

comunicado de prensa

El Club de Excelencia destaca al OAR de la Diputación de Badajoz, como caso de éxito

El OAR, Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz, ha sido incluido por el Club Excelencia en Gestión en su listado de casos de éxito, tras una década de trabajo con el Modelo EFQM, un marco de gestión excelente de carácter internacional.

Según el Club, en la última década los responsables del OAR han aprendido a identificar las fortalezas de la organización y a potenciarlas, además de transformar sus fórmulas de comunicación con el usuario para atender sus quejas y sugerencias y digitalizar procesos para ser mucho más productivos.

El OAR es una administración pública, dependiente de la Diputación de Badajoz, que desempeña su función principal de gestión, recaudación, inspección y liquidación de los ingresos de derecho público delegados por los ayuntamientos pacenses.

Este sistema de calidad, basado en el modelo europeo EFQM, se implanta en el OAR partir de 2009 incluyendo encuestas a los ciudadanos, la elaboración y publicación de la primera carta de servicios, poniendo a disposición de los contribuyentes un sistema de quejas y sugerencias. Incorporó el sistema integral de gestión por procesos así como auditorías internas y autoevaluaciones

Desde entonces, el organismo ha logrado una gestión mucho más eficaz de los recursos, tanto de cara a las administraciones públicas como frente a los contribuyentes, ya que consigue anticiparse a sus

necesidades y expectativas y da los mejores servicios al menor coste posible.

Por otra parte, se ha convertido en una administración proactiva que aprovecha la creatividad y el talento de sus trabajadores y que contribuye al desarrollo sostenible y social de la provincia con medidas que luchan contra el fraude fiscal existente.

Además, el OAR actualiza y adapta sus procedimientos a las nuevas tecnologías para lograr los mejores resultados.

Por su parte, el director de Servicios del club, Alfredo Millán, ha manifestado que el OAR es un gran caso de éxito y un gran ejemplo de uso del Modelo EFQM en Administraciones Públicas, habiendo superado los distintos niveles hasta llegar actualmente al nivel máximo EFQM 500+.

Badajoz, 4 de septiembre de 2020

comunicación