a requerimientos de la Administración Tributaria. El 99% de los expedientes han sido de conformidad, elevándose el importe de estas sanciones a 291.109,65 euros.

Evolución del importe recaudado.



Evolución del importe recaudado de los procedimientos sancionadores tributarios

	2019	2020	2021	2022
♦ Procedentes de procedimientos de inspección	387.998,34 €	371.560,78 €	280.714,77 €	<b>283.309,65 €</b>
♦ Procedentes de requerimientos	42.000,00 €	27.900,00 €	33.000,00 €	<b>7.800 €</b>
♦ TOTAL	429.998,34 €	345.460,78 €	313.714,77 €	<b>291.109,65 €</b>

# Sanciones no tributarias

01

109 Ayuntamientos han encomendado la instrucción y delegado la recaudación al OAR para la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

En 2022 se han cedido **5 radares fijos y 13 móviles** a distintos municipios que se suman a los entregados en la I Campaña en materia de seguridad vial. Además, se han realizado unas Jornadas formativas dirigidas a más de 75 Policías Locales, con el objeto de dar a conocer a los agentes el funcionamiento y características de los radares móviles "Trucam II"

02

Así mismo, se han adquirido **130 smartphones y 160 impresoras** que se pondrán a disposición de los policías locales en sustitución de las PDA

03

04

El número de Ayuntamientos a los que se presta el servicio de tramitación integral de los procedimientos sancionadores derivados de infracciones tipificadas en las Ordenanzas de Seguridad y Convivencia Ciudadana asciende a 43.

05

A lo largo del ejercicio 2022, se han instruido 971 procedimientos, cuyo importe asciende a 594.755,02 €.

## Infracciones en materia de tráfico

	Nº DENUNCIAS TOTALES	IMPORTE RECAUDADO
♦ 2019*	58.064	7.968.689,16 €
♦ 2020	102.964	17.950.549,63 €
♦ 2021	94.406	14.610.068,22 €
♦ 2022	<b>97.766</b>	<b>13.773.437,12 €</b>

\*No incluye sanciones por infracciones de velocidad detectadas mediante radar

## Infracciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana

	IMPORTE RECAUDADO
♦ 2020	25.484,00 €
♦ 2021	100.430,00 €
♦ 2022	<b>594.755,02 €</b>

# 6

REVISIÓN DE ACTOS

ADMINISTRATIVOS

# Revisión de actos administrativos

01

En 2022 se produce un descenso de 904 recursos en materia de gestión censal y tributaria con respecto a 2021, que obedece a tres factores claves: la reforma del IIVTNU, la depuración de los censos y la asistencia prestada a las Entidades delegantes en relación a la regulación de los tributos.

02

El número de recursos de reposición interpuestos en materia de tráfico es igual a 514, lo que supone una disminución del 39,31% respecto a los datos del 2021, año en el que se produjo un notable incremento de la conflictividad jurídica debido al aumento del control de velocidad en los municipios a través de la instalación de cinemómetros fijos y móviles en las vías urbanas. Ello explica que en 2022 se vuelva a registrar cifras más cercanas a las de ejercicios anteriores en los que el incremento creciente nunca ha sido inferior al 7% sin llegar al inusual aumento producido en 2021 del 96,5%.

03

Se han interpuesto un total de 74 recursos contencioso administrativos, lo que supone una reducción del 10% respecto al ejercicio 2021. Por materias, se registra una notable disminución del número de recursos, salvo en materia de tráfico que ha experimentado un incremento por encima del 170%.

## RECURSOS DE REPOSICIÓN

Nº de recursos por tipología

	2020	2021	2022
♦ Gestión censal-tributaria y catastral	1.371	1.791	<b>887</b>
♦ Actos en vía ejecutiva	1.761	3.359	<b>2.589</b>
♦ Sanciones Tributarias	3	1	<b>3</b>
♦ Multas de tráfico	431	847	<b>514</b>
♦ Infracciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana	1	6	<b>1</b>

## RECURSOS CONTECIOSO-ADMINISTRATIVOS

♦ Gestión censal-tributaria y catastral	22	57	<b>28</b>
♦ Actos en vía ejecutiva	3	5	<b>8</b>
♦ Sanciones tributarias	1	1	<b>0</b>
♦ Multas de tráfico	6	13	<b>36</b>

## RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN

♦ Multas de tráfico	6	6	<b>19</b>
---------------------	---	---	-----------

## PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE REVOCACIÓN

♦ Procedimientos especiales de revocación	13	11	<b>15</b>
---	----	----	-----------



CONTRATOS Y

PROVEEDORES

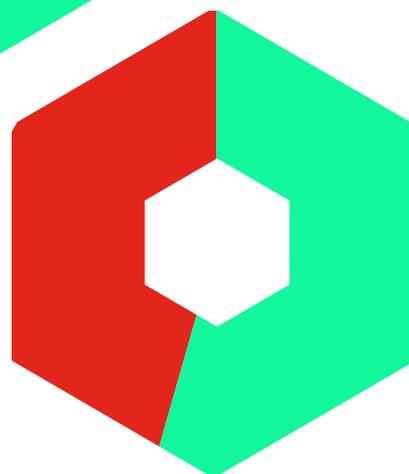
# Contratos y proveedores

**01** En 2022 se han tramitado 122 expedientes de contratación, lo que ha supuesto un incremento respecto a años anteriores.

**02** Respecto a los contratos menores, el volumen de contratos de suministros representa un 54,72%, mientras que los contratos de servicios suponen el 45,28%.

**03** Por otra parte, los expedientes de contratación con importe superior a 15.000€ también se han incrementado respecto a otros ejercicios. De los 16 expedientes gestionados; 14 se han tramitado mediante procedimiento abierto ordinario, 1 mediante procedimiento abierto simplificado y 1 mediante negociado sin publicidad.

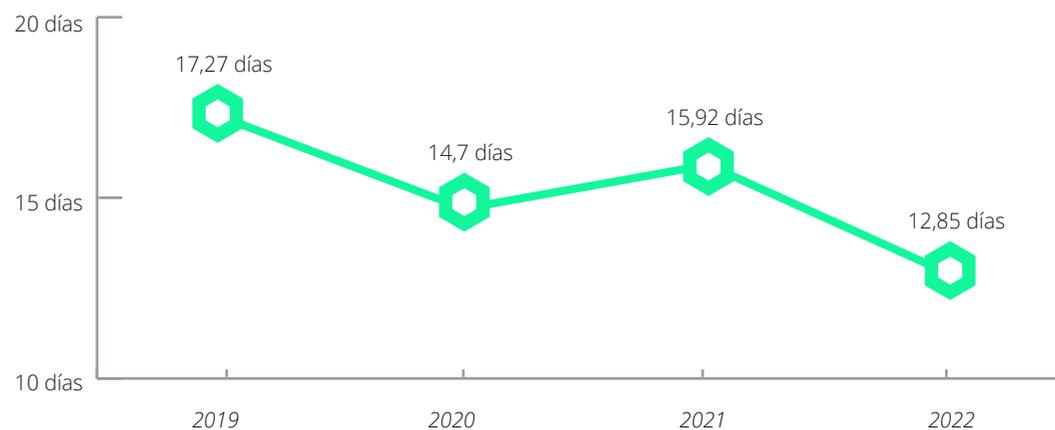
**04** Con el objetivo de facilitar el desarrollo económico general, se ha gestionado el pago a los proveedores de forma eficiente, lo cual ha permitido liquidar 4.374.302,07€, con un periodo medio de pago de **12,85 días naturales**.



54,72% ● Contratos menores de servicios  
45,28% ● Contratos menores de suministro

	2021	2022
Nº de expedientes de contratación	93	<b>122</b>
Nº de facturas tramitadas	440	<b>507</b>
Importe total compras y servicios contratados	4,3 mill. €	<b>4,9 mill. €</b>
Nº de altas en la gestión patrimonial del OAR	43	<b>107</b>
<b>Total expedientes contratos menores</b>	87	<b>106</b>
<b>Total resto de expedientes de contratación</b>	6	<b>16</b>

Periodo medio de pago a proveedores





## RESULTADOS

---

## ECONÓMICO-FINANCIEROS

# Información presupuestaria

## Aprobación presupuesto de ingresos

	2019	2020	2021	2022
↳ Operaciones corrientes (Cap. 3 a 5)	12.783.000,00 €	13.082.000,00 €	15.770.000,00 €	<b>13.400.000,00 €</b>
↳ Operaciones de capital (Cap. 6 y 7)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	<b>0,00 €</b>
↳ Operaciones financieras (Cap. 8 y 9)	305.000,00 €	305.000,00 €	631.000,00 €	<b>2.115.000,00 €</b>
↳ Total INGRESOS	13.088.000,00 €	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €	<b>15.515.000,00 €</b>

## Ejecución presupuestaria de ingresos

	2022
↳ Previsiones iniciales	<b>15.515.000,00 €</b>
↳ Modificaciones de previsiones	<b>5.042.984,27 €</b>
↳ Previsiones definitivas	<b>20.557.984,27 €</b>
↳ Derechos reconocidos totales	<b>15.531.450,06 €</b>
↳ Derechos anulados	<b>3.899,64 €</b>
↳ Derechos reconocidos netos	<b>15.527.550,42 €</b>
↳ Derechos recaudados	<b>15.000.636,86 €</b>
↳ Devoluciones de ingresos pagadas	<b>3.899,64 €</b>
↳ Recaudación líquida	<b>14.996.737,22 €</b>

### CAPÍTULO DE INGRESOS

Cap. 3 = Tasas, P.P. y otros ingresos  
 Cap. 5 = Ingresos patrimoniales  
 Cap. 6 = Inversiones reales  
 Cap. 8 = Activos financieros

# Información presupuestaria

01

*Durante el ejercicio 2022 se ha realizado una serie de modificaciones presupuestarias con el objetivo de promover medidas para la mejora de la situación financiera de los Ayuntamientos de la provincia mediante la puesta a disposición de anticipos reintegrables por importe de 4.901.287,22 millones sin devengo de intereses a coste cero.*

02

*Destaca el incremento en un 41,73%, con respecto al ejercicio 2021, del Capítulo VI de la partida de gastos, referido a la inversión en aplicaciones informáticas para hacer frente a estrategia de Administración electrónica.*

## Aprobación presupuesto de gastos

	2019	2020	2021	2022
♦ Operaciones corrientes (Cap. 1 a 4)	12.061.000,00 €	12.608.000,00 €	12.842.000,00 €	<b>13.613.000,00 €</b>
♦ Operaciones de capital (Cap. 6 y 7)	722.000,00 €	474.000,00 €	754.000,00 €	<b>1.147.000,00 €</b>
♦ Operaciones financieras (Cap. 8 y 9)	305.000,00 €	305.000,00 €	2.805.000,00 €	<b>755.000,00 €</b>
♦ Total INGRESOS	13.088.000,00 €	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €	<b>15.515.000,00 €</b>

## Ejecución presupuestaria de gastos

	2022
♦ Créditos iniciales	<b>15.515.000,00 €</b>
♦ Modificaciones de crédito	<b>5.042.984,27 €</b>
♦ Créditos definitivos	<b>20.557.984,27 €</b>
♦ Gastos autorizados totales	<b>16.480.484,56 €</b>
♦ Gastos comprometidos o dispuestos	<b>16.480.484,56 €</b>
♦ Obligaciones reconocidas netas	<b>15.889.761,28 €</b>
♦ Pagos realizados	<b>15.705.265,99 €</b>
♦ Reintegros de pago	<b>726,60 €</b>
♦ Pagos líquidos	<b>15.704.539,39 €</b>

### CAPÍTULO DE GASTOS

Cap. 1 = Gastos de personal  
 Cap. 2 = Gastos en bienes corrientes y servicios  
 Cap. 3 = Gastos Financieros  
 Cap. 6 = Inversiones reales  
 Cap. 8 = Activos financieros

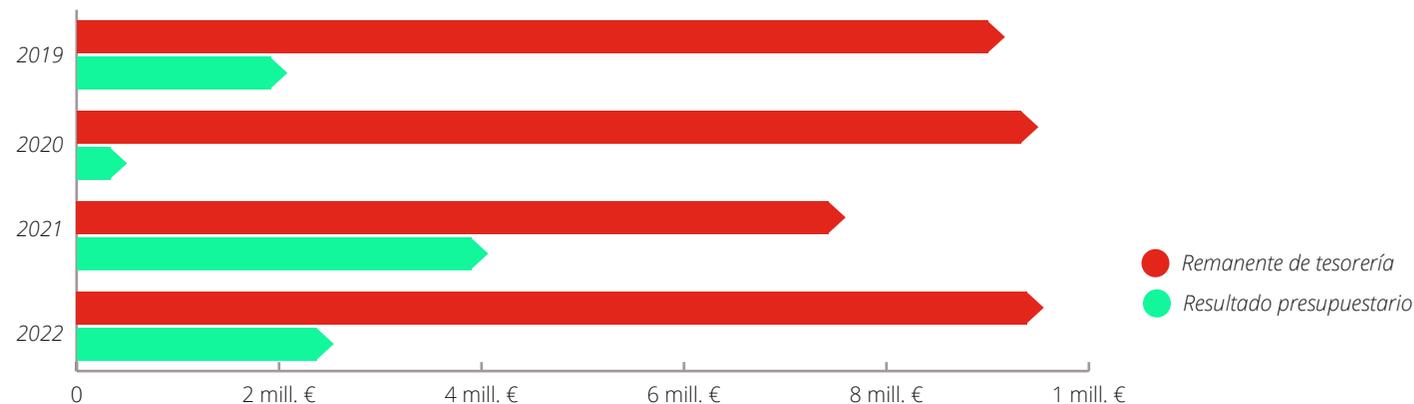
# Información presupuestaria

<i>Resultado presupuestario</i>		2022
A. Total derechos reconocidos netos (Operaciones no financieras + Operaciones financieras)		15.527.550,42 €
B. Total obligaciones reconocidas netas (Operaciones no financieras + Operaciones financieras)		15.889.761,28 €
<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO (A-B)</b>		<b>-362.210,86 €</b>
(+) Gastos financiados con remanente de tesorería para gastos generales		2.732.802,14 €
(+) Desviaciones negativas de financiación		0,00 €
(-) Desviaciones positivas de financiación		0,00 €
<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO</b>		<b>2.370.591,28 €</b>
<i>Remanente de tesorería</i>		2022
1. (+) FONDOS LÍQUIDOS		102.817.662,46 €
2. (+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO		578.846,73 €
(+ Del Presupuesto de Ingresos corrientes		530.813,20 €
(+ Del Presupuesto de Ingresos cerrados		42.152,79 €
(+ De operaciones no presupuestarias		5.880,74 €
3. (-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO		70.260.250,26 €
(+ Del Presupuesto de Gastos corrientes		185.221,89 €
(+ Del Presupuesto de Gastos cerrados		0,00 €
(+ De operaciones no presupuestarias		70.075.028,37 €
4. (+) PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN		23.734.848,76 €
(-) Cobros realizados pendientes de aplicación definitiva		23.734.848,76 €
(+ Pagos realizados pendientes de aplicación definitiva		0,00 €
5. REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (1+2+3+4)		11.991,33 €
6. Saldos de dudoso cobro		11.991,33 €
7. Exceso de financiación afectada		0,00 €
<b>REMANENTE DE TESORERÍA GASTOS GENERALES (5-6-7)</b>		<b>9.389.418,84 €</b>

# Información presupuestaria

03

El OAR emplea parte de su remanente de tesorería para financiar anticipos reintegrables y adquirir equipos y aplicaciones informáticas.



## Liquidación 2022. Estabilidad Presupuestaria

	2022
♦ DERECHOS RECONOCIDOS (Cap. 1 a 7)	12.080.414,37 €
♦ OBLIGACIONES RECONOCIDAS (Cap. 1 a 7)	12.846.390,56 €
♦ ESTABILIDAD PREVIA A AJUSTES	-765.976,19 €
<b>AJUSTES</b>	
♦ (+/-) Registro en contabilidad nacional de Impuestos, tasas y otros ingresos	851.517,71 €
♦ Operaciones pendientes de aplicar al Presupuesto	0,00 €
♦ Transferencias entre entidades	0,00 €
♦ Otros	0,00 €
<b>SUPERÁVIT/DÉFICIT PRESUPUESTARIO</b>	<b>85.541,52 €</b>



ATENCIÓN A LA

CIUDADANÍA

# Información y atención ciudadana



# Información y atención ciudadana

Impulso de la transformación digital a través de la Estrategia del OAR, mediante el desarrollo de diferentes acciones al objeto de mejorar los servicios prestados a la ciudadanía, de forma que se reduzcan las cargas burocráticas y se logre simplificar los procedimientos, haciéndolos más accesibles y ágiles:

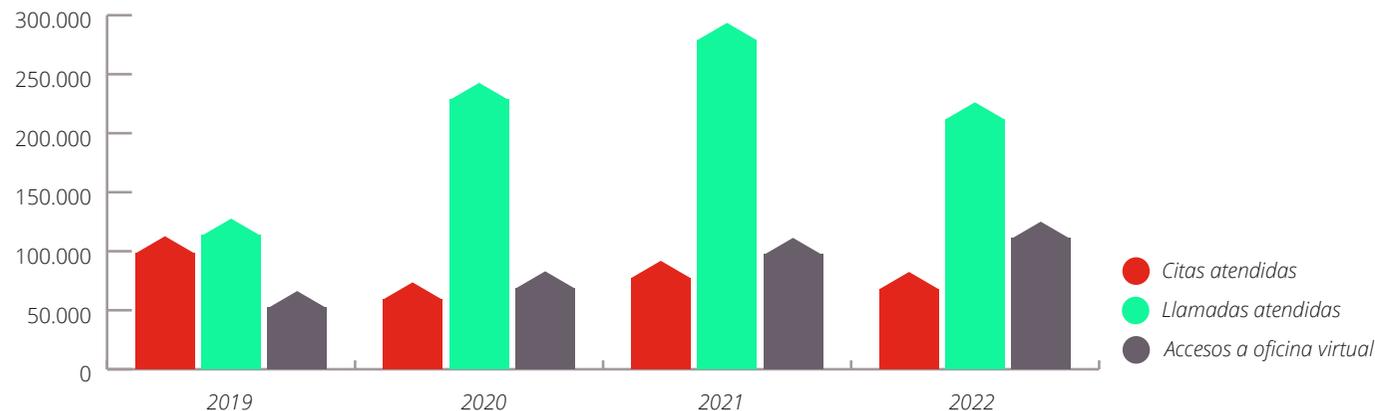
## 01 Nuevo canal de atención telemática: APP MÓVIL

Se pone a disposición de la ciudadanía un nuevo servicio digital, sencillo y accesible con el que podrán conocer el estado de sus tributos y realizar todas sus gestiones desde el móvil o Tablet, como el pago de recibos y tasas o su domiciliación sin desplazamientos, las 24 horas del día, cualquier día del año.



## 02 Tendencia al alza en la utilización de los canales de atención telefónica y telemática, en detrimento del número de citas presenciales solicitadas.

## 03 Incremento del porcentaje de atención telefónica próximo al 5% respecto al ejercicio 2021, motivado por la implantación de un nuevo calendario de planificación de las actuaciones en materia de recaudación



ejecutiva, que ha permitido adaptar la emisión de las providencias de apremio a los flujos de los niveles de atención a la ciudadanía.

## 04 Atención presencial mediante cita previa obligatoria.

## 05 Nueva medida implantada para la mejora de la atención a la ciudadanía: Estudio previo de las citas presenciales solicitadas, para atender a través del Centro de Atención Telefónica del OAR, todos aquellos trámites sencillos y que no requieren presencia física en las Oficinas, con el objetivo de evitar desplazamientos y de reducir el tiempo de tramitación de las consultas.

## 06 Actividad del OAR en las RRSS:

- ... Facebook: 253 publicaciones.
- ... Twitter: 283 tweets.
- ... Youtube: 21 videos.

### Atención presencial en las Oficinas

	Nº citas solicitadas	Nº citas atendidas	% Atención
2019	115.439	98.228	85,09%
2020	71.436	59.181	82,84%
2021	96.657	77.442	80,12%
2022	87.514	67.981	77,56%

### Centro de Atención Telefónica (CAT)

	Nº llamadas recibidas	Nº llamadas atendidas	% Atención
2019	128.758	113.448	88,11%
2020	307.648	228.736	74,35%
2021	347.973	279.109	80,21%
2022	249.482	211.860	84,90%

### Atención telemática

	Nº accesos	Nº recibos pagados por Oficina Virtual	Nº visitas
2019	52.002	61.528	355.070
2020	68.586	86.473	634.299
2021	97.127	99.808	741.755
2022	111.144	92.771	760.652

OFICINA VIRTUAL

WEB

# Registro

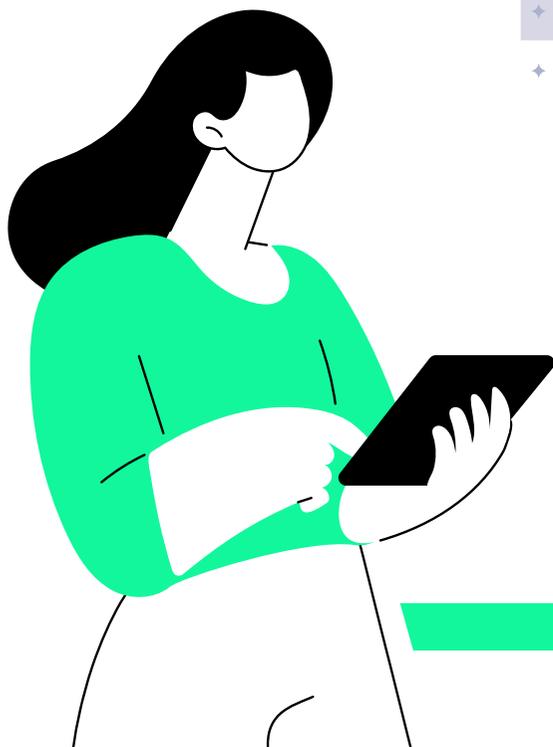
En el ejercicio 2022 se ha revisado los procedimientos de gestión de la documentación, lo que ha permitido unificar la Instrucción de Registro. Estas actuaciones han supuesto la homogeneización y optimización de la atención a la ciudadanía, simplificando los trámites que estas vienen obligadas a realizar ante esta Administración.

Consecuencia de todo ello, la Organización ha obtenido los siguientes logros:

- ... Unificación de los criterios de atención y registro en todos nuestros puntos de atención.
- ... Tendencia al alza del manejo de documentación telemática.
- ... Reducción del uso de papel en un 75%.

Registro de entrada	Documentos en papel	Documentos telemáticos	SIR
♦ 2020	27.556	2.415	16.784
♦ 2021	30.471	5.381	25.628
♦ 2022	<b>7.674</b>	<b>7.140</b>	<b>26.387</b>

Registro de salida	Documentos unidades orgánicas	Documentos telemáticos	SIR
♦ 2020	3.429	8.723	2.565
♦ 2021	2.989	23.534	3.410
♦ 2022	<b>2.260</b>	<b>36.699</b>	<b>3.768</b>



# Facilidades de pago

Los contribuyentes tienen la posibilidad de solicitar un aplazamiento / fraccionamiento de manera presencial y telemática, asimismo disponen de una nueva herramienta: Fraccion@, que les permite simular y solicitar un aplazamiento o fraccionamiento de su deuda a través de la Oficina Virtual, cuya utilización se ha incrementado en un 21,15% con respecto a 2021.

Planes especiales de pago



El contribuyente elige cuando pagar y el OAR distribuye el importe total a pagar durante el año en tantas cuotas mensuales, bimestrales o trimestrales como elija.



Los recibos de IBI domiciliados podrán ser pagados comodamente en 4 plazos sin intereses.



Los recibos de IAE domiciliados podrán ser pagados en 2 plazos sin intereses.

Aplazamientos/  
Fraccionamientos concedidos



	Nº expedientes	Importes
2019	10.735	10.118.171,79 €
2020	9.392	12.065.885,21 €
2021	6.522	9.436.059,92 €
2022	8.846	11.321.619,23 €

En 2022,  
**4.095**  
servicios activos.



**88,15%**  
de los recibos de IBI urbana están fraccionados en 4 plazos.



Del total de recibos de IAE, un **68,89%** son abonados a través del PLAN2.



# Valoración de los servicios prestados

01

La **satisfacción global de la ciudadanía** respecto al servicio prestado y al trato y atención recibida, asciende a **4,62 puntos sobre 5**, lo que supone un incremento de 0,14 respecto al ejercicio 2021, superando ampliamente el objetivo anual de resultado de satisfacción del 2022, y alcanzando una tendencia al alza sostenida a lo largo de los últimos ejercicios. Los contribuyentes obtienen una percepción positiva respecto a la atención presencial, siendo los aspectos más valorados la cortesía/compresión/empatía y la profesionalidad, otorgando más de 4,70 puntos a cada uno de ellos.

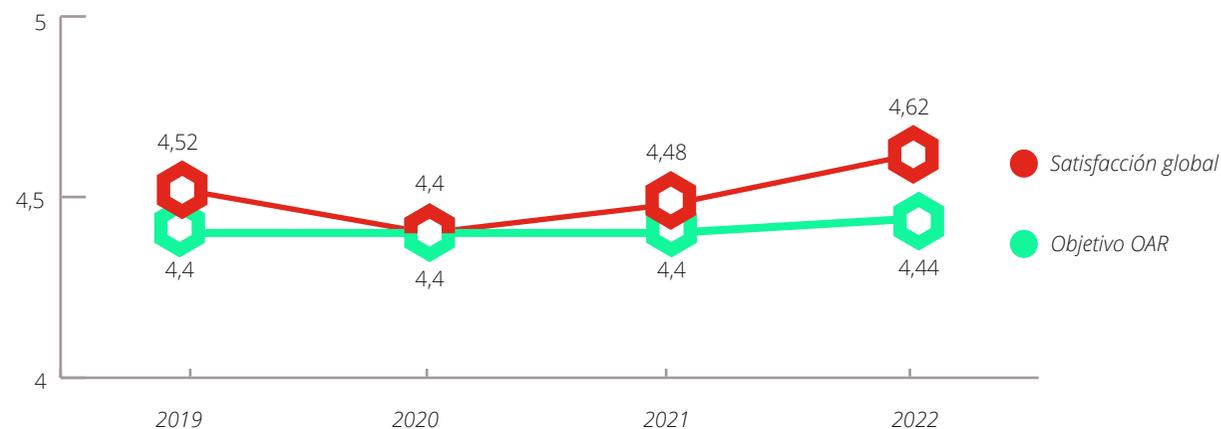
02

Además, estos niveles máximos de satisfacción han ido acompañados a un **notable incremento de la participación en el sistema de encuestación**, duplicando su porcentaje respecto al ejercicio anterior, logrando una muestra representativa de 6.621 contribuyentes. Ello ha sido posible gracias a la **implantación de una vía de remisión de la encuesta de satisfacción** tras recibir atención presencial, a través del envío de la misma por sms, además de por correo electrónico.

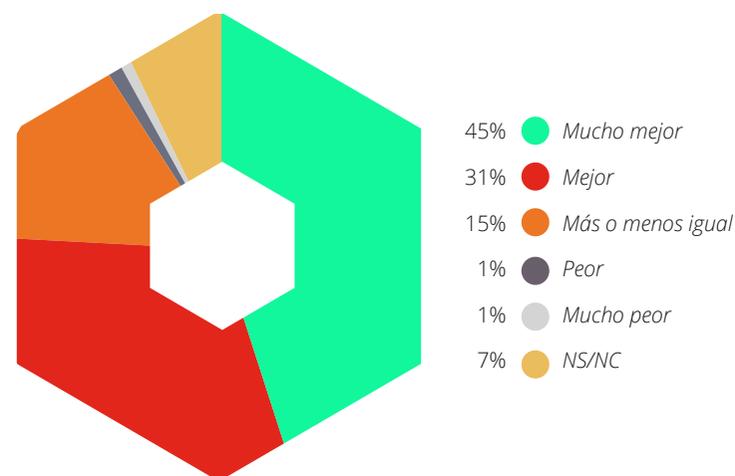
03

El **servicio recibido** ha sido para el 45% de los contribuyentes encuestados mucho mejor de lo que esperaban, y mejor para el 31%, superando por tanto en más del 76% sus expectativas.

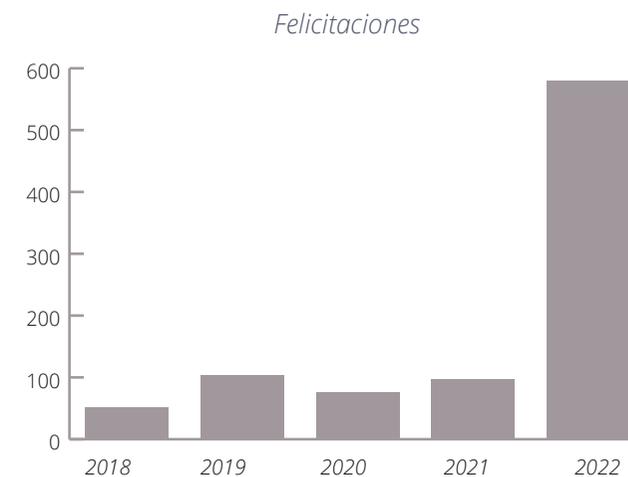
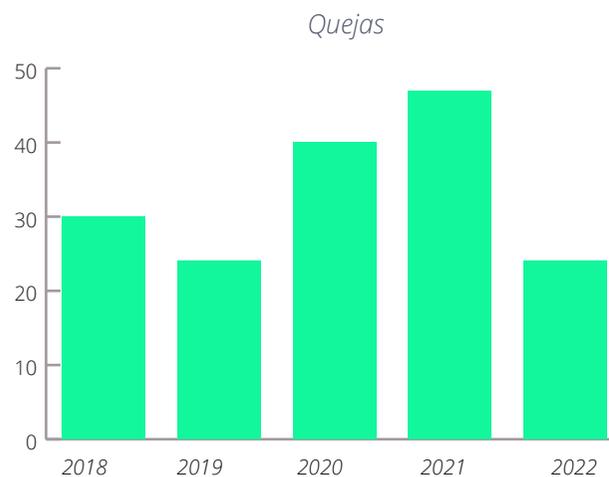
Satisfacción ciudadanos/as



Valoración con los Servicios Recibidos/Esperados



# Valoración de los servicios prestados



01

Las sugerencias aportadas también han sufrido un acusado incremento respecto al ejercicio 2021, alcanzando un total de **211 sugerencias presentadas por la ciudadanía**.

Anualmente, en función de los recursos necesarios e impacto en la estrategia, el OAR implanta las sugerencias presentadas, procedente del ejercicio vigente y de años anteriores. En 2022 se han aplicado un total de 61 sugerencia, 30 más que en el ejercicio anterior.

02

Se reduce el número quejas presentadas por la ciudadanía, pasando de 47 quejas en 2021 a 24 quejas en el ejercicio 2022.

De acuerdo con los compromisos adquiridos a través de la Carta de Servicios a la Ciudadanía, **el tiempo medio de respuestas de las quejas ha sido 4,88 días**, cumpliendo de este modo el objetivo marcado que se sitúa en 20 días hábiles. Además, este resultado supone una importante mejora de la tramitación de las mismas, al reducir en más de 10 días hábiles el plazo de resolución del ejercicio anterior.

03

Destaca igualmente **el incremento anual de felicitación** que recibe tanto la Organización a nivel general, como sus trabajadores, y que ascienden a un total de **579 en el ejercicio 2022**. Este hecho demuestra, una vez más, la correspondencia entre la satisfacción de los contribuyentes y las felicitaciones recibidas, unido a la disminución en las quejas presentadas.

# Aplicación móvil del OAR //

## En OAR en la palma de tu mano

HITO2022

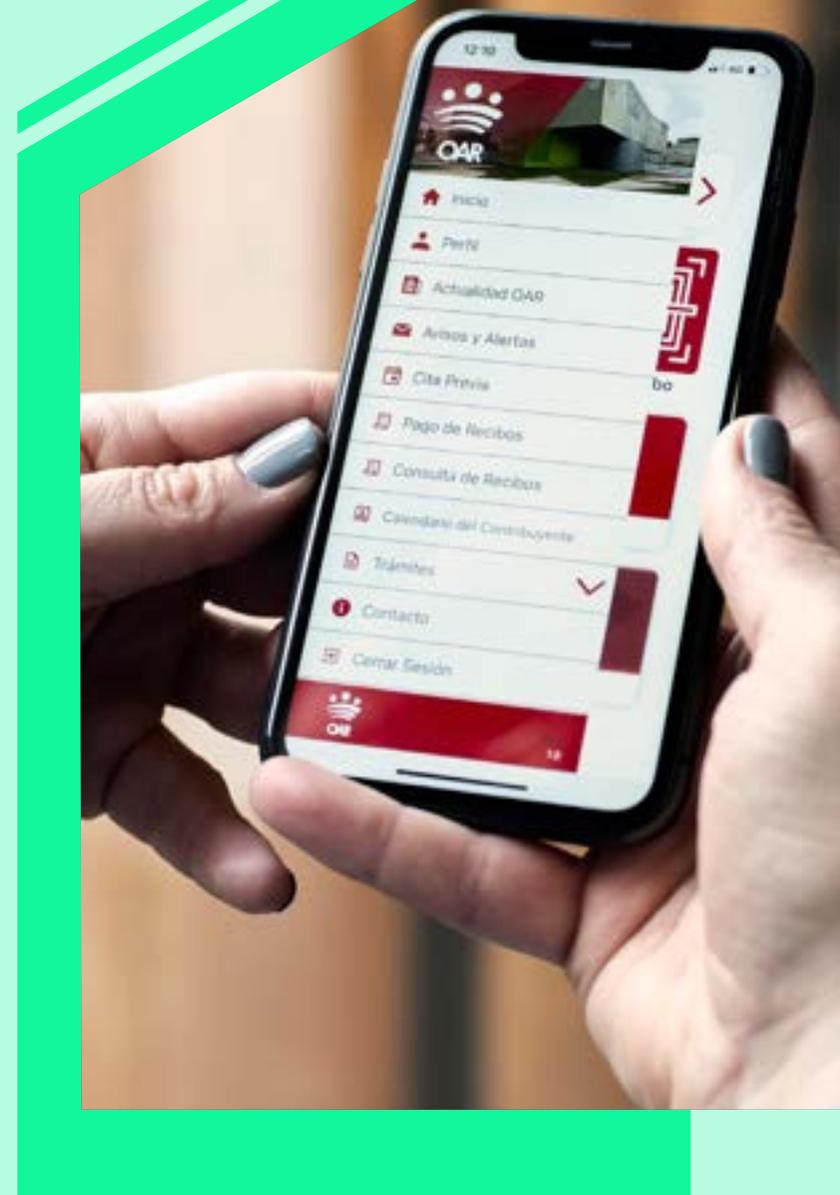
**A través de nuestra App, se podrá acceder a los trámites de manera mucho más fácil.**

En 2022 hemos ampliado nuestros canales de comunicación con la ciudadanía, a través del lanzamiento de la nueva App, con el fin de que los usuarios podrán interactuar con el Organismo a través de distintas funcionalidades.

La aplicación está disponible tanto para iOS como para Android y podrá descargarse desde las tiendas de aplicaciones App Store y Google..

### Funcionalidades

- ▶ cita previa
- ▶ domiciliación de recibos
- ▶ pago de recibos
- ▶ acceso a la web
- ▶ calendario fiscal
- ▶ avisos y alertas
- ▶ visualización de recibos
- ▶ acceso a sede electrónica
- ▶ obtención de certificados



# 10

SERVICIOS PRESTADOS A

ENTIDADES DELEGANTES



# Asistencia económica

01

Se han atendido a lo largo del ejercicio las necesidades y peticiones de las Entidades Delegantes mediante la gestión y concesión de **215 anticipos de carácter extraordinario**.

Se ha realizado **pagos a las Entidades delegantes por importe de 268.991.825,33 €**, lo cual supone un incremento del 10,13% con respecto al ejercicio anterior, facilitando de esta forma la financiación de las mismas.

02

En 2022 se han adherido un total de 8 nuevos Ayuntamientos al **Servicio CONF@**, el Sistema de Contabilidad Fácil mediante la Integración de Datos para los Ayuntamientos, ascendiendo ya el número de Ayuntamientos gestionados dentro de este proyecto a un total de 122.

Un año más se facilita a los Ayuntamientos una contabilización automática de los recursos de derecho público que tienen delegados en el Organismo, permitiendo la automatización de las operaciones contables de ingresos. Esta automatización conlleva la consiguiente eliminación de errores, ahorro de tiempo, facilita la remisión de información exigida por las distintas administraciones públicas, y permite obtener una información contable y presupuestaria totalmente actualizada facilitando a su vez la toma de decisiones a las Corporaciones Locales.

La satisfacción de este servicio se sitúa en un 4,8 sobre 5.

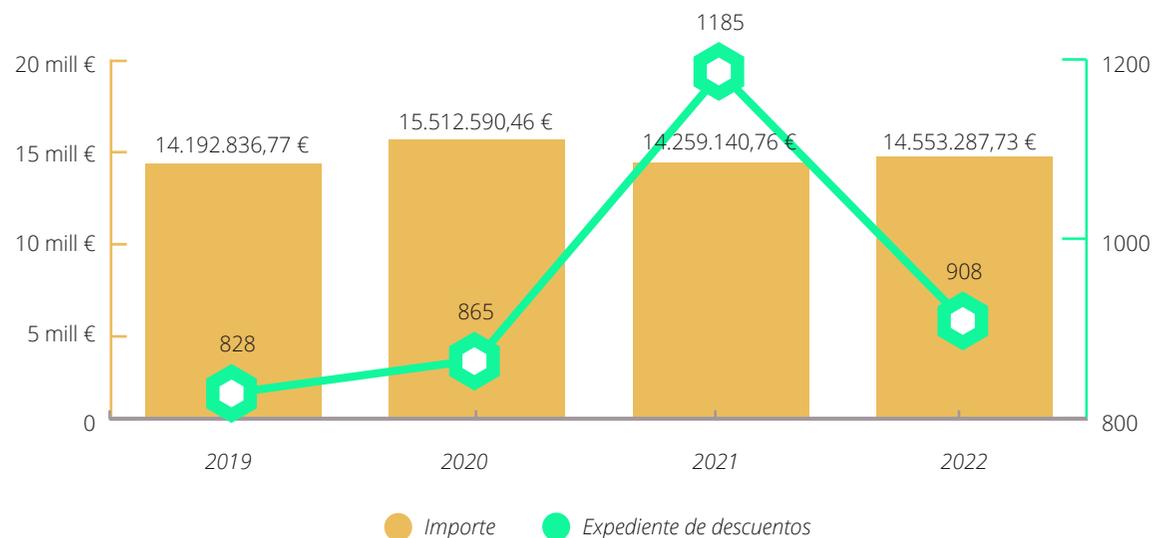
03

El OAR gestiona los **descuentos a realizar a los Ayuntamientos** en base a los convenios que éstos tienen establecidos con distintas Entidades Públicas en los que acuerdan que la gestión y realización de los pagos que tengan que realizar a las mismas se efectuará a través del Organismo. Este sistema supone un beneficio tanto para los Ayuntamientos, que se eximen de controlar el calendario de pagos, las cantidades pendientes o comunicaciones, entre otras actuaciones; como para las Entidades destinatarias, a las que aporta seguridad de cobro y periodicidad en el ingreso de estos pagos.

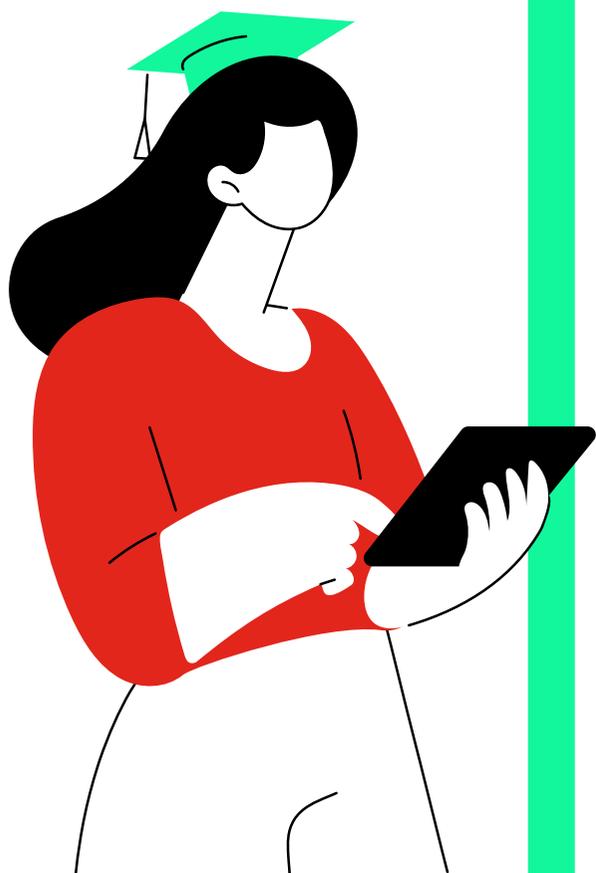
## Pagos realizados a Entes delegantes

	ANTICIPOS ORDINARIOS	ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS	PAGOS TOTALES
♦ 2019	144.757.653,40 €	55.521.085,47 €	248.720.072,52€
♦ 2020	142.296.781,92 €	43.493.906,37 €	226.833.626,07€
♦ 2021	146.549.621,10 €	43.965.358,86 €	244.246.287,75€
♦ 2022	<b>145.587.482,54€</b>	<b>39.003.947,82 €</b>	<b>268.991.825,33 €</b>

## Gestión de pagos realizados a cuenta de los ayuntamientos



# Formación



## Plan de Formación a Entidades Delegantes

ACCIONES FORMATIVAS	EDICIONES	ASISTENTES	DURACIÓN	MODALIDAD
♦ Confia: sistema de contabilización automática para las Entidades delegantes de los ingresos de derecho público delegados en el OAR.	1	13	5 hr.	PRESENCIAL
♦ La gestión tributaria en la aplicación Integra para personal de las Entidades delegantes	1	28	70 hr.	ON LINE
♦ Herramientas y procedimientos de gestión tributaria para las Entidades delegantes	1	25	70 hr.	ON LINE

## Escuela Sapiens

ACCIONES FORMATIVAS	EDICIONES	ASISTENTES	DURACIÓN	MODALIDAD
♦ Taller: "Solicitudes, instancias y recursos dirigidos al OAR"	9	136	5 hr.	PRESENCIAL
♦ Taller: "Fraccionamientos, aplazamientos, Planific@ y Plan 4"	7	83	4 hr.	PRESENCIAL

# S A P I E N S

## ESCUELA DE FORMACIÓN DEL OAR PARA EEDD

La creación de la Escuela de Formación externa para EE.DD es una **acción estratégica** planificada en el **Plan estratégico 2021-2023** del OAR, que contribuye a la consecución de la estrategia **E.3.1. Mejora de la formación y gestión del conocimiento.**

Con ello se **añade valor a los servicios prestados** a Ayuntamientos y resto de Entidades ofreciéndoles de forma proactiva una asistencia tributaria y formativa con el fin de satisfacer sus necesidades.

El compromiso del OAR comprende no solo la prestación de unos servicios de calidad a las Entidades, sino también **información y asistencia** respecto a los tributos y otros ingresos cuya gestión, recaudación o inspección han delegado al Organismo.



Se trata de un proyecto novedoso que consiste en impartir formación presencial a través de **mini talleres o píldoras formativas** eminentemente **prácticos, cercanos** y específicos sobre materias de interés común y **busca satisfacer las necesidades que puedan tener las Entidades delegantes** y mejorar la **atención a la ciudadanía.** El **objetivo** es estrechar la relación de los Ayuntamientos con el personal del Organismo, facilitando el entendimiento de los aplicativos del OAR y a la vez que puedan dar a los/as ciudadanos/as que lo demanden, información general de los servicios del OAR de una forma cómoda, fácil y sin desplazamientos innecesarios.



Está dirigido a los/as funcionarios/as de los Ayuntamientos que trabajen habitualmente con los aplicativos del OAR o en puntos de información a la ciudadanía.



Las acciones formativas se imparten en las **oficinas del OAR** más cercanas a las Entidades delegantes o en los propios **Ayuntamientos** y, a lo largo del año, se convocan los talleres correspondientes de acuerdo con las distintas zonas comarcales.

### Resultados 2022

- ▶ 16 talleres impartidos
- ▶ En las zonas comarcales de Villanueva de la Serena, Herrera del Duque, Zafra, Almendralejo, Castuera, Don Benito, Badajoz, Mérida, Jerez de los Caballeros
- ▶ Más de 200 trabajadores/as de Ayuntamientos y resto de Entidades formados
- ▶ Materias:
  - Solicitudes, instancias y recursos dirigidos al OAR.
  - Aplazamientos, Fraccionamientos, Planific@ y Plan 4.



PRINCIPALES

RESULTADOS

## OAR

- ▶ **15,5 mill.**  
€ de Presupuesto
- ▶ **2,3 mill.**  
€ de Resultado presupuestario
- ▶ **9,3 mill.**  
€ de Remanente de Tesorería
- ▶ **118 %**  
de Autofinanciación



## Entidades delegantes

- ▶ **204**  
Entidades delegantes
- ▶ **3 %**  
Tasa general por prestación de servicios
- ▶ **+282 mill.**  
€ de recaudación en voluntaria
- ▶ **%** recaudación principales impuestos:
  - ▶ **95,57 %**  
IBI urbana
  - ▶ **95,14 %**  
IBI rústica
  - ▶ **99,02 %**  
IAE
  - ▶ **91,45 %**  
IVTM
- ▶ **215**  
Anticipos extraordinarios Ayuntamientos

## Ciudadanía

- ▶ **67.981**  
Citas presenciales atendidas
- ▶ **211.860**  
Llamadas atendidas
- ▶ **111.144**  
Accesos a Oficina Virtual
- ▶ **8.846**  
Aplazamientos-fraccionamientos concedidos
- ▶ **4,62 /5**  
Satisfacción global de la ciudadanía
- ▶ **207** empleados/as
- ▶ **17** Oficinas de atención al ciudadano
- ▶ **666.971** Hab.

## Grandes hitos 2022

- ▶ **85,71 %**  
cumplimiento del Plan Anual de Objetivos Operativos
- ▶ **500 EFQM**   
Renovación Sello 500 EFQM
- ▶ **App NUEVA**
- ▶ **Sapiens**  
Creación de la Escuela del Oar para Entidades Delegantes
- ▶ **Plan de Capacitación Digital**



# MEMORIA

## DE GESTIÓN // 2022

