

MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

2024



**UN COMPROMISO QUE SE
CONSOLIDA: GESTIONAR CON
RESPONSABILIDAD PARA CREAR
VALOR PÚBLICO**

**EL OAR HOY: IDENTIDAD,
ORGANIZACIÓN Y SERVICIO
PÚBLICO**

Propósito del OAR

Gobernanza: liderar con
responsabilidad y transparencia

Estructura organizativa: un modelo
al servicio de la eficiencia

Nuestro equipo: profesionalidad y
compromiso

Comisiones, Comités y Grupos de
Trabajo

El OAR en cifras claves

**PRINCIPIOS QUE GUÍAN NUESTRA
GESTIÓN SOSTENIBLE**

**SERVICIOS Y ATENCIÓN: UN
MODELO INTEGRAL**

**EL IMPACTO DE NUESTRA
GESTIÓN: RESULTADOS Y
LOGROS CLAVES**

**AVANCES EN RESPONSABILIDAD
SOCIAL**

NUESTRO IMPACTO EN LOS ODS

**COMPROMISO CON NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS**

**TRABAJO CONJUNTO CON
NUESTROS ALIADOS**

**PERSONAS, TALENTO Y
COMPROMISO**

ATENCIÓN RESPONSABLE

CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD

**RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN
NUESTRA GESTIÓN**

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

SOBRE LA MEMORIA

Principios para determinar el
contenido de la Memoria

Principios para determinar la calidad
de la Memoria

Elaboración, alcance y cobertura

**ANEXO. INDICE DE CONTENIDOS
GRI**

UN COMPROMISO QUE SE CONSOLIDA: GESTIONAR CON RESPONSABILIDAD PARA CREAR VALOR PÚBLICO

Carta de la Gerencia

La Responsabilidad Social Corporativa forma parte esencial de la manera en que el OAR concibe y desarrolla su actividad. No se trata únicamente de cumplir con nuestras obligaciones como organismo público, sino de asumir un compromiso firme con la transparencia, la buena gobernanza, la mejora continua y la generación de valor público para la ciudadanía y las entidades delegantes.

La presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2024 recoge de forma sistemática y transparente los principales avances, resultados y retos del OAR a lo largo del ejercicio. En ella se reflejan no solo los datos de gestión, sino también el impacto social, económico y ambiental de nuestra actividad, así como la manera en que integramos la sostenibilidad y la ética en la toma de decisiones.

Durante 2024, el OAR ha continuado consolidando un modelo de gestión basado en la eficiencia, la profesionalidad y la orientación a las personas, reforzando la calidad del servicio prestado y avanzando en la modernización de los procesos. Al mismo tiempo, se ha mantenido un firme compromiso con la equidad tributaria, la seguridad jurídica y la atención cercana a la ciudadanía, especialmente en aquellos casos que requieren un acompañamiento específico.

Esta memoria se ha elaborado conforme a los Estándares GRI 2021, incorporando un análisis riguroso de los asuntos materiales y alineando nuestra actividad con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial aquellos vinculados a instituciones eficaces, trabajo decente, reducción de desigualdades y sostenibilidad.

Quiero agradecer expresamente la implicación y el esfuerzo del conjunto del personal del OAR, cuyo trabajo diario hace posible avanzar hacia una administración pública más responsable, accesible y comprometida con su entorno. Asimismo, esta memoria es una invitación a seguir fortaleciendo el diálogo con nuestros grupos de interés, con el objetivo de mejorar de forma constante y responder a las expectativas de la sociedad. Con esta Memoria de

RSC 2024 reafirmamos nuestro propósito de gestionar con responsabilidad hoy para construir confianza y sostenibilidad mañana.

Ana M^a Frade Parra
Gerente del OAR

EL OAR HOY: IDENTIDAD, ORGANIZACIÓN Y SERVICIO PÚBLICO

Propósito del OAR

El Organismo Autónomo de Recaudación OAR es un organismo público dependiente de la Diputación de Badajoz, creado el 28 de marzo de 1990 con una misión clara: gestionar, recaudar e inspeccionar los ingresos públicos de los Ayuntamientos y entidades delegantes de la provincia, garantizando su sostenibilidad financiera.

La actividad del OAR se caracteriza por un enfoque integral que abarca la gestión tributaria, la recaudación voluntaria y ejecutiva, la inspección tributaria, la atención a la ciudadanía y la asistencia técnica a las entidades locales, todo ello bajo un marco normativo sólido y con un alto nivel de profesionalización.



Durante 2024, el OAR ha continuado consolidando su papel como organismo de referencia en la gestión tributaria, reforzando la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y a las entidades delegantes, y avanzando de forma decidida en su modelo de gestión responsable, alineado con los principios de buen gobierno, sostenibilidad y creación de valor público.

Su ámbito de actuación es exclusivamente provincial, en consonancia con su naturaleza de administración local. A lo largo de los años, el OAR se ha consolidado como una entidad sólida, bien valorada y reconocida, caracterizada por su:



Gobernanza: liderar con responsabilidad y transparencia

La gobernanza del OAR¹ está regulada por sus Estatutos (BOP nº6, 10 de enero de 2014), y se articula a través de una estructura de gobierno clara y definida, encabezada por el Consejo Rector, órgano encargado de la supervisión estratégica y de la toma de decisiones de mayor relevancia.

Tras la renovación del Consejo Rector para el mandato 2023–2027 y el nombramiento de la nueva Gerencia en el segundo semestre de 2023, el ejercicio 2024 ha estado marcado por la consolidación de este nuevo marco de gobernanza, que ha permitido avanzar con estabilidad en la planificación y ejecución de los objetivos estratégicos.



<https://oar.dip-badajoz.es/paginas/consejo-rector>

A lo largo de 2024, el Consejo Rector ha abordado cuestiones clave para el funcionamiento del organismo, entre ellas:

- ▶ la aprobación de una nueva Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios,
- ▶ la aceptación de nuevas delegaciones tributarias,
- ▶ la aprobación y seguimiento de la estrategia y el Plan Anual de Objetivos Operativos,
- ▶ la supervisión de la ejecución presupuestaria y de las cuentas anuales,

¹ En la sección de Estructura Organizativa de la web del OAR, se puede consultar con más detalle el organigrama del organismo <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/estructura-organizativa>. Además, en el Portal de Transparencia de la Diputación de Badajoz se pueden consultar entre otros temas los perfiles y retribuciones de los diferentes cargos del órgano de gobierno. <https://transparencia.dip-badajoz.es/transparencia-institucional/>

- ▶ la firma del convenio de colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para la gestión y uso de la plataforma ÁGORA,
- ▶ la tramitación y renovación de convenios de colaboración con otras entidades públicas,
- ▶ la revisión y validación de las memorias institucionales.



Esta actividad refleja un modelo de gobernanza activo, participativo y orientado a la rendición de cuentas, alineado con los principios del buen gobierno y la gestión responsable.

Estructura organizativa: un modelo al servicio de la eficiencia

El OAR cuenta con una estructura organizativa diseñada para dar respuesta a la complejidad de la gestión tributaria y a las necesidades de atención a la ciudadanía y a las entidades delegantes. La organización se articula en torno a la Gerencia y diversos Servicios especializados, que se subdividen en Secciones y Unidades técnicas.

Tras la reorganización llevada a cabo a finales de 2023, en 2024 se ha consolidado un modelo más funcional, que distingue claramente entre las áreas de gestión tributaria, recaudación, inspección, informática, intervención y atención a la ciudadanía, reforzando la coordinación interna y la especialización técnica.

Asimismo, se ha avanzado en el desarrollo de nuevas figuras organizativas orientadas a mejorar la relación institucional y la planificación territorial, contribuyendo a una gestión más integrada y eficiente.



La actividad del OAR se apoya en una amplia red de oficinas y puntos de atención que permiten ofrecer un servicio cercano, accesible y equitativo a la ciudadanía de los municipios con delegación de competencias.

Esta implantación territorial facilita una atención presencial personalizada y complementa el modelo de atención multicanal, garantizando que todas las personas puedan acceder a los servicios del organismo con independencia de su ubicación o perfil digital.

Nuestro equipo: profesionalidad y compromiso

El OAR cuenta con un equipo humano altamente cualificado, cuya diversidad en términos de edad, perfiles profesionales y experiencia constituye uno de los principales activos del organismo. Esta combinación permite asegurar tanto la continuidad del conocimiento técnico como la incorporación de nuevas capacidades y enfoques.

Durante 2024 se han seguido desarrollando actuaciones orientadas a:

- la consolidación del empleo público,
- la promoción interna y el reconocimiento del talento,
- la mejora de la organización del trabajo,
- el fortalecimiento del desarrollo profesional.

Estas actuaciones refuerzan el compromiso del OAR con la estabilidad, la profesionalización y el bienestar de su plantilla, elementos clave para garantizar la calidad del servicio público.

El mayor volumen de personal se concentra en el *Servicio de Coordinación Técnica y Atención a la Ciudadanía*, con 66 personas, lo que pone de manifiesto la clara orientación del OAR hacia la atención directa y el acompañamiento a la ciudadanía y a las entidades delegantes. Le siguen los servicios de *Recaudación y Tesorería* (40 personas) y *Gestión Tributaria* (39 personas), áreas nucleares en la actividad del organismo y esenciales para garantizar la correcta gestión de los ingresos públicos.

Otros servicios especializados, como *Inspección* (14 personas) e *Informática* (15 personas), desempeñan un papel clave en el control, la modernización y la mejora continua de los procesos. Por su parte, *Gerencia* (18 personas), *Gestión Administrativa y Asuntos Generales* (8 personas) e Intervención (6 personas) aseguran la coordinación, el control interno y el soporte transversal al conjunto de la organización.

Esta distribución evidencia una estructura orientada a la prestación eficiente del servicio público, con un equilibrio entre áreas operativas, técnicas y de apoyo.

POR SERVICIOS



El modelo territorial del OAR facilita la proximidad en la atención y refuerza el principio de equidad en el acceso a los servicios públicos, independientemente del lugar de residencia.

POR OFICINAS

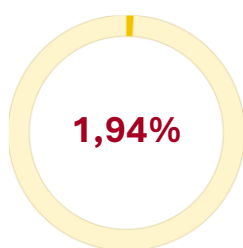
142

Servicios Centrales

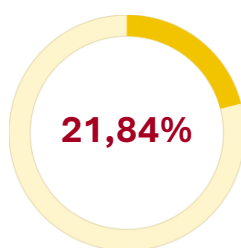
64

Oficinas comarcales

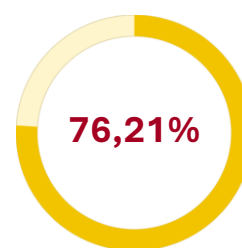
POR EDAD



Entre 18 y 30 años
4 personas

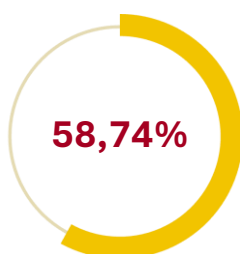


Entre 31 y 45 años
45 personas

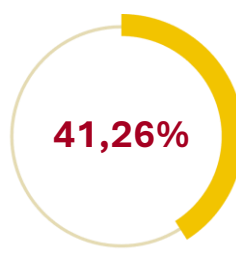


Entre 46 y 70 años
157 personas

POR SEXO



Mujeres
121 personas



Hombres
85 personas

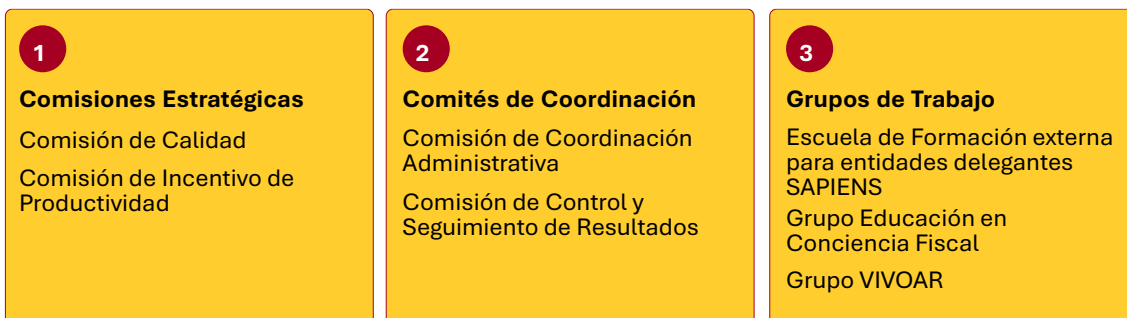


La distribución por **edad** subraya la importancia de seguir impulsando políticas de planificación de personal, transferencia de conocimiento y desarrollo profesional.

La distribución equilibrada por **sexo** contribuye a enriquecer la organización, favorecer entornos de trabajo diversos e inclusivos y avanzar en los objetivos establecidos en materia de igualdad de oportunidades.

Comisiones, Comités y Grupos de Trabajo

La estructura operativa se divide en tres niveles estratégicos que aseguran el correcto funcionamiento y desarrollo continuo de la organización.



Este modelo de trabajo colaborativo permite alcanzar múltiples objetivos estratégicos que fortalecen la organización:



Mejorar la participación interna

Involucra activamente a todo el personal en la toma de decisiones



Facilitar la toma de decisiones informadas

Proporciona información de calidad para decisiones estratégicas



Impulsar la innovación y la mejora continua

Fomenta la creatividad y la búsqueda constante de excelencia



Alinear los resultados con la estrategia general del Organismo

Garantiza coherencia entre acciones y objetivos institucionales

El OAR en cifras clave

Equipo Humano

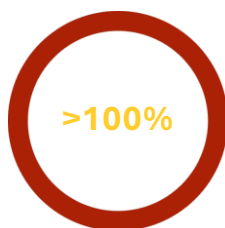
206 profesionales altamente cualificados garantizan la excelencia en cada gestión administrativa y tributaria

Cobertura Territorial

16 oficinas comarcales estratégicamente ubicadas aseguran proximidad y servicio eficiente en toda la provincia

Alcance Municipal

Más de **150 municipios y entidades delegantes** confían en nuestra gestión especializada



Autofinanciación

Sostenibilidad financiera que **supera el 100%**, demostrando eficiencia operativa excepcional

Especialización Técnica

Alto nivel de competencia profesional en 3 áreas estratégicas:

- Recaudación ejecutiva
- Inspección tributaria
- Gestión administrativa fiscal

Gobernanza de Calidad

Red consolidada de comisiones internas que garantizan:

- Control de calidad continuo
- Transparencia administrativa
- Gobernanza responsable



En 2024, el OAR consolida un **modelo de gestión sólido y eficiente**, basado en una gobernanza estable, una red territorial cercana, una alta especialización técnica y una autofinanciación sostenible, que lo posicionan como un actor estratégico para la sostenibilidad de los servicios públicos locales.

PRINCIPIOS QUE GUÍAN NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa** del OAR constituye el marco de referencia que orienta la forma en que el organismo actúa, se relaciona con su entorno y presta el servicio público. Esta política integra la responsabilidad social en la gestión diaria, garantizando que las decisiones y actuaciones del OAR se desarrollen conforme a criterios de buen gobierno, sostenibilidad y creación de valor público.

Más allá del estricto cumplimiento normativo, la Política de RSC define el compromiso del OAR con la transparencia, la sociedad, la innovación, el cuidado de las personas y la sostenibilidad ambiental, consolidando un modelo de gestión responsable y alineado con las expectativas de los grupos de interés.

La Política de RSC del OAR se articula en torno a los siguientes **principios institucionales**:



Estos nueve principios constituyen el marco ético y operativo que guía cada una de nuestras acciones, asegurando un impacto positivo y sostenible en nuestra organización y en la sociedad.

1. Transparencia con la comunidad

Nos comprometemos a explicar **qué hacemos, cómo lo hacemos** y qué impacto generamos.

Esto implica:

- ▶ Publicación periódica de memorias e indicadores.
- ▶ Comunicación activa con grupos de interés.
- ▶ Mejoras continuas en la accesibilidad y calidad de la información pública.

2. Implicación activa en la sociedad

El OAR entiende su rol como **actor social**, impulsor de la educación tributaria, cohesión territorial y conciencia ciudadana.

3. Innovación para generar valor público

Innovar no es una opción, sino una obligación para mejorar los servicios públicos. Por ello:

- ▶ Digitalizamos procesos.
- ▶ Modernizamos herramientas.
- ▶ Rediseñamos procedimientos.
- ▶ Incorporamos tecnologías que facilitan el cumplimiento tributario.

4. Cumplimiento y excelencia en la gestión por procesos

Operamos siguiendo el modelo de excelencia **EFQM**, garantizando:

- ▶ Gestión sistemática.
- ▶ Eficiencia.
- ▶ Control interno.
- ▶ Mejora continua.

5. Recursos humanos y tecnológicos adecuados

La Política de RSC subraya que solo es posible ofrecer un **servicio excelente** si se garantiza:

- ▶ Personal formado y motivado.
- ▶ Equipos tecnológicos actualizados.
- ▶ Infraestructuras accesibles y adaptadas.

6. Ambientes de trabajos saludables

Promovemos **entornos de trabajo** seguros, saludables y respetuosos, que favorezcan el bienestar físico, mental y emocional de las personas que forman parte del OAR. Esto implica:

- ▶ Velar por el cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales.
- ▶ Incorporar medidas de ergonomía y seguridad en los puestos de trabajo.
- ▶ Impulsar programas de salud y bienestar (actividad física, hábitos saludables, gestión emocional, etc.).
- ▶ Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

7. Participación activa de las personas del OAR

Promovemos una cultura de **diálogo interno**, donde las ideas, sugerencias y mejoras del personal contribuyen al crecimiento del OAR.

8. Minimización del impacto ambiental

El OAR trabaja para reducir su **huella ambiental** a través de:

- ▶ Reciclaje.
- ▶ Uso responsable de recursos.
- ▶ Digitalización que reduce papel.
- ▶ Sensibilización ambiental.

9. Extensión del compromiso social a todos los grupos de interés

La RSC no es un área aislada, sino un **enfoque transversal** que involucra a:

- ▶ Ciudadanía y Entidades delegantes.
- ▶ Personal.
- ▶ Proveedores y Aliados.
- ▶ Reguladores.
- ▶ Sociedad en general.

SERVICIOS Y ATENCIÓN: UN MODELO INTEGRAL

El OAR presta sus servicios a través de un modelo integral que combina gestión tributaria, recaudación, inspección e información y atención ciudadana. Esta visión permite a los Ayuntamientos y otras entidades, delegar en un único organismo especializado todos los procesos vinculados a sus ingresos públicos. Son numerosos los productos y servicios que ofrecemos y se encuentran claramente identificados en nuestras **Cartas de Servicios**. <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/carta-de-servicios-al-ciudadano-y-entidades-delegantes>.

En el OAR prestamos servicios a **206 entidades delegantes** y a una población de **666.029 habitantes**.

La calidad de nuestros servicios hace que cada vez más entidades confíen en nuestra gestión y nos deleguen más competencias, con un incremento significativo anual de nuevos conceptos delegados, y con **71 nuevas delegaciones** en 2024. <https://oar.dip-badajoz.es/paginas/delegaciones-eeed>

A continuación, se relacionan los servicios:

Contribuyentes

GESTIÓN

- ▶ Expedición de recibos para su pago en periodo voluntario y ejecutivo de todas las deudas de derecho público delegadas.
- ▶ Generación y emisión de autoliquidaciones (Impuesto de Actividades Económicas, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, Plusvalías, etc.).
- ▶ Cambio de domicilio del permiso de circulación ante la Jefatura Provincial de Tráfico.
- ▶ Servicios en la web.
- ▶ Gestión de Tributos:
 - Altas, bajas y modificaciones
 - Exenciones y bonificaciones.
 - Suspensiones de procedimientos.
 - Solicitud de domiciliación, aplazamientos y fraccionamientos.

- Expedición de documentos sobre situación tributaria.
- Recepción de quejas y sugerencias.
- Registro de documentación.
- Gestión Catastral:
 - Gestión de expedientes catastrales de orden jurídico sobre bienes inmuebles urbanos y rústicos.
 - Gestión de expedientes catastrales de orden físico-económico sobre bienes inmuebles urbanos y rústicos.
 - Colaboración en actuaciones de investigación sobre bienes inmuebles urbanos y rústicos.
 - Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de las Declaraciones de alteraciones catastrales y otros.

INFORMACIÓN

- Información particular de deudas y estado de tramitación de expedientes.
- Información sobre la normativa fiscal aplicable.
- Información y certificación de datos catastrales a través de los Puntos de Información Catastral (PIC) (si dispone de DNI o Certificado electrónico puede descargarse el Certificado Descriptivo y Gráfico gratuitamente en la Sede Electrónica del Catastro).
- Información telefónica:
 - Información general sobre tributos, calendarios de cobro, procedimientos y requisitos necesarios para las actuaciones que se propongan realizar.
 - Cambio de domicilio fiscal.
 - Domiciliación bancaria.
 - Recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - Envío de recibos al domicilio o dirección de correo electrónico indicado.
 - Información general de interés tributario.
 - Información particular de deudas.

Entidades delegantes

ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO JURÍDICO

- ▶ Elaboración de todo tipo de informes y dictámenes jurídicos en materia de haciendas locales.
- ▶ Asesoramiento jurídico en la redacción en la elaboración de Ordenanzas Fiscales.
- ▶ Divulgación de normativa y jurisprudencia en materia de haciendas locales.
- ▶ Asesoramiento jurídico en los procedimientos administrativos de gestión y recaudación y judiciales en los que sea parte el OAR.
- ▶ Mantenimiento de los padrones de los conceptos tributarios delegados en el OAR (liquidaciones, autoliquidaciones, cambios de domicilio, domiciliaciones...) a través de la Oficina Virtual.

GESTIÓN

- ▶ Herramienta CONTROL O para seguimiento recaudatorio en tiempo real.
- ▶ Gestión tributaria y catastral, recaudación e inspección:
 - Gestión tributaria de IBI, IAE, IVTM, Plusvalías, ICIO y otros ingresos locales.
 - Gestión censal de IAE.
 - Gestión catastral de alteraciones físico-económicas y jurídicas sobre inmuebles urbanos y rústicos.
 - Inspección de tributos delegados y, en su caso, resolución sancionadora.
 - Recaudación voluntaria y/o ejecutiva de tributos y otros ingresos locales.
 - Recaudación voluntaria de viviendas sociales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
 - Recaudación ejecutiva de ingresos de carácter público de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- ▶ Gestión de solicitudes, recursos y reclamaciones:
 - Resolución de recursos contra actos de gestión y recaudación.
 - Gestión de solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos.
 - Gestión de ingresos indebidos.
 - Gestión de solicitudes de información.

ANTICIPOS

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

FORMACIÓN

- ▶ Formación a través de la Escuela SAPIENS.

EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN: RESULTADOS Y LOGROS CLAVE

Entidades Delegantes



Los resultados económico-financieros y los hitos alcanzados en la relación con las entidades delegantes durante 2024 reflejan la **solidez del modelo de gestión del OAR**, su capacidad de generar estabilidad financiera y su papel estratégico como organismo de apoyo a la sostenibilidad de los municipios. Los datos ponen de manifiesto una gestión eficiente de los recursos públicos, una elevada capacidad de autofinanciación y un acompañamiento continuo a los Ayuntamientos en el ejercicio de sus competencias tributarias.

Principales Resultados

140,86%

Autofinanciación
En 2023 118%

Presupuesto inicial
20.718.000,00 €

Resultado presupuestario
6.902.633,88 €

80%

Cumplimiento del Plan Anual de Objetivos Operativos

Remanente de Tesorería
9.551.866,49 €

Pagos a las distintas entidades públicas

Liquidaciones, anticipos ordinarios o extraordinarios por un importe de **275.549.401,49 €**

187 anticipos extraordinarios a Ayuntamientos

2 nuevas convocatorias del Fondo de Anticipos Reintegrables (FEAR)

8 millones de €

71

Nuevas delegaciones aceptadas
IBI, IAE, IVTM, multas, tasas...

5

Nuevos Ayuntamientos incorporados al servicio CONFI@

130

Ayuntamientos totales
En el servicio CONFI@ durante 2024

3%

Tasa general
Por prestación de servicios

284 millones €

de Recaudación en voluntaria

Estas cifras reflejan el **crecimiento sostenido** y la **confianza de las entidades locales** en el modelo de gestión del OAR.



Nueva Ordenanza Fiscal

Aprobación de una nueva **Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación de servicios**. Esta modificación responde a la necesidad real de sostener un modelo de gestión que exige recursos adecuados para mantener el nivel de exigencia, profesionalidad y proximidad que caracteriza al OAR. Su aprobación se apoya en un riguroso estudio técnico-económico de costes y permite consolidar **un modelo equilibrado, justo y orientado al fortalecimiento del servicio público que prestamos**.



Nuevo modelo de convenio

Aprobación de un nuevo **modelo de convenio de delegación de competencias** con los Ayuntamientos, más claro, actualizado y adaptado al nuevo marco normativo y tecnológico, que regula con mayor seguridad jurídica las relaciones entre el OAR y las entidades delegantes.



Formación continua

5 talleres formativos impartidos a entidades delegantes a través de la Escuela de Formación SAPIENS.

Ciudadanía



La atención a la ciudadanía constituye uno de los ejes centrales de la actividad del OAR. A través de un **modelo de atención multicanal**, que combina la atención presencial, telefónica y telemática, el organismo garantiza la accesibilidad, la cercanía y la eficacia en la prestación del servicio público. Los datos que se presentan a continuación reflejan el volumen de actividad gestionado durante el ejercicio, así como el grado de respuesta ofrecido a la ciudadanía y el nivel de satisfacción alcanzado.

Atención Presencial

91.870	70.209	76,42%
Citas solicitadas	Citas atendidas	Atención presencial

Atención telefónica (CAT)

275.012	232.935	84,70%
Llamadas recibidas	Llamadas atendidas	de atención telefónica

Atención telemática

Oficina Virtual

184.892	94.789
accesos a Oficina Virtual	recibos pagados a través de Oficina Virtual

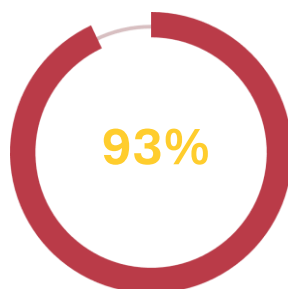
Aplicación Móvil APP

1.698 descargas

Procesos de pago y planificación tributaria

5.608 fraccionamientos y aplazamientos concedidos

6.139 usuarios activos en Planific@ en 2024



Puntuación de Satisfacción
4,65 / 5 de satisfacción global

Personal



Las personas constituyen el principal activo del OAR y un elemento estratégico para garantizar la calidad, la eficacia y la sostenibilidad del servicio público. Durante 2024, el organismo ha continuado **reforzando su modelo de gestión de personas**, impulsando la participación, el desarrollo profesional, la formación continua y la adaptación de la estructura organizativa a los nuevos retos. En este contexto, el OAR ha elaborado además un **programa de desarrollo y captación de talento**, orientado a identificar el talento interno y atraer perfiles con alto potencial de desarrollo.

206 empleados/as
en plantilla

16 oficinas de Atención
distribuidas por la provincia
más los Servicios Centrales

InnovOAR Contigo
4 proyectos presentados
por el personal

Presupuesto de productividad
602.000 €

14 acciones formativas
con un total de 24 ediciones y un promedio
de asistencia de 25 personas por acción

17 grupos de trabajo temporales
para abordar el desarrollo de planes de acción

94,56 % de cumplimiento
de objetivos individuales del personal

Durante 2024 se han creado **cuatro nuevos puestos estratégicos** para fortalecer la estructura organizativa del Organismo y modernizar sus servicios.

Jefatura de Sección

Gestión Tributaria e Ingresos Públicos para fortalecer puestos intermedios y apoyar ante la diversidad de recursos.

Técnico Superior Jurídico

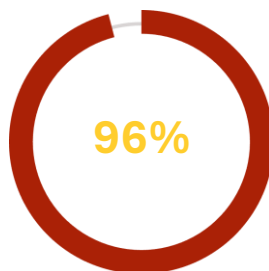
En Recaudación y Tesorería para dar soporte jurídico y compensar pérdida de puestos técnicos.

Técnico Superior en Calidad

Proceso de relevo generacional ante próxima vacante de Jefe de Unidad de Calidad.

Community Manager

Modernización y fortalecimiento de la política de comunicación del OAR.



Puntuación de Satisfacción

4,82 sobre 5 de satisfacción global del personal de nuevo ingreso

Proveedores



La relación con los proveedores forma parte esencial del modelo de gestión responsable del OAR. A través de una **contratación pública planificada, transparente y orientada a la eficiencia**, el organismo garantiza el adecuado suministro de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad, al tiempo que promueve buenas prácticas en materia de gestión económica y cumplimiento de plazos de pago.

636

Facturas pagadas

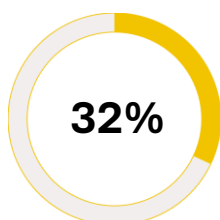
Por un importe de **5.497.196,73 €**

32,54

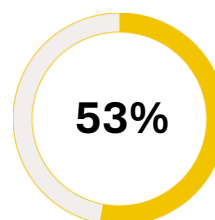
Periodo medio de pago

Días naturales

87 expedientes de contratación tramitados



Suministros



Servicios

Hitos cualitativos



Priorización de la contratación a través del procedimiento abierto y reducción de la tramitación de expedientes sin licitación electrónica y de gastos recurrentes.



Tendencia a la contratación de servicios especializados para el desarrollo de las funciones del OAR.

Sociedad



El compromiso del OAR con la sociedad va más allá de la gestión tributaria y se traduce en actuaciones orientadas a la **educación, la solidaridad y la protección del entorno**. A través de iniciativas de educación tributaria, acciones solidarias y medidas ambientales, el organismo contribuye activamente a generar conciencia cívica, reforzar la cohesión social y promover prácticas responsables y sostenibles.

812

Escolares participantes

Estudiantes que formaron parte de las actividades de **OAR con el Cole**

20

Colegios involucrados

Centros educativos que participaron en el programa de sensibilización

325

Alumnos/as participantes

Estudiantes que formaron parte de las actividades de **TRIBU CHALLENGE**

8

Institutos participantes

Institutos que participaron en el programa de sensibilización

Navidad Solidaria

Actividad en la Residencia de Mayores de Valencia del Ventoso con **27** residentes participantes

Donación de sangre

35 Bolsas de sangre recogidas

Donación

De equipos informáticos a la Fundación ATABAL

SOLIDOARízate

672 kg de tapones recogidos



16 minipuntos de reciclaje instalados en todas las oficinas comarcales.



Reciclaje de papel, tóner y residuos electrónicos



49 alcornoques plantados



100% del papel consumido es reciclado.

AVANCES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2024, el OAR ha continuado el seguimiento y desarrollo del **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2022-2024**, que ha constituido el marco estratégico de referencia para la integración de la RSC en la gestión del organismo durante el periodo de vigencia.

2024 marca la **finalización del Plan Director**, lo que permite al OAR realizar una evaluación global del periodo, identificar aprendizajes y extraer conclusiones que servirán de base para la definición de un nuevo marco estratégico en materia de responsabilidad social y sostenibilidad.



Al cierre del ejercicio, el grado de ejecución del Plan Director se sitúa en el **53,57 %**, con **15 de los 28 objetivos previstos alcanzados** en el periodo de seguimiento. Considerando el conjunto de actuaciones desarrolladas a lo largo de toda la vigencia del Plan, se han cumplido **46 objetivos**, lo que supone un **porcentaje de ejecución global del 74,19 %**.

Los datos que se presentan a continuación reflejan el grado de avance del OAR en la integración de la Responsabilidad Social Corporativa en su gestión diaria. A través de estos indicadores, el organismo pone de manifiesto su compromiso con una gestión pública responsable, transparente y orientada a la mejora continua, incorporando criterios sociales, económicos, ambientales y de buen gobierno en el desarrollo de su actividad.

La información recogida permite evaluar de forma objetiva el impacto de las actuaciones realizadas, así como identificar fortalezas y áreas de mejora, contribuyendo a una rendición de cuentas clara ante los grupos de interés. Estos resultados constituyen, además, una herramienta clave para la toma de decisiones y para el seguimiento de los objetivos estratégicos del OAR en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

EJE 1. GESTIÓN ABIERTA Y RESPONSABLE

Durante el periodo de vigencia del Plan, y a lo largo de 2024, este eje ha permitido avanzar en la publicación de memorias e indicadores, difundir la cultura de la responsabilidad social, sensibilizar a los grupos de interés y reforzar el compromiso institucional con una gestión ética y sostenible.

1.1. TRANSPARENCIA

Publicación de Memorias y documentación estratégica

- ▶ Aprobación del **IV Plan Estratégico 2024–2026**.
- ▶ **Memoria de RSC 2023**.
- ▶ **Memoria de Gestión 2023** aprobada por el Consejo Rector el 24/09/24, publicada anualmente y accesible para todos los grupos de interés.

EJE 2. INTEGRACIÓN EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

A lo largo del Plan, el OAR ha desarrollado iniciativas educativas, solidarias y ambientales que refuerzan su papel como actor social, al tiempo que ha incorporado prácticas orientadas a la sostenibilidad, el uso responsable de los recursos y la sensibilización ambiental.

En 2024, estas actuaciones han contribuido a consolidar una visión de la RSC vinculada al territorio, a la comunidad educativa y a la mejora del entorno desde una perspectiva responsable y sostenible.

2.1. EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SOCIAL

OAR con el cole

- ▶ En 2024, el programa celebró su **décimo aniversario**.
- ▶ **20 colegios participantes** durante el año, repartidos por **27 localidades** de la provincia.
- ▶ **812 escolares sensibilizados** sobre tributos y servicios públicos.



TRIBU CHALLENGE

- **8 institutos** de la provincia y **325 alumnos/as** participantes.
- **64 proyectos** presentados.



2.2. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL ENTORNO

Navidad Solidaria

- ▶ Al igual que en el año anterior, en 2024 se orientó a **personas mayores**, y más concretamente de la Residencia de Valencia del Ventoso.
- ▶ La iniciativa logró reunir a **54 padrinos** de la Diputación de Badajoz y del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR), que se volcaron para que los **27 residentes** disfrutaran de dos regalos personalizados cada uno.



ILUSIONOARTE — Día de la Discapacidad

- ▶ Estudiantes de *Gestión Administrativa* de la Asociación AEXPAINBA **visitaron las instalaciones del OAR** para conocer el trabajo que desempeña el personal del OAR.



- Celebración de showroom con Aprosuba 3 Plan Inclusión, donde se vendieron **104 flores de pascua y artículos artesanales** hechos por las personas usuarias de la asociación.



SolidOARízate

- **672 kg de tapones recogidos** en 2024.

Donación de equipos

- En 2024 se procedió a la entrega de diversos **equipos informáticos donados** a la Fundación Atabal para la Cooperación al Desarrollo encargada de llevar a cabo programas educativos y de cooperación tanto a nivel provincial como internacional en Sierra Leona. Los equipos incluyeron ordenadores portátiles, de sobremesa y monitores.



2.3. MEDIOAMBIENTE: “El OAR se planta”

Reforestación

- Realizada en la Finca La Cocosa en colaboración con la Diputación de Badajoz.
- **49 alcornoques plantados.**
- **19 personas del OAR** acompañadas por sus hijos/as.



EJE 3. CUIDADO DE LAS PERSONAS (PERSONAL DEL OAR)

Durante el periodo de vigencia del Plan, el OAR ha impulsado medidas orientadas a promover entornos de trabajo saludables, seguros y participativos, así como iniciativas de formación y desarrollo que refuerzan la profesionalización y el compromiso del personal.

En 2024, estas actuaciones han permitido avanzar en la consolidación de una cultura organizativa basada en el cuidado de las personas.

3.1. RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN

INNOVAR Contigo

- Reconocimiento anual a la mejor propuesta innovadora. **4 proyectos** presentados.

Agradecimiento OAR

- Homenaje a **5 personas trabajadoras jubiladas** del OAR.



III Jornada de Convivencia

- Celebrada en Guareña a la que asistieron **108 personas**, promoviendo la integración, el compañerismo y el fortalecimiento del equipo humano del OAR.



3.2. SALUD Y BIENESTAR

II Jornadas de Salud Emocional

- ▶ Se abordó el tema "**La temida ansiedad**", ofreciendo herramientas de gestión de conflictos y pensamientos desadaptativos para el bienestar emocional.
- ▶ **85 personas** del OAR participaron.



VI Jornada de Donación de Sangre

- ▶ **35 bolsas de sangre** recogidas en colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz.



NUESTRO IMPACTO EN LOS ODS

El OAR asume la **Agenda 2030** como un marco de referencia que permite orientar y dar coherencia a sus actuaciones más allá de la gestión tributaria estricta. Desde su posición como organismo público, el OAR contribuye al desarrollo sostenible mediante iniciativas que refuerzan la **educación tributaria**, la **cohesión social**, el **bienestar de las personas** y la **protección del entorno**, integrando estos principios en su actividad institucional.



Las actuaciones desarrolladas durante 2024 muestran una contribución directa y tangible a distintos **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Esta contribución no se limita a acciones puntuales, sino que responde a una visión de **responsabilidad pública**, en la que el OAR actúa como agente educativo, social y ambiental en su ámbito de influencia.

1 FIN DE LA POBREZA



ODS 1. Fin de la pobreza

- Campaña solidaria dirigida a personas mayores en situación de vulnerabilidad.
- Acciones de apoyo social a colectivos sensibles.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



ODS 4 Educación de calidad (meta 4.7.)

- Proyectos OAR con el cole y TRIBU CHALLENGE de sensibilización sobre tributos, servicios públicos y ciudadanía responsable.
- Formación a personal del OAR y municipal, este último a través de la Escuela SAPIENS.

3 SALUD Y BIENESTAR



ODS 3 Salud y bienestar

- Medidas de conciliación y bienestar emocional.
- Campañas de donación de sangre.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



ODS 5 Igualdad de género

- ▶ Plantilla con mayoría femenina.
- ▶ Participación equilibrada en grupos de trabajo, comisiones y jefaturas.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

- ▶ Empleo público estable y en crecimiento.
- ▶ Promoción interna.
- ▶ Gestión de ingresos municipales que permite financiar servicios esenciales.
- ▶ Cumplimiento del Plan Anual de Objetivos.
- ▶ Resultados económicos positivos que garantizan la continuidad del servicio público.
- ▶ Sostenibilidad financiera del modelo del OAR sin dependencia externa.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS 10 Reducción de desigualdades

- ▶ Fraccionamientos y aplazamientos para facilitar el pago a familias con dificultades.
- ▶ Atención multicanal accesible (presencial, telefónica, telemática).
- ▶ Pago ágil a proveedores locales.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



ODS 12 Producción y Consumo Responsable, ODS 13 Acción por el Clima y ODS 15 Vida de Ecosistema Terrestre

- ▶ Reciclaje (minipuntos, gestión de residuos).
- ▶ Reforestación.
- ▶ Reducción del papel y digitalización.
- ▶ Uso de papel 100 % reciclado.



ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

- ▶ **Transparencia, publicación de memorias.**
- ▶ **Herramienta CONTROL O.**
- ▶ **Aprobación de una nueva Ordenanza Fiscal de la tasa por prestación de servicios, basada en un riguroso estudio técnico-económico de costes.**
- ▶ **Jornadas con Ayuntamientos.**



ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

- ▶ **Nuevas delegaciones aceptadas en 2024 (IBI, IAE, IVTM, multas, tasas).**
- ▶ **Ayuntamientos incorporados al servicio CONFI@.**
- ▶ **Aprobación de un nuevo modelo de convenio de delegación, más claro, actualizado y adaptado al marco normativo y tecnológico.**
- ▶ **Concesión de anticipos a Ayuntamientos.**

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El OAR entiende la Responsabilidad Social como un modelo de gestión basado en la escucha activa, la participación y la creación de valor compartido. Por ello, la relación con los grupos de interés constituye un pilar estratégico.

El OAR mantiene una relación directa, constante y sistemática con un amplio conjunto de agentes. Los **principales grupos de interés** identificados son:



Cada grupo presenta expectativas específicas que el OAR integra en su modelo de trabajo.

Durante 2024 el OAR interactuó con sus grupos de interés a través de diversos mecanismos:

Información y Atención ciudadana multicanal

Atención Presencial
Presencial en **17** oficinas.

Atención Telefónica (CAT)
275.012 llamadas recibidas y un **84,70 %** atendidas.

Atención Telemática
Sede Electrónica, Oficina Virtual y APP.
Estos canales permiten resolver dudas, tramitar solicitudes, gestionar citas, pagos y consultas.

Recepción de Quejas y Felicidades

24 quejas

229 sugerencias

285 felicitaciones

Presencia Digital

Página Web

858.169 visitas

Prensa

39 noticias sobre el OAR publicadas

Redes Sociales

156

Publicaciones en Facebook

6.931

Me gusta en Facebook

122

Tuits en X

1.036

Seguidores en X

17

Vídeos en You Tube

5.212

Reproducciones en You Tube

ÁGORA

En 2024 se llevó a cabo el **IV Encuentro Ágora**, organizado en Alicante por SUMA Gestión Tributaria, el organismo de la Diputación de Alicante, en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y el propio OAR.

Esta cuarta edición reunió a representantes de organismos de gestión tributaria de distintas administraciones locales con el objetivo de compartir experiencias y proponer mejoras frente a los desafíos actuales en financiación local.



Jornadas con Ayuntamientos

El OAR celebró **2 jornadas** con las entidades locales para abordar la configuración de la tasa destinada a financiar la gestión de residuos municipales, en línea con los objetivos establecidos por la *Ley 7/2022 de Residuos y Suelos Contaminados para una Economía Circular*.



Formación y acompañamiento

La Escuela Sapiens y el acompañamiento técnico diario permitieron identificar necesidades, resolver problemas y adaptar procedimientos. Se han llevado un total de **10 talleres** con entidades delegantes sobre **5 temáticas** diferentes en **8 poblaciones** de la provincia.



Jornadas con la Gerencia

Dentro del proceso de comunicación interna, se celebran de forma periódica jornadas informativas de la Gerencia con las empleadas y empleados del OAR con el objetivo de mantener informado al personal de la trayectoria del Organismo, y recoger sus necesidades y expectativas. En 2024, las jornadas se han desarrollado en **4 sesiones** celebradas en Badajoz y Mérida.



Comisiones y grupos internos

El OAR escucha a su personal a través de comisiones, comités y grupos de trabajo que canalizan propuestas de mejora, innovación y clima laboral. El **37 %** del personal ha participado en grupos de trabajo. En el año 2024, han existido **17 grupos de trabajo**.

Aliados

Se mantienen encuentros y reuniones con diferentes aliados para reforzar su colaboración.

- ▶ Asistencia de la Gerencia a la **Jornada Institucional de la Delegación de Defensa en Extremadura** para reforzar las relaciones institucionales y dar a conocer su labor.



- ▶ Asistencia de la Gerencia a la 10ª edición del **Foro de Cooperación Interregional Europe, let's cooperate!**, para compartir soluciones innovadoras y sostenibles a los desafíos del desarrollo regional.



Sindicatos

La Dirección del OAR escucha a los sindicatos a través de reuniones donde se tratan cuestiones laborales que afectan al conjunto del personal. En 2024 se mantuvieron **3 reuniones**.

Proyectos educativos y sociales

La interlocución con centros educativos, asociaciones, entidades sociales y colectivos vulnerables permitió ajustar programas como:

- ▶ OAR con el cole,
- ▶ TRIBU CHALLENGE,
- ▶ Navidad Solidaria,
- ▶ Programas de reciclaje y medioambiente.

A partir de reuniones, jornadas y canales permanentes de interacción, se han identificado las siguientes **expectativas principales**:

CIUDADANÍA

- ▶ Trámites sencillos y comprensibles.
- ▶ Respuesta ágil y accesible.
- ▶ Facilidad para pagar, fraccionar o retrasar pagos.
- ▶ Canales digitales eficaces.
- ▶ Atención empática.
- ▶ Buen trato.

ENTIDADES DELEGANTES

- ▶ Transparencia en datos recaudatorios.
- ▶ Herramientas de planificación (CONTROL O).
- ▶ Asistencia técnica especializada.
- ▶ Mejora de plazos, notificaciones y procesos.
- ▶ Revisión y actualización de ordenanzas fiscales y convenios de delegación.

PERSONAL DEL OAR

- ▶ Desarrollo profesional y promoción.
- ▶ Conciliación y bienestar emocional.
- ▶ Reconocimiento del desempeño.
- ▶ Información clara sobre proyectos y objetivos.

PROVEEDORES

- ▶ Contratación transparente.
- ▶ Cumplimiento de plazos de pago.
- ▶ Relación profesional estable.

SOCIEDAD

- ▶ Educación tributaria.
- ▶ Compromiso ambiental.
- ▶ Apoyo a colectivos vulnerables.
- ▶ Colaboración con centros educativos.

La **gestión de grupos de interés** del OAR no se limita a recopilar opiniones, sino que se integra de forma sistemática en la planificación interna y en la toma de decisiones.

TRABAJO CONJUNTO CON NUESTROS ALIADOS

La **colaboración con otras entidades** constituye un elemento clave del modelo de gestión del OAR. A través de alianzas estables y orientadas a objetivos compartidos, el organismo refuerza su capacidad para generar impacto positivo, optimizar recursos y responder de manera más eficaz a las necesidades de la ciudadanía y de las entidades delegantes.

Estas alianzas permiten al OAR compartir conocimiento, impulsar proyectos conjuntos, promover buenas prácticas y ampliar el alcance de sus actuaciones, contribuyendo a la creación de **valor público** desde un enfoque de cooperación, corresponsabilidad y compromiso institucional.



FEDERACIÓN DE MUNICIPIOS
Y PROVINCIAS DE EXTREMADURA

Federación Extremeña de Municipios y Provincias de Extremadura (FEMPEX)



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Plataforma Virtual AGORA (Análisis de la gestión y recaudación de las Entidades locales)



Agencia Tributaria

Agencia Estatal de Administración Tributaria



Dirección General de Tráfico



Dirección General del Catastro



Universidad de Extremadura



Escuela de Administración Pública de Extremadura



Instituto Nacional de Administración Pública



Junta de Extremadura



NOVAGOB (Red Social de Administración Pública)



Asociación Nacional de Inspectores de Hacienda Pública Local



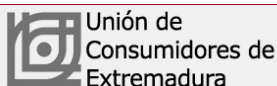
Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Extremadura



Asociación de Municipios de la provincia afectados por Centrales de producción de energía eléctrica y Embalses (AMABACE)



Club de Excelencia en Gestión



Unión de Consumidores de Extremadura



Diputación de Huelva



LinkedIn Corporation



Fundación ATABAL



Banco de Alimentos



Hermandad Donante de Sangres



Asociación Síndrome de Down



Fundación Diagrama



Asociación Badajoz Inclusivo



Fundación Sorapán de Rieros



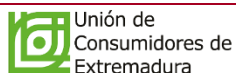
Asociación Extremeña de Padres para la Integración, el Bienestar y la Autonomía AEXPAINBA



Federación Extremeña de Asociaciones de Personas Sordas (FEXAS)



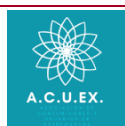
Fundación SEUR



Unión de Consumidores y Usuarios de Extremadura



Asociación Oncológica Extremeña



Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura (ACUEX)



Federación Extremeña de Amas de Casa, Consumidores y Usuario (FEACCU)

Asociación de Afectados por el IBI y la Presión Fiscal en Extremadura



Asociación de Mujeres Progresistas



Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP)



Centro de Promoción de la Mujer



cajalendralejo



CAJA RURAL

Entidades financieras



PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO

SELECCIÓN

El proceso de **selección y contratación** de personas que llevamos a cabo se realiza según la *Ley de la Función Pública* y los criterios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad que establece la *Ley 7/2007 de 12 de abril, de Estatuto Básico del Empleado Público*, y que garantiza la cobertura de vacantes y ausencias temporales.

La **oferta pública de empleo** de 2024 fue:

- ▶ 3 plazas de Técnico/a Medio en Gestión Tributaria.
- ▶ 1 plaza de Técnico/a Medio en Informática.
- ▶ 3 plazas de Administrativo/a de Administración General del OAR.

Además, en 2024, con el fin de preparar al OAR para los cambios organizativos y estructurales necesarios, se ha diseñado un **Programa de desarrollo y captación de talento**. Este programa tiene como objetivo identificar el talento interno y atraer perfiles con alto potencial de desarrollo, con miras a enfrentar los desafíos estratégicos del Organismo.



Metas 8.6. y 8.8

ACOGIDA

Disponemos de un proceso de **acogida** formalizado que garantiza la rápida integración de las nuevas personas al organismo. En 2024 se han incorporado un total de **14 personas**:

CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJER	HOMBRE
Administrativo/a	1	1
Auxiliar Administrativo/a	7	4
Jefe/a de Servicio	--	1



Meta 8.8.

FORMACIÓN

En el OAR consideramos clave que las personas posean la **formación** necesaria para responder de forma adecuada a los retos actuales y futuros, por ello impartimos de manera continua formación a todo el personal a través de distintos planes que permiten adquirir, actualizar y/o mejorar sus competencias profesionales para un mejor desempeño.

El OAR en 2024 ha participado de forma telemática en diversos foros de las Administraciones Públicas, así como en los webinars promovidos por el Club de Excelencia en Gestión.

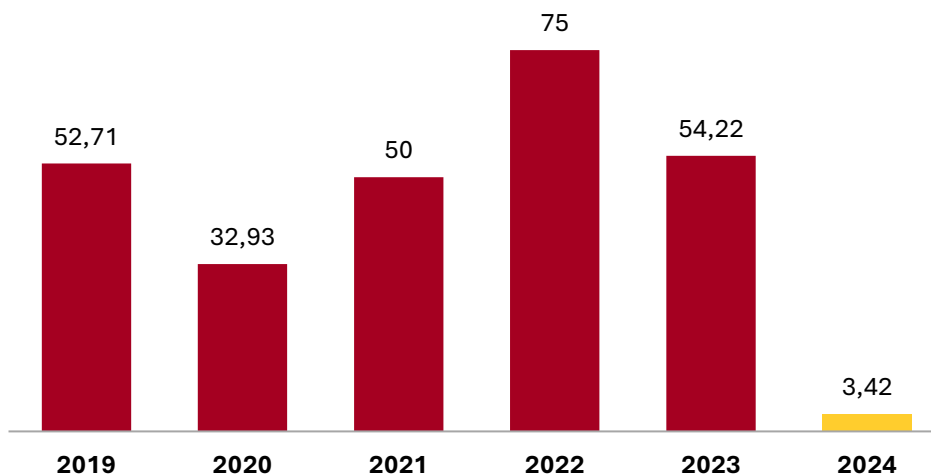
Además, también se ha iniciado la tercera edición de **Café con Herramientas bajo el lema** *¿Qué hacer para conseguir ser sostenibles en el OAR?* que ha permitido profundizar en la *gestión sostenible del tiempo*. Dicha edición continúa en 2025.

Por otro lado, se ha llevado a cabo la **formación de 10 líderes** (*puestos correspondientes a categoría profesional A1*): **5 hombres con 159 horas y 5 mujeres con 181 horas.**

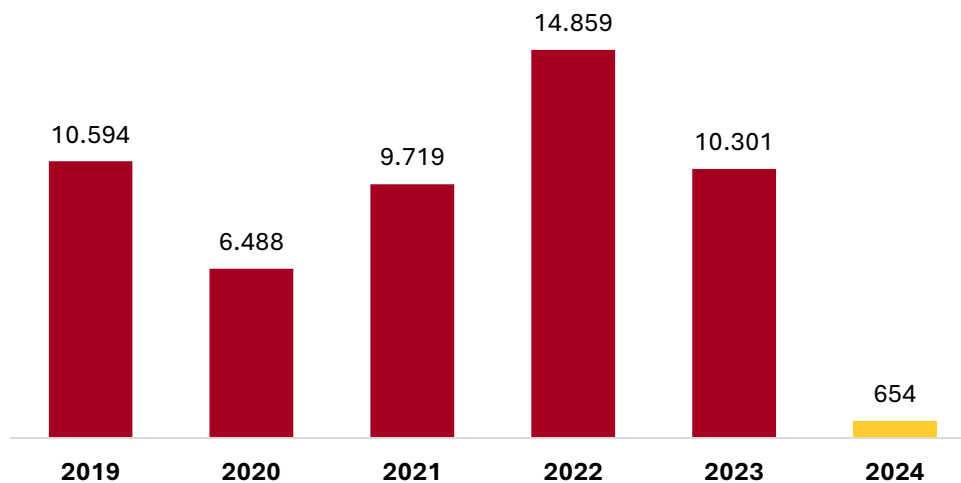


Meta 4.3.

Horas de formación por empleado/a



Horas totales de formación



() Los datos de formación de 2024, se corresponden únicamente a la formación propia del OAR, a diferencia del resto de años en los que se consideraba también la formación impartida por la Diputación de Badajoz.*



DESARROLLO DE CARRERA

Facilitamos los **ascensos y promociones** de las personas del organismo. Se han producido **3 ascensos**.

Con el fin de incrementar la especialización del personal del OAR en 2024 se continúan con el proceso de **promoción interna** con los siguientes puestos:

- ▶ Del grupo A2 al A1, con la creación de 1 puesto de Técnico/a Superior en Informática y otro de Técnico/a Superior en Gestión Tributaria.
- ▶ Del grupo C1 al A2, con la creación de 3 puestos de Técnico/a Medio en Recaudación.
- ▶ Del grupo C2 al C1, con la creación de 1 puesto de Administrativo/a de Administración General del OAR.

Las promociones o nombramientos de Jefaturas no tienen un periodo de preaviso definido, puesto que se llevan a cabo en función de las necesidades de la organización (vacantes, asunción de nuevas competencias, etc.)



Meta 8.8.

RECONOCIMIENTO

El esfuerzo del personal se reconoce y recompensa a través del reconocimiento **INNOVAR CONTIGO**, productividad y por participación en grupos de trabajo.

Se dispone de un **sistema de incentivos a la productividad** desde 1995, consistente en evaluar de forma individual el grado de cumplimiento de objetivos, así como de competencias. El 100% del personal es evaluado. En 2024 un **94,56%** del personal del OAR alcanza los objetivos individuales definidos en el sistema de productividad.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Meta 8.8.

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Las **remuneraciones** del personal del OAR se determinan en la legislación aplicable y en los convenios colectivos.

El **salario mínimo** es fijado anualmente por el Gobierno de España, país en el que se desarrolla la actividad del organismo. Al tratarse de una entidad pública, el OAR no tiene fijado un salario inicial propio, por lo que el personal percibe la misma retribución mínima sin distinción de sexo, edad, o tipo de relación laboral.

En el caso de personal que finaliza su relación laboral con el OAR las indemnizaciones se ajustan a lo establecido legalmente para el sector público.

Como complemento a dicha remuneración se otorgan determinados **beneficios sociales**, tales como Plan de Pensiones, seguro de vida colectivo, concesión de anticipos reintegrables en mensualidades sin intereses y abono de carrera profesional también en nivel 3. Las prestaciones disponibles se aplican de manera equitativa a todo el personal, independientemente del tipo de jornada o modalidad de contratación.

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Metas 8.5. y 8.8.

10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



Meta 10.4.

Estructura retributiva 2024

GERENTE		
	Mensual	Anual
Sueldo	1.326,90	15.922,80
Destino	1.159,06	16.226,84
Específico	2.571,36	35.999,04
Sueldo ex	818,82	1.637,64
Total	5.876,14	69.786,32
A1		
	Mensual	Anual
Sueldo	1.326,90	15.922,80
Destino	610,00	8.540,00
Específico	1.062,57	14.875,98
Sueldo ex	818,82	1.637,64
Total	3.818,29	40.976,42
A2		
	Mensual	Anual
Sueldo	1.147,35	13.768,20
Destino	526,09	7.365,26
Específico	802,33	11.232,62
Sueldo ex	836,78	1.673,56
Total	3.312,55	34.039,64
C1		
	Mensual	Anual
Sueldo	861,46	10.337,52
Destino	472,37	6.613,18
Específico	477,08	6.679,12
Sueldo ex	744,56	1.489,12
Total	2.555,47	25.118,94
C2		
	Mensual	Anual
Sueldo	716,98	8.603,76
Destino	418,69	5.861,66
Específico	368,67	5.161,38
Sueldo ex	710,44	1.420,88
Total	2.214,78	21.047,60

El OAR calcula el **ratio de compensación total** como indicador de equidad retributiva interna. Para su cálculo, se han tenido en cuenta las retribuciones anuales totales correspondientes a los distintos grupos profesionales, incluyendo sueldo y complementos fijos, conforme a la estructura retributiva vigente en 2024.

El **ratio de compensación total anual** del OAR en 2024 es de **2,30**.

Este resultado pone de manifiesto una **estructura salarial equilibrada y homogénea**, característica del sector público, alineada con los principios de **justicia salarial, transparencia y buen gobierno**.

CONCILIACIÓN

Facilitamos la **conciliación** de la vida laboral y familiar de las personas implantando diferentes medidas como el trabajo remoto, la flexibilidad horaria y la movilidad del personal a oficinas cercanas a sus lugares de residencia. Existe acumulación de saldo horario y posibilidad de unir días de convenio y vacaciones. El índice de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad es del **100%** para ambos sexos.



Meta 8.8.

En 2024 se ha llevado a cabo la asignación de **15 nuevos puestos** para desempeñar la actividad en régimen de **teletrabajo**.

SALUD Y SEGURIDAD

Los servicios prestados por el OAR son de carácter administrativo, y por lo tanto no implican riesgos considerables de accidentes o enfermedades. Existe una adecuada gestión de prevención de riesgos laborales.

Se llevan a cabo otras **medidas** para asegurar el bienestar de nuestras personas como, por ejemplo:

- ▶ Asignación de otro puesto de trabajo a aquellos/as trabajadores/as que, como consecuencia de alguna enfermedad o discapacidad, imposibilite el desempeño de su puesto habitual.
- ▶ Campañas de vacunación para los colectivos de riesgo de contagio, al menos antigripal y antitetánica, en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.

- Reconocimiento médico con exploración, analíticas, pruebas complementarias, etc.,



Meta 3.4.



Meta 8.8.

Absentismo laboral	8,69%
Promedio de jornadas perdidas por IT y por persona	15
Enfermedades Profesionales Frecuencia en relación con tiempo total trabajado por total de personal	0
Índice de Incidencia N° accidentes con baja en jornada laboral por cada mil personas expuestas	0
Índice de Frecuencia General N° accidentes con baja en relación con horas trabajadas	0
Víctimas Mortales por accidentes de trabajo	0



COMUNICACIÓN

Adoptamos los **canales** adecuados y necesarios para hacer llegar a nuestras personas la información relevante del organismo y de su puesto y facilitamos la comunicación ascendente a través de sistemas de recogida de quejas e ideas de mejora y participación activa.

Propiciamos un ambiente adecuado para que las personas puedan expresarse y que sus ideas sean escuchadas y valoradas.

229
ideas de mejora

140
correos electrónicos a través de Información OAR

14
visitas a BALCON
Base de datos de conocimiento

78
trabajadores/as forman parte de equipos de mejora



Meta 16.7.

PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA

Impulsamos acciones de participación alineadas con los valores del OAR como la **Jornada de Convivencia**, el **Grupo de trabajo VIVOAR** y **proyectos colaborativos** en los que puede participar todo el personal de forma voluntaria como la reforestación, campañas de donación de sangre, tejidos y órganos, etc.,



Meta 16.7.

IGUALDAD

Garantizamos la igualdad de oportunidades, entre mujeres y hombres dentro del organismo a través de un **Plan de Igualdad de la Diputación**, y de un **grupo** de trabajo permanente en dicha materia, que colabora con la Diputación de Badajoz para la integración de la perspectiva de género en todas nuestras políticas y actuaciones. En 2024 se han llevado a cabo el *III Congreso sobre Violencia de Género e Igualdad* celebrado por Diputación.

Entre las actividades llevadas a cabo por este grupo se encuentran las siguientes:

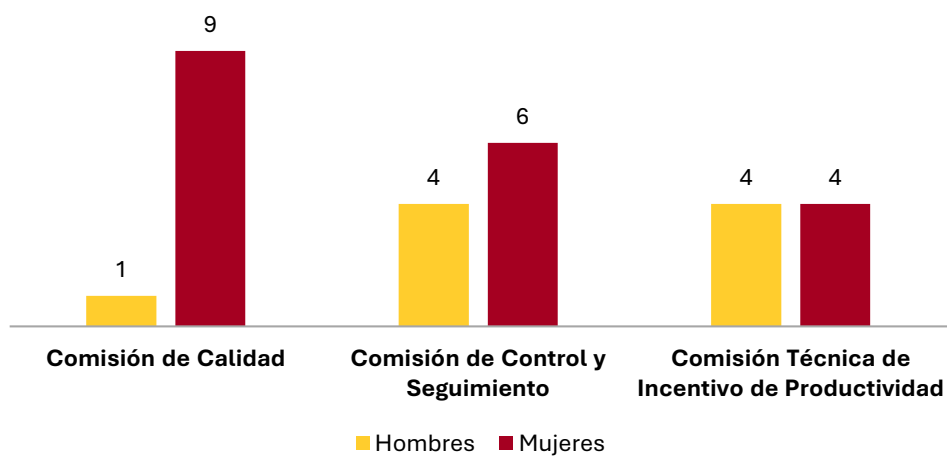
1. Dar a conocer la normativa vigente y los instrumentos que ofrece Diputación.
2. Revisión de formularios y documentos.
3. Divulgación entre el personal del OAR las normas y planes de igualdad y velar por su cumplimiento.
4. Formación en igualdad y la conciliación y corresponsabilidad familiar

Las diferentes comisiones y comités están compuestos por hombres y mujeres, siendo en su mayoría mujeres.



Meta 10.3.

Composición de Comisiones (sexo)



ATENCIÓN RESPONSABLE

ATENCIÓN

Atendemos de forma proactiva las necesidades de nuestros clientes, para poder así generar confianza y mejorar el posicionamiento del OAR en la sociedad.

Para garantizar la calidad del servicio, desarrollamos multitud de aplicaciones informáticas y establecemos distintos canales para su prestación: *telemático* (Oficina Virtual y Sede Electrónica de Diputación <https://sede.dip-badajoz.es/>), *telefónico* (CAT) y *presencial* (cita previa y red de oficinas de atención integral al contribuyente OAIC) y a través del correo electrónico ciudadania.oar@dip-badajoz.es

El **Centro de Atención Telefónica (CAT)** es un servicio, a través del teléfono, de información y tramitación directa que facilita a la ciudadanía las gestiones y trámites relacionados con las obligaciones tributarias.

Nuestra red de **Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)** ofrece a la persona usuaria una atención presencial personalizada.

Disponemos del servicio de **cita previa** que reduce drásticamente el tiempo de espera y aumenta nuestra calidad asistencial.

Se dispone de una **Comisión de Gestión Integral del Ciudadano** que coordina los Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación, estableciendo medidas conjuntas que impactan de forma positiva en la mejora de los servicios de atención al ciudadano.

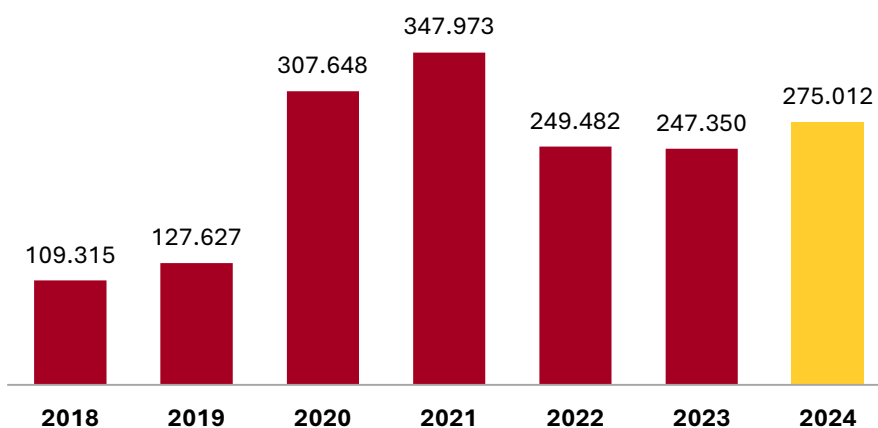


Meta 16.6.

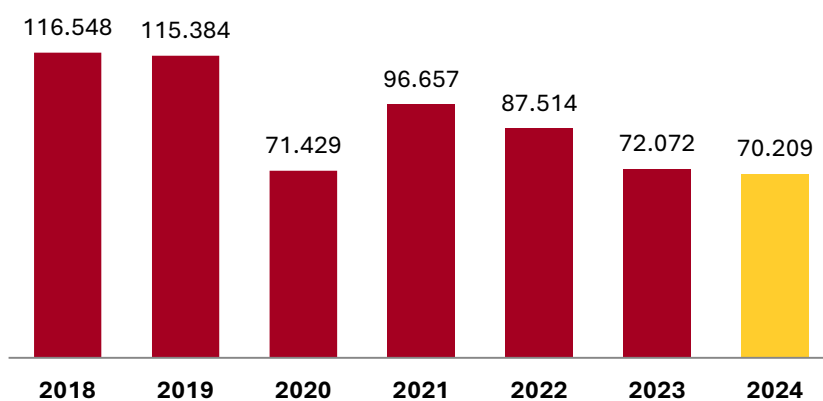
En 2024, el OAR reforzó un modelo de atención a la ciudadanía basado en la **diversificación de canales y la adaptación a las necesidades reales de las personas usuarias**. La combinación de atención presencial, telefónica y digital permitió ofrecer un servicio accesible y ágil, garantizando tanto la proximidad en

el territorio como la disponibilidad de herramientas que facilitan la relación con la administración.

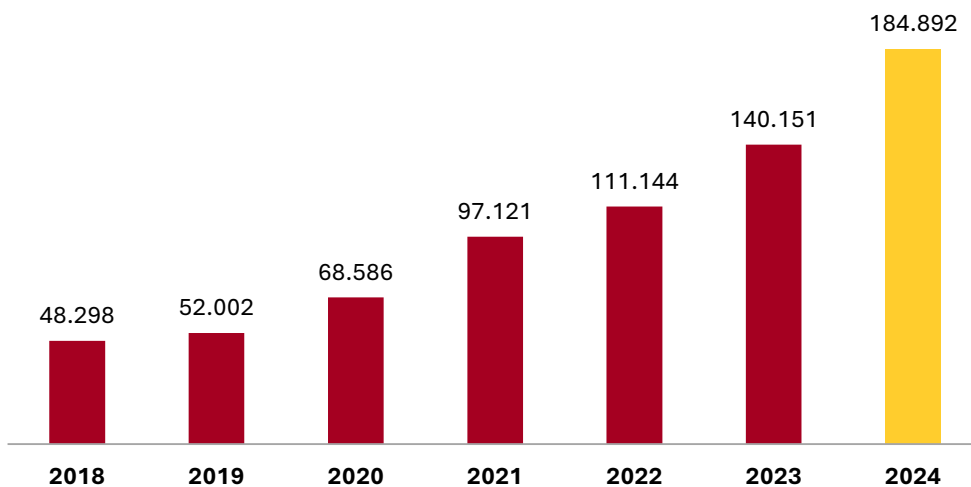
Llamadas recibidas (CAT)



Contribuyentes atendidos cita previa



Accesos Oficina Virtual



COMUNICACIÓN

Disponemos de multitud de canales para comunicarnos con nuestros clientes. Esto posibilita un feedback continuo que permite una adecuada recogida de necesidades y una respuesta efectiva a las demandas individuales, al mismo tiempo que se cumple con el *Propósito* del organismo.

Mejoramos de forma constante nuestros canales, y creamos nuevos como el **SMS (81.215** en 2024) y el correo info_entidad.oar@dip-badajoz.es para remitir noticias, cartas informativas, etc. a personal de Ayuntamientos y para solicitud y envío de informes. También realizamos **comunicados** a través del correo comunicación.oar@dip-badajoz.es.

En relación a la **APP Móvil** para que la ciudadanía en 2024 se han realizado un total de **1.698 descargas**.

En relación a las **redes sociales**, tenemos perfiles en Facebook y X y disponemos además de un canal de You Tube donde se sitúan vídeos de presentación, tutoriales, etc.

Disponemos de una **página web** que facilita información sobre: qué es el OAR, asuntos de interés (generalmente de carácter tributario), la Oficina virtual y noticias de actualidad, entre otros. La página web ha sido adaptada a dispositivos

móviles atendiendo a la demanda creciente de acceso a través de esos dispositivos. Hemos acumulado un total de **858.169 visitas**.

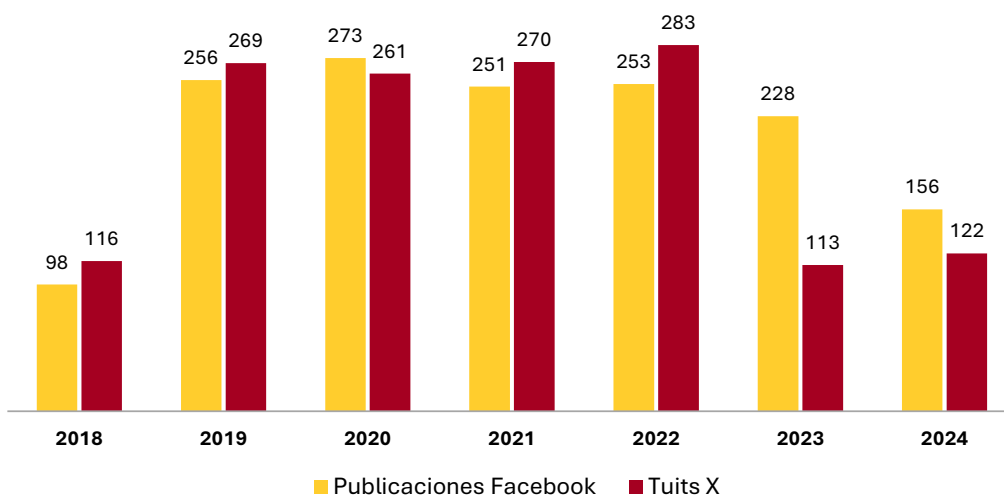
Durante 2024, el OAR continuó fortaleciendo su **presencia digital** como herramienta clave de información, comunicación y relación con la ciudadanía. La página web y los accesos desde dispositivos móviles se consolidaron como canales habituales de consulta y gestión, facilitando el acceso a la información y a los servicios públicos de forma ágil y accesible.

Del mismo modo, el OAR mantuvo una **presencia activa en redes sociales**, orientada a la difusión de información útil, avisos de interés y contenidos institucionales. La evolución de la comunidad digital y de las publicaciones reflejan una estrategia de comunicación cada vez más enfocada en la cercanía, la

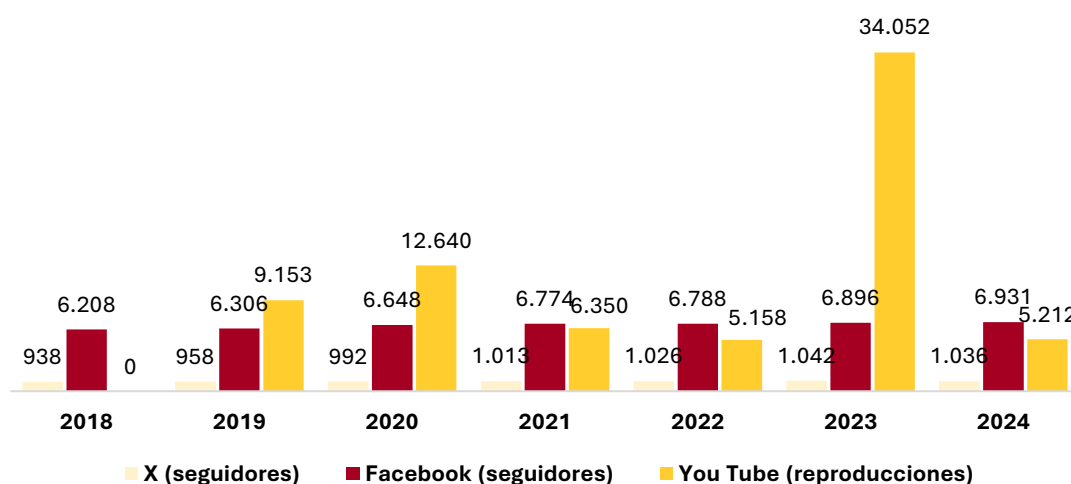
claridad y la utilidad del mensaje, adaptándose a los hábitos de consumo digital de la ciudadanía.

Este enfoque contribuye a reforzar la **transparencia, la accesibilidad y la relación bidireccional con los grupos de interés**, consolidando los canales digitales como un complemento esencial a la atención presencial y telefónica.

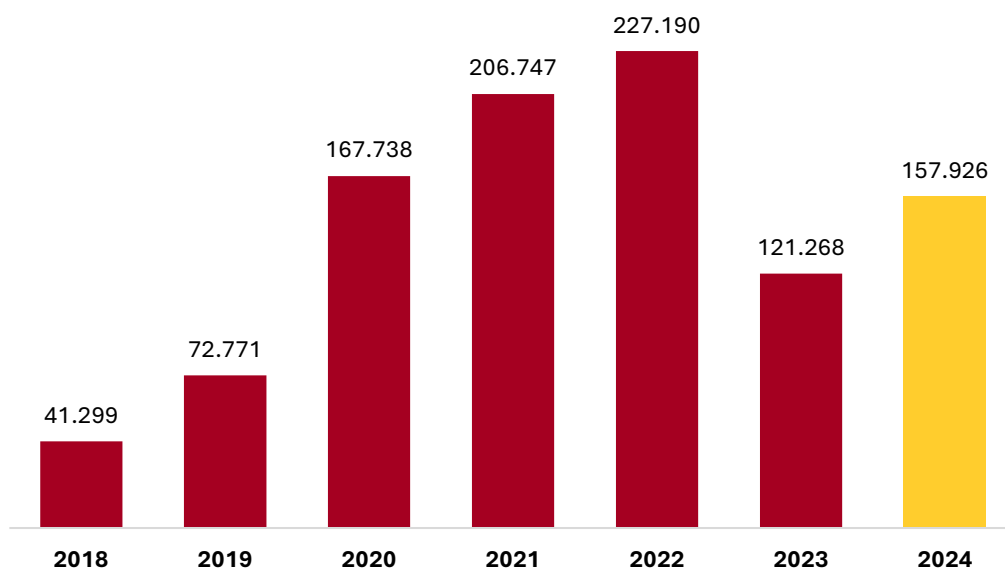
Presencia en redes sociales



Interactividad en Redes Sociales



Visitas a la página web el OAR a través del móvil



Meta 16.6.

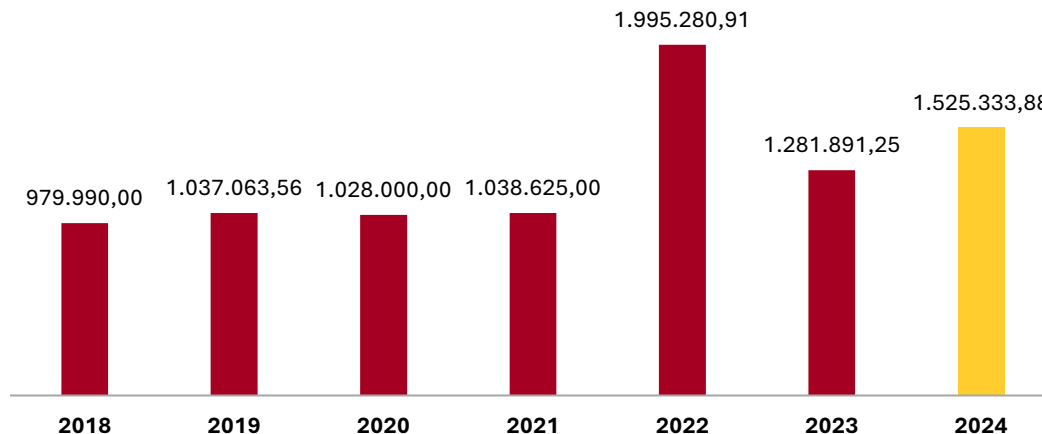
CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Luchamos contra el fraude fiscal, llevando a cabo actuaciones de comprobación e investigación de la situación tributaria de diferentes sujetos pasivos en relación con determinados impuestos.

De conformidad con el *Plan de Control Tributario*, del que forma parte, a su vez, el **Plan de Inspección del OAR**, se han desarrollado durante 2024 actuaciones de inspección sobre el **Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**, la **Tasa del 1,5% “empresas explotadoras de suministros”**, el **Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras (ICIO)** y sobre el **Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)**.

Importe total de deuda descubierta por inspecciones



Se han instruido **116 expedientes sancionadores** por infracciones constatadas durante el transcurso de actuaciones inspectoras y por no atender a requerimientos de la Administración Tributaria. El **99,01%** de los expedientes han sido de conformidad, elevándose el importe de estas sanciones a **233.784,10 €**.



Meta 16.5.



MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD VIAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA

En el OAR contribuimos a mejorar la **seguridad vial** de nuestras carreteras, regulando el uso de las vías públicas en relación con el tráfico, así como la ordenación, vigilancia y control del mismo. Durante 2024, un total de **116 Ayuntamientos** han tramitado a través del OAR los procedimientos sancionadores en materia de tráfico. Además, se ha avanzado en la modernización de los equipos tecnológicos, **sustituyendo las PDA's por smartphones**, y aprobando, tanto por el Consejo Rector como por el Pleno, la **cesión de 2 radares fijos, 1 móvil y un sistema de identificación automático de matrículas y localización de vehículos**.

También contribuimos a la mejora de la **convivencia ciudadana** a través de la vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que son normas básicas de convivencia para el aprovechamiento, uso y disfrute de los espacios comunes, servicios públicos, infraestructuras y demás bienes muebles o inmuebles de titularidad municipal, conjugándolos con la seguridad ciudadana, medioambiental, la tranquilidad y el uso pacífico de los mismos, para garantizar su disfrute con el pleno respeto a los derechos y libertades de todos los ciudadanos y ciudadanas.



Meta 3.6.

89.137

Denuncias de tráfico



Meta 11.2.

12.791.706,49 €

Recaudación por sanciones de tráfico

716

Procedimientos sancionadores

Derivados de infracciones tipificadas en las **Ordenanzas de Seguridad y Convivencia Ciudadana**

257.650 €

Recaudación por infracciones

El OAR continuará reforzando **su compromiso con la gestión eficiente de las sanciones** y la colaboración con los municipios para garantizar la seguridad y el cumplimiento normativo en el ámbito de tráfico y convivencia ciudadana.

SENSIBILIZACIÓN TRIBUTARIA

Trabajamos para defender los valores de la ciudadanía, la solidaridad y el respeto mutuo, por ello, en colaboración con las instituciones educativas de la provincia llevamos a cabo los proyectos **OAR con el cole y TRIBU CHALLENGE**.

Estos proyectos consisten en explicar a niños y niñas de Educación Primaria (edades comprendidas entre 8 a 10 años), y de Secundaria qué son y para qué sirven los impuestos, con el objetivo de que adquieran una idea global y significativa acerca de ellos. Se fundamentan en el enfoque de una Educación en Valores de la sociedad actual como son la transparencia, equidad, solidaridad y justicia.



Meta 4.3.



Meta 17.17.

PROYECTOS Y ACCIONES SOLIDARIAS

Comprometidos con nuestra provincia, y conscientes de la importancia de nuestra labor en la sociedad, en 2024 participamos en **diversas iniciativas solidarias**:

- ▶ **IV Navidad Solidaria**, donde el OAR ha entregado regalos a los usuarios y usuarias del Centro de Mayores de Valencia del Ventoso, promoviendo su inclusión y bienestar.
- ▶ **VI Jornada Solidaria de donación de sangre**, en colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz, se lograron recolectar más de **35 bolsas de sangre**, contribuyendo a salvar vidas.

- **Donación de equipos informáticos:** Se entregaron equipos a la Fundación ATABAL para la cooperación al desarrollo, con el fin de reducir la brecha digital y favorecer el acceso a la tecnología en colectivos vulnerables.



Meta 3.4.



Meta 8.5.
12.6.



Meta 10.2.



Meta



CONTRATACIÓN RESPONSABLE

Para prestar nuestros servicios es fundamental que la relación con los **proveedores** se base en la transparencia y la honestidad.

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 **5.497.196,73 €**, con un **periodo medio de pago de 32,54 días naturales**.

Se han tramitado **87 expedientes de contratación**. De ellos, **26 expedientes** incluían **condiciones especiales de ejecución**, referentes a cláusulas sociales, éticas o medioambientales. debido a que este tipo de cláusulas sólo se contemplan en las contrataciones de importe superior a 15.000 €.



Meta 12.7.



LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

Ponemos en marcha diferentes mecanismos para evitar la corrupción y el soborno:

- **Reglamento de control interno del Sector Público** Provincial de la Diputación de Badajoz mediante el cual se realiza la función interventora, función de control financiero y función de control de eficacia, englobada en este último.

- ▶ **Auditorías** financieras, contables y de la gestión delegada, por distintas entidades externas al OAR, Tribunal de Cuentas, empresas privadas, así como por la propia Diputación de Badajoz.
- ▶ **Arqueos** mensuales para controlar los gastos e ingresos en las cuentas bancarias y su equivalencia con la Contabilidad registrada.
- ▶ **Cierres de ingresos** mensuales para verificar la información existente.
- ▶ **Cierres anuales** de verificación de la información de ingresos de los recursos delegados y pagos a los Ayuntamientos, así como su equivalencia contable.
- ▶ Procedimiento electrónico de **compras** e instrucción interna de compras para contratos menores.
- ▶ Sistema de automatización de la **contabilidad** para los Ayuntamientos de la gestión realizada por el OAR de los recursos delegados.
- ▶ Plan anual de **Inspección**.



Meta 16.5.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN

CONSUMOS

El ahorro de papel y consumibles desempeña un rol importante en nuestro compromiso medioambiental. Conscientes de la necesidad de cambio, nos preocupamos en buscar la eficiencia en el **consumo de recursos y materiales** en el desarrollo de nuestra actividad diaria.

Nuestro consumo de **agua** se realiza a través de la red pública municipal y no afecta de manera significativa a ninguna fuente de agua. No reciclamos ni reutilizamos agua en el ejercicio de nuestra actividad.

202


Cajas de papel

Total de cajas de papel consumidas

267.508,78

Kw de electricidad

Consumo total de electricidad registrado (*)

 (*) No se disponen de datos de consumo de luz de las oficinas de Azuaga, Don Benito, Jerez de los Caballeros, Mérida, Montijo y Olivenza.

Hay diferentes oficinas que comparten el edificio con otras Áreas de la Diputación.



Meta 6.4.



Meta 8.4.



Meta 12.2.

EMISIONES

No se identifican fuentes de **emisiones** directas de CO₂. La emisión indirecta de CO₂ estimada por el consumo eléctrico del organismo es nula si se tiene en cuenta que el factor de emisión del mix eléctrico de la comercializadora de electricidad del organismo es **0**. (*Informe de Emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica del Gobierno de España*).

El OAR identifica que las emisiones indirectas de CO2 por las actividades del organismo se pueden también asociar a los desplazamientos que los trabajadores y trabajadoras puedan realizar por motivos profesionales, pero se considera que el hecho de que se circunscriban en su mayoría a la provincia y que se realicen en automóvil, permite estimar que su nivel es bajo. Además, se dispone de un vehículo eléctrico para desplazamientos del personal.

Las actividades que realiza el OAR no son emisores significativos de las sustancias destructoras de la capa de ozono recogidas en el Protocolo de Montreal.



Meta 9.4.



Meta 13.2.

Nuestra actividad no tiene una repercusión significativa respecto al cambio climático. No obstante, asumimos iniciativas y proyectos relacionados con el cuidado del medioambiente, como puede constatarse en esta Memoria.

La **empresa de limpieza contratada** lleva a cabo los *objetivos ambientales* siguientes:

- ▶ Minimización del uso de productos detergentes agresivos con el medio ambiente
- ▶ Gestión sostenible de los residuos
- ▶ Preferencia en la compra de productos con certificado o etiqueta ecológica
- ▶ Minimización del consumo de recursos (agua, energía, etc.)
- ▶ Difusión y concienciación ambiental de los hitos en materia de limpieza sostenible alcanzados

RESIDUOS

Somos especialmente rigurosos en cuanto a la gestión de aquellos **residuos** que pueden considerarse peligrosos pero cuya generación es asimilable al ámbito doméstico.

Los residuos peligrosos que generamos son **pilas, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y tóner**. La gestión de las pilas, lámparas fluorescentes y tóner (tinta) de impresoras es realizada a través de la empresa

concesionaria de limpieza. En el caso de aparatos electrónicos y pilas para deshecho se entregan a PROMEDIO (Consortio de Gestión Medioambiental de la Diputación de Badajoz). Tanto la empresa concesionaria como PROMEDIO son gestores autorizados para este tipo de residuos. Hemos generado **477 kg de residuos de aparatos eléctricos** en 2024 (monitores, pantallas led).

Reciclaje	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Papel reciclado (kg)	8.281	14.243	7.153	6.515	7.013	7.913
Papel reciclado (kg/empleado)	40,19	70,86	34,55	31,47	41,4	37,15
Toner reciclados (kg)	280	168	102,7	105,6	63,6	109,2
Consumibles reciclados (kg/empleado)	1,35	0,83	0,49	0,51	0,37	0,51



Meta 12.5.



SENSIBILIZACIÓN

Llevamos a cabo iniciativas para sensibilizar a nuestras personas y la ciudadanía con el medioambiente y lograr así cambios individuales que contribuyan a la mejora ambiental y al desarrollo sostenible de nuestra provincia.

- Programa de **Reforestación**.
- Guía de **Buenas Prácticas Medioambientales** y **cartelería** en oficinas.
- Incorporación en los recibos y pies de los correos electrónicos **recomendaciones** para el respeto del medioambiente.



Metas 12.5. y 12.8.



Meta 13.3.



Meta 15.2.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de materialidad permite al OAR identificar los **temas más relevantes** tanto para sus grupos de interés como para la propia organización, atendiendo a aquello que genera un impacto significativo en la gestión tributaria, la atención a la ciudadanía, el desempeño económico, la sostenibilidad social y ambiental, y la gobernanza responsable.

Con este ejercicio, el OAR garantiza que su Memoria RSC refleje las prioridades estratégicas, los impactos más relevantes y las expectativas de su entorno.

El OAR ha revisado el análisis aplicando el enfoque de los *Estándares GRI 3: Temas Materiales 2021*, que exigen identificar los impactos reales y potenciales de la organización y priorizarlos conforme a su importancia y relevancia para los grupos de interés.

El proceso ha conestado de las siguientes **cuatro fases**:

01

Identificación de Temas Relevantes

Primera etapa del proceso donde se detectan y reconocen los temas clave.

02

Priorización

Segunda fase en la que se evalúan y ordenan los temas identificados según su impacto y relevancia.

03

Validación

Tercera etapa donde se verifica y confirma que los temas priorizados son correctos y viables para su implementación.

04

Incorporación

Fase final en la que los temas validados se integran formalmente en la organización.



Fase 1: Identificación de Temas Relevantes

Se ha elaborado una matriz inicial a partir de:

- ▶ Estándares GRI.
- ▶ Política de RSC del OAR.

- ▶ Plan Director RSC 2022-2024.
- ▶ Agenda 2030.
- ▶ Resultados de Memoria de Gestión, Memoria RSC y Memoria EFQM.
- ▶ Expectativas de:
 - Ciudadanía
 - Entidades Delegantes
 - Equipo directivo del OAR
 - Personal del OAR
 - Proveedores
 - Sociedad (entidades)
 - Aliados

Todos ellos han sido escuchados mediante los canales formales de participación.



Fase 2: Priorización

Los temas identificados se evaluaron mediante una **escala de 0 a 10**, en base a:

- ▶ el **valor estratégico e impacto real o potencial para el OAR**, como
- ▶ la **relevancia percibida por los grupos de interés**.

Este doble enfoque ha permitido valorar la materialidad desde dos perspectivas: **impacto** y **relevancia**, en coherencia con GRI.



Fase 3: Validación

Los resultados se contrastaron con:

- ▶ Gerencia y Jefaturas de Servicio.
- ▶ Grupo de RSC.
- ▶ Consejo Rector (indirectamente, mediante la validación de memorias).



Fase 4: Incorporación

Los temas materiales resultantes se integran en:

- ▶ Plan Director de RSC.
- ▶ Plan Anual de Objetivos Operativos.
- ▶ Programas educativos, sociales y ambientales.
- ▶ Acciones de mejora.

Los **temas materiales del OAR** identificados se presentan a continuación, clasificados por dimensiones:

Temas Materiales de Gobernanza

Estos temas se relacionan con la ética, la rendición de cuentas y la calidad del servicio público.

- ▶ **Transparencia:** información clara y accesible.
- ▶ **Comunicación:** diálogo bidireccional con grupos de interés, atención multicanal y canales eficaces.
- ▶ **Contratación:** prácticas de compra responsables y alineadas con el marco legal.
- ▶ **Alianzas:** colaboración con entidades públicas, sociales y educativas para ampliar el impacto.

Temas Materiales Económicos

- ▶ **Desempeño económico y de gestión:** estabilidad financiera, eficiencia en la gestión de ingresos públicos y capacidad de autofinanciación.

Temas Materiales Sociales

Estos temas reflejan el impacto directo del OAR en las personas y en la sociedad.

- ▶ **Atención:** calidad del servicio ofrecido a ciudadanía y entidades delegantes y resto de grupos de interés.
- ▶ **Contribución a la sociedad:** programas educativos, iniciativas sociales y actividades comunitarias.
- ▶ **Contribución a los ODS:** impacto sobre los ODS.
- ▶ **Selección, acogida, formación y desarrollo:** acciones de gestión de talento, incorporación, crecimiento profesional y capacitación.
- ▶ **Reconocimiento y bienestar del personal:** cultura del reconocimiento, bienestar físico y emocional.
- ▶ **Igualdad:** medidas para asegurar la equidad e igualdad de oportunidades.
- ▶ **Seguridad y salud:** prevención de riesgos laborales, bienestar emocional y entornos seguros.

Temas Materiales Ambientales

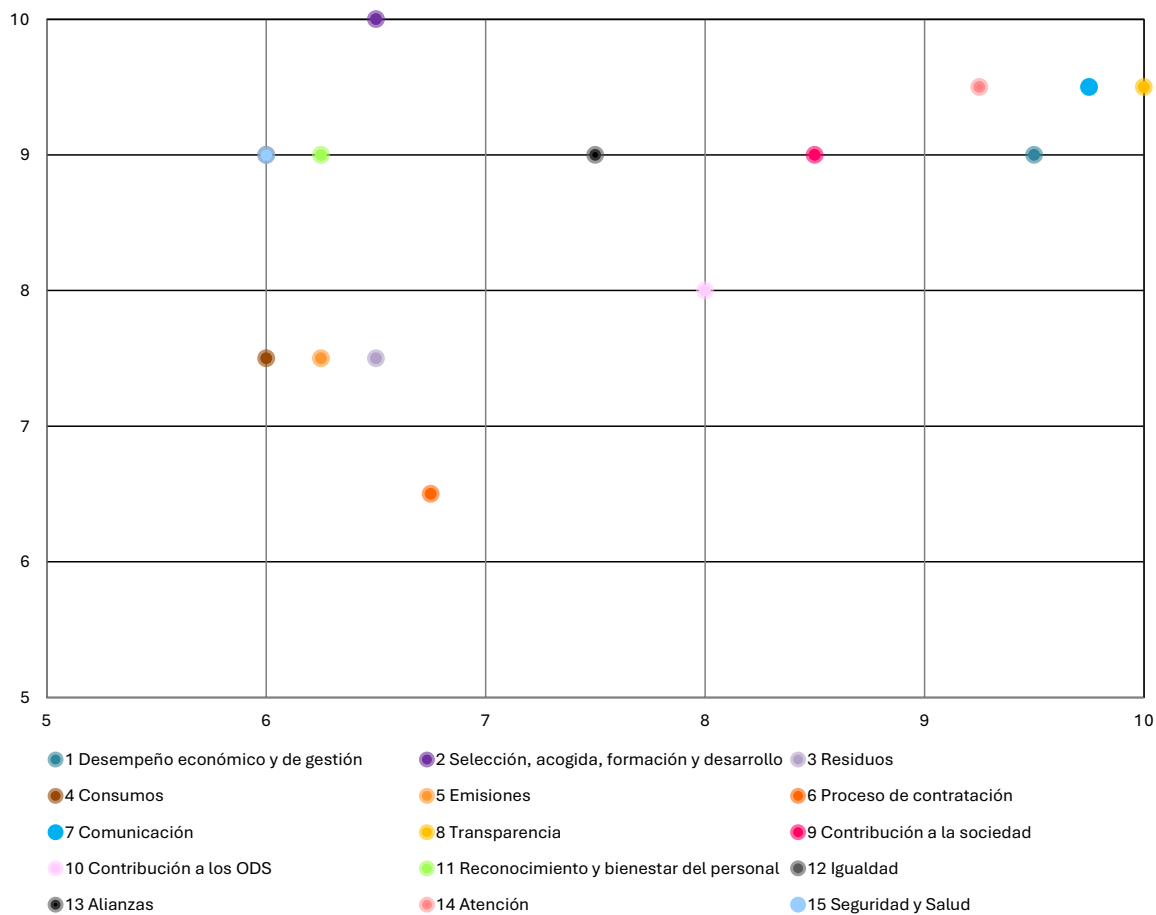
Representan el compromiso del OAR con la sostenibilidad y la gestión responsable del impacto ambiental.

- ▶ **Gestión responsable de residuos y reciclaje:** minimización, tratamiento y separación en origen.
- ▶ **Consumos:** reducción del uso de recursos (papel, energía, etc.).
- ▶ **Emisiones:** reducción de la huella derivada de consumos y procesos de trabajo.



Este análisis constituye la base sobre la cual se estructura la presente Memoria RSC, garantizando que los contenidos y resultados reflejen fielmente la **realidad, prioridades e impactos del organismo.**

Análisis de Materialidad



SOBRE LA MEMORIA

Este documento describe todas las actividades del año 2024, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo, se han incluido todas las actuaciones significativas que han tenido lugar, sin omitir información relevante para los Grupos de Interés del organismo.

Principios para determinar el contenido de la Memoria

Para determinar el contenido de la presente Memoria procedemos a la aplicación de los 4 principios de contenido establecidos en el estándar Global Reporting Initiative (GRI).

MATERIALIDAD

En la Memoria se presentan los aspectos que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos del OAR o que podrían ejercer una influencia sustancial en las decisiones de los grupos de interés.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la Memoria se refleja el compromiso del organismo con sus grupos de interés, que dirigen sus decisiones y objetivos, facilitándoles multitud de canales y herramientas para que muestren sus necesidades y expectativas de forma periódica.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La presente Memoria analiza el desempeño del organismo dentro del contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno.

EXAHUSTIVIDAD

El alcance de la información, la cobertura y el tiempo de esta Memoria son suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales.

Principios para determinar la calidad de la Memoria

EQUILIBRIO

La presente Memoria presenta aspectos tanto positivos como negativos del desempeño con el fin de ofrecer una imagen imparcial del organismo que permita a los grupos de interés realizar una valoración objetiva.

COMPARABILIDAD

La información se presenta de tal manera que permite la comparación con otras entidades y el análisis del organismo a través del tiempo.

PRECISIÓN

La información que se presenta es precisa, detallada y cuantitativa para que los grupos de interés puedan valorar el organismo.

CLARIDAD

La información publicada es accesible y comprensible para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable del OAR y sus actividades.

PUNTUALIDAD

La memoria se presenta anualmente.

Elaboración, alcance y cobertura

Publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad según los criterios de la Global Reporting Initiative (GRI), cuyas directrices han guiado las memorias anuales del organismo desde 2009. Esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI 2021.

La presente memoria describe todas las actuaciones del 2024, dando prioridad a la información considerada material. Por este motivo se relacionan todas las actividades significativas del organismo, sin omitir información relevante para nuestros Grupos de Interés.

En la mayoría de los casos aportamos información desde el 2019 con el fin de ayudar a entender la evolución experimentada en el OAR.

El contenido de la memoria ha sido definido mediante reuniones realizadas entre los miembros del Grupo de Responsabilidad Social Corporativa del OAR. Se ha tenido en cuenta el Propósito, Visión y Valores, los objetivos estratégicos, los estudios periódicos realizados a los diferentes grupos de interés, los informes de avance de la Comisión de Calidad y del Grupo Estratégico del OAR.

Para su verificación, se ha presentado a la validación interna del Grupo de RSC del OAR y al Consejo Rector.

No existen limitaciones en la cobertura de esta Memoria, ofreciendo toda la información disponible objetivamente y que puede tener una influencia significativa en la misma. La presente Memoria en su conjunto expone una visión global de las líneas estratégicas, actividades, resultados económicos y compromiso sostenible (cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal y derechos humanos), teniendo presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 (ODS) y cómo se contribuye a los mismos.

Se ofrecen datos relativos tanto a la Sede Central de Badajoz como a las sedes de las Oficinas Comarcales de Recaudación repartidas por toda la provincia.

En la memoria incluimos los datos del Organismo Autónomo de Recaudación como Entidad, que puede tomarse como base para establecer comparativas con otras organizaciones del sector financiero público local.

Los efectos de re-expresión de información a memorias anteriores, si los hubiese, se referirán a la Memoria de RSC de 2023.

Junto a la información expresada en la Memoria, se indican las técnicas de medición (porcentajes; unidades; monetarias; etc.) y, en su caso, se detallan los cálculos de proyecciones. En el caso de los datos económico-financieros, se han aplicado los criterios contables especificados en la Memoria de Gestión del OAR de 2024, accesible en nuestra página web: https://oar.dip-badajoz.es/publicacion/memorias/memoria_gesti%C3%B3n_oar_2024.pdf

En cuanto a cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria, no se tienen cambios sobre los que informar. Al final de esta Memoria, se incluye tabla que relaciona el Índice de Contenidos de GRI con el Índice de esta Memoria y los ODS.



Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido

Para cualquier consulta relacionada con el contenido de las Memorias de RSC del OAR, pueden contactar con:

C/ Padre Tomás, 6
06011 - Badajoz
924 210 700
rsc.oar@dip-badajoz.es

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

ANEXO.ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	El OAR ha elaborado la Memoria conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.
Estándar GI sectoriales aplicables	No aplica.






ESTANDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN/ OMISIONES	ODS
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021			
LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES	2-1 Detalles organizacionales	EL OAR: IDENTIDAD, ORGANIZACIÓN Y SERVICIO PÚBLICO	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	El periodo objeto es el ejercicio 2024, siendo su presentación con carácter anual. El punto de contacto se indica en PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	
	2-4 Reexpresiones de información	SOBRE LA MEMORIA/Elaboración, alcance y cobertura	
	2-5 Verificación externa	Esta memoria no ha sido verificada externamente	
ACTIVIDADES Y TRABAJADORES	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	SERVICIOS Y ATENCIÓN: UN MODELO INTEGRAL	
	2-7 Empleados	NUESTRO EQUIPO: PROFESIONALIDAD Y COMPROMISO	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	La contratación de personal de limpieza, seguridad y mantenimiento que no forma parte de la plantilla del OAR se gestiona a través de un	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN/ OMISIONES	ODS
		contrato centralizado formalizado por la Diputación de Badajoz. Dicho contrato cubre las necesidades de toda la Institución, incluidos sus Organismos Autónomos, garantizando así la prestación de estos servicios de manera unificada y eficiente.	
GOBERNANZA	2-9 Estructura de gobernanza y composición	GOBERNANZA: LIDERAR CON RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	GOBERNANZA: LIDERAR CON RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	GOBERNANZA: LIDERAR CON RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	GOBERNANZA: LIDERAR CON RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos	GOBERNANZA: LIDERAR CON RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	SOBRE LA MEMORIA: ELABORACIÓN, ALCANCE Y COBERTURA	
	2-15 Conflictos de interés	CÓDIGO ÉTICO DEL OAR https://oar.dip-badajoz.es/file/get/1337	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO/ Formación	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO/ Reconocimiento	
	2-19 Políticas de	PERSONAS, TALENTO Y	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN/ OMISIONES	ODS
	remuneración	COMPROMISO / Remuneración y Beneficios Sociales	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y Beneficios Sociales	
	2-21 Ratio de compensación total anual	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y Beneficios Sociales	
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	AVANCES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PLAN DE RSC 2022-2024	
	2-23 Compromisos y políticas	PRINCIPIOS QUE GUIAN NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE AVANCES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	PRINCIPIOS QUE GUIAN NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE AVANCES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No hay casos de incumplimiento significativos de la legislación y/o la normativa aplicable	
	2-28 Afiliación a asociaciones	TRABAJO CONJUNTO CON NUESTROS ALIADOS	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
2-30 Convenios de negociación colectiva		No existe personal acogido a convenios colectivos	










GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021			
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-1 Proceso de determinación de temas materiales	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
	3-2 Lista de temas materiales	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
	3-3 Gestión de los temas materiales	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI Standards 2016)	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN: RESULTADOS Y LOGROS CLAVES	 8.1., 8.2.  9.1., 9.4., 9.5.
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y beneficios Sociales	 1.3.  8.5.
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN: RESULTADOS Y LOGROS CLAVES	 8.1.  16.6.  17.1.
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO (GRI Standards 2016)	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y beneficios Sociales	 1.2.  5.1.  8.5.

	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El proceso establecido para la contratación de directivos procedentes de una comunidad concreta no tiene lugar en el OAR, ya que somos un organismo público de carácter administrativo, donde la naturaleza contractual de nuestro personal tiene una doble vertiente: la funcional normativa sujeta a los Acuerdos Reguladores de la Diputación Provincial; y el personal laboral amparado por el Convenio Colectivo firmado con la Diputación de Badajoz. No obstante, las localidades de procedencia de las diferentes personas del equipo directivo son de la región	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>8.5.</p>
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS <i>(GRI Standards 2016)</i>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN: RESULTADOS Y LOGROS CLAVES	 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>5.4.</p>  <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>9.1., 9.4.</p>  <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>11.2.</p>
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	EL IMPACTO DE NUESTRA GESTIÓN: RESULTADOS Y LOGROS CLAVES	 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> <p>1.2., 1.4.</p>  <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> <p>3.8.</p>  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>8.2., 8.3. 8.5.</p>
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN <i>(GRI Standards 2016)</i>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD / Contratación responsable	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>8.3.</p>










GRI 205: ANTICORRUPCIÓN <i>(GRI Standards 2016)</i>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD / Lucha contra el soborno y la corrupción	 16.5.
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD / Lucha contra el soborno y la corrupción Código Ético del OAR https://oar.dip-badajoz.es/file/get/1337	 16.5.
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No existen casos de corrupción	 16.5.
GRI 206: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL <i>(GRI Standards 2016)</i>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Como organismo público, no estamos implicados en ningún incidente relacionado con competencia desleal	 16.3.
GRI 207: FISCALIDAD <i>(GRI Standards 2016)</i>	207-1 Enfoque fiscal	<p>La fiscalidad en el OAR se aplica como función pública esencial para garantizar el financiamiento, la equidad y la sostenibilidad de los servicios municipales. Su responsabilidad fiscal se ejerce en dos dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Como organismo sujeto a obligaciones fiscales propias. 2. Como autoridad de gestión tributaria para las entidades delegantes. <p>Gracias a este doble enfoque, el OAR se consolida como una institución pública eficiente, transparente y esencial para el funcionamiento del sistema tributario local.</p>	 16.6., 16.7.








	207-2: Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	El OAR asegura una gestión fiscal responsable mediante un sistema de gobernanza basado en la legalidad, la supervisión interna y la separación de funciones, que permite controlar los riesgos fiscales y garantizar la correcta aplicación de la normativa tributaria. Este enfoque refuerza la transparencia, la equidad y la seguridad jurídica en la gestión de los ingresos públicos delegados.	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 16.6.
	207-3: Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 16.7.
	207-4: Presentación de informes país por país	No aplica	
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL			
GRI 301: MATERIALES (GRI Standards 2016)	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN/ Consumos	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.4.  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.2.
	301-2 Insumos reciclados	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Residuos	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.4.  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.2., 12.5.
	301-3 Productos reutilizados y materiales envasados	No aplica, debido a que nuestra actividad no requiere la utilización de envases en la prestación de servicios	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.4.  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.2., 12.5.
GRI 302: ENERGÍA (GRI Standards 2016)	302-1 Consumo Energético dentro de la organización	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE










	302-2 Consumo energético fuera de la organización	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	7.2., 7.3.  8.4.  12.2.  13.1.
	302-3 Intensidad energética	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	
	302-4 Reducción del consumo energético	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	
GRI 303: AGUA (GRI Standards 2016)	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 6.3., 6.4., 6.a., 6.b.  12.4.
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 6.3.
	303-3 Extracción de agua	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 6.4.
	303-4 Vertidos de agua	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 6.3.
	303-5 Consumo de agua	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Consumos	 6.4.
	GRI 304: BIODIVERSIDAD (GRI Standards 2016)	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Nuestras instalaciones no se encuentran en hábitat ricos en biodiversidad ni espacios naturales protegidos

	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 15.1., 15.4.
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados		
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones		
GRI 305: EMISIONES <i>(GRI Standards 2016)</i>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Emisiones	 3 SALUD Y BIENESTAR 3.9.  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.4.  13 ACCIÓN POR EL CLIMA 13.1.  14 VIDA SUBMARINA 14.3.  15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 15.2.
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Emisiones	 3 SALUD Y BIENESTAR 3.9.
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Emisiones	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.4.  14 VIDA SUBMARINA 14.3.













			 15.2.
	305-4 Intensidad de las emisiones	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Emisiones	 13.1.
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Emisiones	 14.3.  15.2.
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		 3.9.
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Las actividades que realizamos no son emisoras significativas de NOx, SO2 y otras emisiones atmosféricas significativas al aire real	 12.4.  14.3.  15.2.
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS (GRI Standards 2016)	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Indicador que no se considera relevante por el tipo de actividad que desarrollamos, asimilándose dicho vertido al doméstico	 3.9.  6.3., 6.4., 6.6.  12.4  14.1.

	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Residuos	<p>3 SALUD Y BIENESTAR  3.9.</p> <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  6.3.</p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  12.4., 12.5.</p>
	306-3 Derrames significativos	No se ha producido ningún derrame accidental	<p>3 SALUD Y BIENESTAR  3.9.</p> <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  6.3., 6.6.</p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  12.4.</p> <p>14 VIDA SUBMARINA  14.1.</p> <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES  15.1.</p>
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN NUESTRA GESTIÓN / Residuos	<p>3 SALUD Y BIENESTAR  3.9.</p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  12.4.</p>
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nuestros vertidos no se consideran contaminantes, al ser un vertido asimilable al doméstico	<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  6.6.</p> <p>14 VIDA SUBMARINA  14.2.</p> <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES  15.1.</p>

			15.1.,15.5.
GRI 307: CUMPLIMIENTO REGULATORIO (GRI Standards 2016)	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No existen sanciones por ningún concepto relacionado con la normativa medioambiental	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 16.3.
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (GRI Standards 2016)	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD / Contratación responsable	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No realizamos medidas para contabilizar el impacto ambiental del transporte de bienes, materiales y personas	
DIMENSIÓN SOCIAL			
GRI 401: EMPLEO (GRI Standards 2016)	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Selección	 5 IGUALDAD DE GÉNERO 5.1.  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.5., 8.6.  10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 10.3.
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y beneficios sociales	 3 SALUD Y BIENESTAR 3.2.  5 IGUALDAD DE GÉNERO 5.4.  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.5.



	401-3 Permiso parental	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Conciliación	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>5.1.,5.4.</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.5.</p>
GRI 402: RELACIONES ENTRE TRABAJADORES Y DIRECCIÓN (GRI Standards 2016)	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Desarrollo de carrera	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (GRI Standards 2016)	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad Los Acuerdos Reguladores del personal funcionario aprobados en 2009 y el Convenio Colectivo para el laboral firmado con la Diputación en 2002, recogen el compromiso de ésta con cumplir y hacer cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, así como mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	En la actualidad un trabajador del OAR es miembro del Comité de Seguridad y Salud de la Diputación de Badajoz	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>16.7.</p>
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>

	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>3.3., 3.5., 3.7., 3.8.</p>
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p>
	403-9 Lesiones por accidente laboral	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>3.6., 3.9</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>16.1.</p>
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Salud y seguridad	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <p>3.3., 3.4., 3.9.</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>16.1.</p>
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (GRI Standards 2016)	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Formación	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <p>4.3., 4.4., 4.5.</p> <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>5.1.</p>

			 8.2., 8.5  .10.3.
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Acogida y Formación	 8.2., 8.5.
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Desarrollo de carrera y Reconocimiento	 5.1.  8.5.  10.3.
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (GRI Standards 2016)	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Igualdad	 5.1., 5.5  8.5.
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	PERSONAS, TALENTO Y COMPROMISO / Remuneración y beneficios sociales	 5.1.  8.5.  10.3.
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN (GRI Standards 2016)	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han producido incidentes de discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia,	

		o extracción social	5.1. 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.8.
GRI 407: LIBERTADO DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (GRI Standards 2016)	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	No hemos realizado operaciones ni hemos identificado entre nuestros proveedores, riesgos para el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos de sus trabajadores/as	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.8.
GRI 408: TRABAJO INFANTIL (GRI Standards 2016)	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	El OAR al trabajar en exclusiva en la provincia de Badajoz y someterse al marco normativo del estado español, al igual que nuestros proveedores, no realizamos operaciones con riesgo de explotación infantil	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.7. 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS  16.2.
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (GRI Standards 2016)	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	El OAR al trabajar en exclusiva en la provincia de Badajoz y someterse al marco normativo del estado español, al igual que nuestros proveedores, no realizamos operaciones con riesgo de episodios de trabajo forzoso u obligatorio	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.7.
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD (GRI Standards 2016)	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No aplica	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS  16.1.
GRI 411: DERECHOS DE PUEBLOS INDÍGENAS (GRI Standards 2016)	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica	2 HAMBRE CERO  2.3.
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS (GRI Standards 2016)	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica	
	412-2 Formación de empleados en políticas o	No aplica	

	<p>procedimientos sobre derechos humanos</p> <p>412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos</p>	No aplica	
<p>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES <i>(GRI Standards 2016)</i></p>	<p>413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo</p>	<p>CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD / Acciones y proyectos solidarios Lucha contra el fraude fiscal Sensibilización Tributaria</p>	
	<p>413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales</p>	<p>Nuestra actividad no genera impactos negativos sobre las comunidades locales</p>	<p>1 FIN DE LA POBREZA</p>  <p>1.4.</p> <p>2 HAMBRE CERO</p>  <p>2.3.</p>
<p>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES <i>(GRI Standards 2016)</i></p>	<p>414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales</p>	<p>CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD/ Contratación responsable</p>	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>5.2.</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>16.1.</p>
	<p>414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</p>	<p>Nuestra actividad no genera impactos negativos sobre la cadena de suministro</p>	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <p>5.2.</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <p>8.8.</p> <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <p>16.1.</p>

GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA <i>(GRI Standards 2016)</i>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No aplica	 16.5.
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES <i>(GRI Standards 2016)</i>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Los servicios que ofrecemos no afectan a la salud y seguridad de nuestros clientes	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No existen incumplimientos	 16.3.
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO <i>(GRI Standards 2016)</i>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica	 12.8.
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica	 16.3.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No existen incumplimientos	 16.3.
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE <i>(GRI Standards 2016)</i>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No disponemos de reclamaciones	 16.3., 16.10
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO <i>(GRI Standards 2016)</i>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No existen incumplimientos	 16.3.

