

M E M O R I A D E

GESTIÓN



OAR

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

2021

CONTENIDO

01. Presentación

pág. 3

02. Organización política

pág. 5

Consejo Rector
pág. 6

03. Equipo del OAR

pág. 8

Organigrama
pág. 9

Composición de la plantilla
de personal
pág. 10

Formación
pág. 12

04. Nuestra actividad

pág. 13

El camino hacia la excelencia
pág. 14

Mapa Estratégico
pág. 15

Otros proyectos y acciones
desarrollados en 2021
pág. 18

Planes de Acción
pág. 22

Quejas, sugerencias y felicitaciones
de los contribuyentes
pág. 23

Campaña de Encuestas de
Satisfacción a grupos de interés
pág. 24

05. Resultados de la gestión recaudatoria e inspectora

pág. 25

Resultados globales
pág. 26

Gestión de la deuda en periodo
voluntario
pág. 27

Gestión de la deuda en periodo
ejecutivo
pág. 32

Actividad inspectora
pág. 34

06. Revisión de actos administrativos

pág. 36

07. Resultados económico financieros

pág. 38

Información presupuestaria
pág. 39

Asistencia económica a las
Entidades delegantes
pág. 44

Proveedores
pág. 45

08. Servicios a la ciudadanía

pág. 46

Información y atención ciudadana
pág. 47

Facilidades de pago
pág. 49

Registro
pág. 50

09. Principales resultados 2021

pág. 51

1 Presentación

Tras un año desde la declaración del Estado de Alarma como consecuencia de la pandemia mundial, es buen momento para hacer balance post-Covid sobre los efectos que la misma ha provocado en nuestro país a nivel social y económico, así como los diferentes cambios que de forma preceptiva hemos de asumir las Administraciones públicas, ya que éstas no han quedado al margen sino que nos movemos en un entorno VUCA caracterizado por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad, debiendo existir una adaptación a las evidentes variaciones de la economía, a nuevas demandas de servicios, a la reformulación de la relación con la sociedad, a la aceleración de la transformación digital y a las decisiones y directrices establecidas a nivel estatal al margen del **Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia** como instrumento de canalización respecto al destino de los fondos europeos **Next Generation**.

Somos conscientes que las inversiones y reformas estructurales propuestas en el Plan de Recuperación para la consecución de sus cuatro ejes transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria, requiere de la colaboración de todas las Administraciones públicas así como del conjunto de la sociedad. Por ello, la Diputación de Badajoz ha redefinido sus prioridades con la aprobación de su propio **Plan provincial de Recuperación**, dirigiendo sus esfuerzos y recursos al impulso del desarrollo sostenible de todos los municipios, centrandolo en aquellos colectivos y sectores más vulnerables facilitando la igualdad de oportunidades. En definitiva, nos encontramos ante un escenario de oportunidad histórico para poder seguir tra-

bajando y contribuyendo a la recuperación económica de la provincia, reduciendo la brecha existente entre los grandes y los pequeños núcleos de población, **mejorando la calidad de vida de toda la ciudadanía pacense**, a la vez que se avanza hacia un modelo de desarrollo rural sostenible y digital.

En ese sentido, el Organismo ha mostrado su implicación y compromiso con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos identificados a través de su proyecto de mejora de la eficiencia administrativa para hacer efectiva una **Administración totalmente electrónica e interconectada**, el cual se incluye en la línea de actuación de Transformación digital del Plan provincial de Recuperación, propuesto como consecuencia de la definición de la tercera y nueva estrategia del OAR.

En medio de un paradigma novicio, con nuevas exigencias y experiencias, de cambios inesperados, el Organismo ha asumido la elaboración del **Plan Estratégico 2021-2023**, estando marcado por la crisis COVID, repercutiendo ésta y los principales desafíos derivados de la misma en la definición de la estrategia, dando continuidad al Plan de Contingencia que el OAR puso en marcha en 2020.

El Consejo Rector del OAR en sesión ordinaria celebrada el día 2 de marzo de 2021 aprobó por unanimidad la nueva estrategia, con la que se pretende que la transformación digital y la Administración electrónica sean grandes pilares en los que apoyarse en el futuro para afrontar los retos propuestos, lo que exigirá una transformación organizativa y funcional, la mejora de la gestión de alianzas, la colabora-

ción mutua con las Administraciones con que se interactúa, entre otros factores clave. Se inicia un periodo en el que la visión de la organización, además de ser una Administración referente a nivel nacional en la gestión de tributos locales y otros recursos, está orientada a la incorporación de la digitalización en todas las actuaciones del OAR, actuando de una forma proactiva a las necesidades de los grupos de interés.

El Plan Estratégico se desarrolla en **tres ejes de actuación**, coherentes con los valores del OAR, **cuatro objetivos estratégicos y diez estrategias**.

Respecto al primer eje de **INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD**, es evidente la aceleración que han sufrido los procesos de transformación digital en las Organizaciones, lo que nos obliga a reaccionar y a impulsar sin precedentes mecanismos y trámites propios de la **Administración electrónica** así como nuevos **canales de atención telemáticos**, fácilmente utilizables y accesibles para mejorar la relación con la ciudadanía.

Sin embargo, esta crisis no deja al margen una necesaria **transformación organizativa y funcional**, que llevaremos a cabo mediante una **reingeniería de procesos** mejorando el sistema de gestión y organización interna a través de la **simplificación de los trámites** administrativos para la reducción de cargas excesivas y ahorro de costes junto a la **automatización de los procedimientos** y la mejora de la **gestión documental**, al igual que la redefinición del proceso de información y atención ciudadana destacando la creación de las **OAMR-Oficinas de Asistencia en Materia de Registro** o el nombramiento de funcionarios habilitados.

La definición de una nueva estructura organizativa requerirá la gestión de nuestros profesionales para seguir garantizando la prestación de servicios, con mejoras en el sistema de reconocimiento implantado y planificando un **plan de carrera profesional** con el objetivo de aumentar la motivación y compromiso con el Organismo y grupos de interés, además de un **plan a largo plazo de relevo generacional** para asegurar un desempeño efectivo y continuo. Ahora más que nunca debemos ejercer un fuerte **liderazgo participativo** para la toma de decisiones y flexibilizar la organización del trabajo para la puesta en marcha del **teletrabajo** como medida de conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

EL segundo eje que vertebra el Plan Estratégico es la **TRANSPARENCIA**. El OAR fomenta una cultura de transparencia en la prestación de un servicio público socialmente responsable y comprometido mediante la publicación e intercambio de información que, sin duda, es lo que permite la mejora de la comunicación y la gestión del conocimiento, lo que se quiere alcanzar mediante el desarrollo del **talento de los/as empleados/as, la captación de talento externo**, el diseño de nuevos **sistemas de formación** dirigidos a las Entidades delegantes y el impulso de nuestra **política de Responsabilidad Social Corporativa**.

Las alianzas y recursos que el OAR comparte con otras Administraciones en beneficio mutuo juegan un papel importante en la estrategia del OAR a través del eje de **PARTICIPACIÓN**, en el que se implicará, además, a las Entidades delegantes para el mantenimiento conjunto de las bases de datos de contribuyentes, objetos tributarios y callejeros.

Asimismo, es necesario implementar y formar parte de la **red de comunicación entre Administraciones públicas**, explorando vías de interoperación con el objetivo de poder validar y obtener datos del ciudadano sin tener que solicitarle documentación que certifique su veracidad. En esta línea, avanzaremos en la incorporación a la **Plataforma de Inter-**

mediación de datos de aquellos procedimientos y servicios que sean necesarios para llevar a cabo las diferentes tareas y trámites gestionados en el OAR.

Tenemos un largo recorrido por delante hasta el año 2023, con importantes retos que ahora cobran especial valor para lograr una Administración modernizada con el fin de cooperar con un crecimiento inclusivo y sostenible de nuestra provincia, nuevos logros que contribuirán al alcance del propósito y visión del OAR en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). La estrategia del OAR será un **proyecto de evolución para el Organismo** que exigirá adaptar las actividades cotidianas a través de la aplicación de la digitalización en la gestión, para ser más eficaces, eficientes y rápidos, y mediante la simplificación de las relaciones con la ciudadanía y Entidades delegantes. Un proyecto que iniciamos en este ejercicio con **vocación de servicio público** y con la confianza de que permita seguir cosechando unos resultados de gestión recaudatoria y de delegación de competencias tan satisfactorios como hasta ahora para poder seguir prestando más y mejores servicios públicos de calidad a la sociedad en general.

Contamos con todos y todas, porque este Plan Estratégico 2021-2023, también es tuyo. Desde estas líneas traslado mi agradecimiento a todas las personas que han colaborado en su realización, y animo a todo el personal a su implicación en la transformación del Organismo, imprescindible en estos tiempos que vivimos.

GERENTE DEL OAR

Manuel Cordero Castillo.





ORGANIZACIÓN

POLÍTICA

Consejo Rector

PRESIDENTE

Don Miguel Ángel Gallardo Miranda

VICEPRESIDENCIA

Don Saturnino Alcázar Vaquerizo

Por el Grupo Socialista

CONSEJEROS/AS

Por el Grupo Popular

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

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

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

Don Raúl Jareño Crespo
Suplente: D^a María Dolores Méndez Durán

Don Lorenzo Molina Medina
Suplente: D^a Raquel Del Puerto Carrasco

Doña Cristina Valadés Rodríguez
Suplente: D. Ramón Roperó Mancera

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

Doña Manuela Sancho Cortés
D. Jesús Coslado Santibañez

REPRESENTANTES MUNICIPALES

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

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

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

GERENTE

Don Manuel Cordero Castillo

SECRETARIO

Don José María Cumbres Jiménez

TESORERA

Doña M^a Antonia Hernández Villarín

INTERVENTOR-DELEGADO

Don José Cascos Lozano

Principales asuntos tratados y acuerdos adoptados por el Consejo Rector



- « Aceptación de delegaciones de funciones recaudatorias de Ayuntamientos de la provincia al OAR.
- « Modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por la prestación de servicios del OAR.
- « Balance de Gestión del OAR del ejercicio 2020 y objetivos generales del OAR para el ejercicio 2021 a efectos del incentivo de productividad.
- « Plan Estratégico del OAR para el periodo 2021-2023.
- « Plan Anual de Objetivos Operativos 2021.
- « Tramitación de la Encomienda a SEGIPSA para la formación y mantenimiento del Catastro durante el ejercicio 2021, en el marco del Convenio de Colaboración en materia de Gestión Catastral.
- « Creación de la Unidad Responsable de Accesibilidad del OAR.
- « Liquidación del Presupuesto General del OAR del ejercicio 2020.
- « Propuestas de modificaciones presupuestarias.
- « Modificación puntual de la Relación de Puestos de Trabajo del OAR.
- « Memoria de Gestión del OAR correspondiente al ejercicio 2020.
- « Bases del nuevo reconocimiento al personal del OAR "InnOVAR Contigo".
- « Modificación puntual de los criterios de reparto del incentivo de productividad, para 2021 y siguientes.
- « Informe Inventario de Bienes y Derechos del OAR correspondiente al ejercicio 2020.
- « Revisión del Sistema de Gestión de la Mejora del ejercicio 2020.
- « Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 2020.
- « Calendario Fiscal 2022.
- « Propuesta de Presupuestos y de la Relación de Puestos de Trabajo del OAR para el ejercicio 2022.
- « Adjudicación de la Operación Especial de Tesorería con Entidades Bancarias Colaboradoras para el ejercicio 2022.
- « Plan de Control Tributario para el ejercicio 2022.

EQUIPO

DEL OAR



Organigrama



VICEPRESIDENCIA

GERENCIA

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

SERVICIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y AS. GENERALES

- « Contratación.
- « Formación.
- « Archivo.

SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL

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

SERVICIO DE RECAUDACIÓN Y TESORERÍA

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

SERVICIO DE INTERVENCIÓN

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

SERVICIO DE INSPECCIÓN

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

SERVICIO DE INFORMÁTICA

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

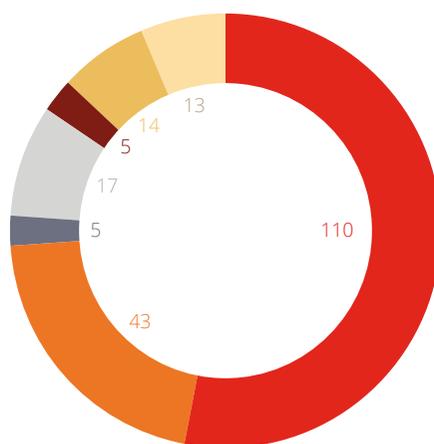
Composición de la plantilla de personal

Según categoría profesional	2021
♦ Gerente	1
♦ Jefe de servicio	6
♦ Jefe de sección	16
♦ Jefe de unidad	11
♦ Jefe de negociado	27
♦ Jefe de zona	1
♦ Jefe de oficina	10
♦ Economista	2
♦ Ingeniero Técnico Topógrafo	2
♦ Subinspector Hacienda Pública	1
♦ Programador	1
♦ Delineante	2
♦ Técnico superior tributos locales	1
♦ Técnico medio gestión tributaria	7
♦ Técnico medio informática	3
♦ Técnico medio jurídico	1
♦ Técnico medio recaudación	3
♦ Analista de sistemas	2
♦ Administrativo administración general	33
♦ Auxiliar administración general OAR	73
♦ Auxiliar inspección	1
♦ Conductor recadero	1
♦ Portero ordenanza	2
♦ TOTAL	207

Composición de la plantilla de personal

- ✓ Más del 50% del personal está adscrito al Servicio de Gestión Tributaria y Catastral
- ✓ La sede central del OAR ubicada en Badajoz está formada por el 67,63% de empleados/as, mientras que las Oficinas comarcales cuentan con un 32,36% de las personas que integran el Organismo
- ✓ Los empleados/as con edad comprendida entre 46 y 70 años es el grupo más predominante, con una representación del 77%
- ✓ Del total de personas que forman parte del OAR en 2021, 116 son mujeres y 91 son hombres.

Por servicios



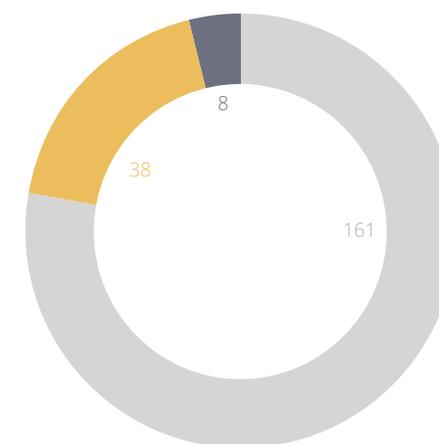
- Gerencia
- Gestión Tributaria y Catastral
- Recaudación y Tesorería
- Intervención
- Inspección
- Gestión Administrativa y Asuntos Generales
- Informática

Por oficinas



- Servicios Centrales
- Oficinas Comarcales

Por edad



- Entre 18 y 30 años
- Entre 31 y 45 años
- Entre 46 y 70 años

Formación

✓ 7 trabajadores del OAR han participado como docentes de acciones formativas en 2021.

✓ El OAR también dispone de un Plan de Formación para las Entidades delagantes, por el cual se han impartido 3 acciones formativas, 2 en modalidad online y 1 en presencial.

ACCIONES FORMATIVAS	Nº EDICIONES	Nº ASISTENTES	DURACIÓN (hr)	MODALIDAD
✦ Modelo Europeo de Excelencia EFQM 2020	1	22	15	ON LINE
✦ Curso Práctico de Liquidación de Tributos	1	50	70	ON LINE
✦ Responsabilidad Social Corporativa	1	15	10	ON LINE
✦ Formacion On Line (Moodle) para Personal del Oar	1	12	30	ON LINE
✦ Libreoffice Writer	1	22	20	ON LINE
✦ Ley de Transparencia	1	15	15	ON LINE
✦ Libreoffice Calc	1	20	25	ON LINE
✦ Planific@ destinado a personal de Atención al Público y a CAT del OAR	1	29	20	ON LINE
✦ Gestor de expedientes tributarios en Integra	1	23	50	ON LINE
✦ La inspección de los tributos locales	1	14	12	PRESENCIAL

NUESTRA
ACTIVIDAD



El camino hacia la excelencia



PROPÓSITO

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

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

▶ TRANSPARENCIA

en el intercambio de información sobre las actuaciones y resultados.

▶ INNOVACIÓN

en el diseño, prestación y mejora de los servicios.

▶ PARTICIPACIÓN

de los grupos de interés en la mejora del Organismo.

▶ EMPATÍA

entendiendo y valorando a todas las personas usuarias por igual.

▶ FLEXIBILIDAD

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

Mapa Estratégico



EJES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS		
A INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD	O.E.1 IMPULSO DE LA DIGITALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	E.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL 	E.1.2. IMPLANTACIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA 	
	O.E.2 TRANSFORMACIÓN ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL	E.2.1. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA 	E.2.2. MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE RESULTADOS 	E.2.3. PLANIFICACIÓN DE LAS PERSONAS 
B TRANSPARENCIA	O.E.3 MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	E.3.1. MEJORA DE LA FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 	E.3.2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 	E.3.3. IMPULSO DE LA RSC 
C COLABORACION/ PARTICIPACIÓN	O.E.4 MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS E IMPULSO DE LA INTEROPERABILIDAD	E.4.1. REFUERZO DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS 	E.4.2. FOMENTO DE LA INTEROPERABILIDAD 	

Mapa Estratégico

✓ El Plan Anual de Objetivos se ha cumplido en un 80%, ya que se han alcanzado 12 de los 15 objetivos propuestos para 2021.

EJE A INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 IMPULSO DE LA DIGITALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ESTRATEGIA 1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL



- ▶ Inicio del diseño de un nuevo **canal de atención telemática “ChatBot”** que permitirá el planteamiento de preguntas que serán solventadas de forma automática, sin intervención de los empleados de la organización. Su implantación está prevista en el próximo ejercicio 2022.
- ▶ Gestión del Incentivo de productividad de forma electrónica por medio de la creación y desarrollo del 100% del **módulo en la Base de datos de RR.HH** del OAR.
- ▶ Avance en el impulso de la digitalización a través del desarrollo de la **aplicación de ingresos parciales**. Su implantación está prevista en el próximo ejercicio 2022.
- ▶ Adecuación de la Oficina Virtual para que los/as ciudadanos/as tengan la posibilidad de **expedir las 9 modalidades de certificados de estar al corriente de pago**.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 TRANSFORMACIÓN ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

ESTRATEGIA 2.1. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA



- ▶ **Revisión del 75% de los modelos tipos de Ordenanza Fiscales** al objeto de poder facilitar a todos los municipios de la provincia que tienen delegado sus tributos en el OAR modelos adaptados a las modificaciones normativas.
- ▶ **Depuración y simplificación del 100% de tributos delegados**, con el fin de simplificar y homogenizar las diversas denominaciones de los conceptos tributarios delegados en el OAR, especialmente aquellos referidos a tasas o precios públicos, al objeto de poder ofrecer a nuestras Entidades delegantes un marco tributario unificado.

ESTRATEGIA 2.2. MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE RESULTADOS



- ▶ Evaluación de la eficacia de los procedimientos e instrucciones de trabajo a través de la **auditoría interna de 3 procesos**, cuyo resultado ha sido la detección de 11 no conformidades.
- ▶ **Adaptación del OAR a la nueva versión del Modelo EFQM 2020** mediante la formación de un total de **22 personas** (de forma online, mediante foros, webinar, sesiones “Café con Herramientas”...) en los nuevos conceptos del Modelo con el objetivo de conocer cómo aplicarlos en el OAR.

ESTRATEGIA 2.3. GESTIÓN DE PERSONAS



- ▶ Modificación de los **criterios del incentivo de productividad** dirigida a valorar, además de los objetivos asignados a cada empleado/a, la actitud en el desarrollo de su puesto de trabajo (**100% subfactores de rendimiento**), criterios que han sido definidos por la Comisión Técnica del Incentivo de Productividad y sindicatos.

Mapa Estratégico

EJE B TRANSPARENCIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ESTRATEGIA 3.2. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



- ▶ Elaboración de un **Plan integral de Comunicación externa e interna** para el diseño de las distintas acciones de comunicación y definición de los distintos canales dirigidos a cada grupo de interés del OAR.
- ▶ Revisión íntegra de las **Cartas de Servicios dirigida a la Ciudadanía y a las Entidades delegantes**, como herramienta de mejora continua para la mejora de los servicios prestados mediante el establecimiento de compromisos de calidad con el objetivo de aumentar la satisfacción de las personas y entidades usuarias.

ESTRATEGIA 3.3. IMPULSO DE LA RSC



- ▶ Elaboración de la **Memoria de Sostenibilidad 2020**, primera memoria confeccionada bajo los estándares GRI que recoge la actividad en cuestiones financieras, sociales, ambientales y de gobierno corporativo.
- ▶ **Ejecución del 80% de las acciones previstas en el Plan Director de RSC 2019-2021** en contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La implantación de acciones se sitúa en un 72,8% ante las consecuencias derivadas de la pandemia del COVID19.



Otros proyectos y acciones desarrolladas en el ejercicio 2021

✓ Durante el año 2021 se han desarrollado otras acciones que sin estar asociadas de forma directa con los objetivos operativos anuales, contribuyen a la consecución de la estrategia, bien por estar planificadas en el Plan Estratégico del OAR para su inicio en el ejercicio 2021 o por su propia naturaleza y relación con los nuevos retos que el OAR se plantea.



Distinción de la Policía Local de Badajoz a dos empleados del OAR



PERSONAL

- « Convocatoria de la I Edición de **“Innovar contigo”**, nuevo sistema de reconocimiento al personal del OAR por la aportación de propuestas innovadoras de carácter individual y grupal, que sustituye a los llamados “Premios Apremiados”.
- « Distinción de la Policía Local de Badajoz a **dos empleados del OAR** por la colaboración y coordinación con el cuerpo de la Policía Local, redundando su labor en una mayor eficacia en la prestación de servicios.
- « En el ejercicio 2021 se producen modificaciones en la **estructura organizativa** del OAR: tanto el personal de las Oficinas comarcales como la coordinación y supervisión de las funciones de registro comienzan a depender de la Sección de Información y Atención Ciudadana.
- « Ante la obligatoriedad del uso de la mascarilla en interiores de uso público, como **medida de prevención** ante nuevos contagios de COVID, el OAR ha facilitado mascarillas FFP2 durante el ejercicio a todo el personal.
- « Se han llevado a cabo mejoras en la situación laboral de los/as trabajadores/as:
 - Creación de 3 Jefaturas de Unidad y 1 Jefatura de Sección
 - Cobertura de 1 Jefatura de Sección
 - Promoción de 7 auxiliares a administrativos.



ENTIDADES DELEGANTES

- « Gestión de la 8ª edición del **Fondo financiero extremeño de anticipos reintegrables** mediante la aportación del excedente de liquidez -5,5 millones de euros procedentes del remante de tesorería del OAR- en beneficio de las entidades locales.
- « Elaboración de la **Libreta del OAR** dirigida al personal de las Corporaciones que atiende a los contribuyentes y que se relaciona con el OAR en la gestión de tributos, con el fin de comunicar las diferentes direcciones electrónicas con las que cuenta los Servicios del OAR para la mejora la atención y comunicación con el Organismo.
- « Modificación de la **Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación de servicios**, incorporando un nuevo supuesto específico para la gestión y recaudación de infracciones de tráfico captadas por cinemómetro, motivado por la campaña de seguridad vial puesta en marcha por el OAR, al que se les venía aplicando el tipo general, pasando el importe a satisfacer de un 20% a un 10% en periodo voluntario, y de un 30% a un 20% en periodo ejecutivo.

Otros proyectos y acciones desarrolladas en el ejercicio 2021



Día internacional del Medio Ambiente



II Edición de "Navidad Solidaria"

SOCIEDAD

En materia de Responsabilidad Social Corporativa, se han desarrollado las acciones previstas en el Plan Director RSC 2019-2021, destacando principalmente las siguientes actuaciones:

- « **Instalación solar fotovoltaica** en la cubierta de los Servicios Centrales del OAR, convirtiéndose el Organismo en el primer edificio administrativo con autoconsumo eléctrico de la ciudad de Badajoz.
- « Participación de los/as empleados/as del OAR en dos campañas de recogida de alimentos y de leche en las que se han donado 1450€ y 202 litros de leche, respectivamente, con destino al **Banco de alimentos** con el fin de aliviar la precaria situación de algunas familias de la provincia de Badajoz.
- « III Jornada solidaria de donación de sangre en colaboración con el **Banco de Sangre** de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz, en la que se obtuvo un total de 26 bolsas de sangre.
- « Celebración de la IV edición de las **Jornadas formativas de RSC** dirigidas a los Ayuntamientos de la provincia y a asociaciones sin ánimo de lucro de carácter social, cuya participación ha sido de 16 representantes de Ayuntamientos y 10 personas de diferentes asociaciones.
- « **Formación en Objetivos de Desarrollo Sostenible** por parte del personal del OAR.
- « Celebración del **día internacional del Medio Ambiente** mediante la organización de un taller y exposición "Una nueva vida" con la colaboración de ADENEX y de la Diputación de Badajoz.
- « Participación de 18 personas en la actividad de **reforestación** desarrollada en la Finca La Cocosa de la Diputación de Badajoz en la que se plantaron un total de 40 pinos.
- « Habilitación de una **Sala Office** en los Servicios Centrales del OAR.
- « Compromiso hacia la Igualdad: Conmemoración del **día internacional contra la Violencia de Género**.
- « Desarrollo de la **II edición de la campaña "Navidad Solidaria"**. El OAR repartió 130 regalos a 80 niños/as del Centro de Atención Preferente "San Pedro de Alcántara" y la Casa de la Mujer y del Menor" de Badajoz.

Otros proyectos y acciones desarrolladas en el ejercicio 2021



OAR

- « Nueva representación en la **FEMP** a través de la participación del Gerente en la Subcomisión para el Análisis de la Convivencia entre el valor catastral y nuevo valor de referencia.
- « Creación de un **Comité de Seguimiento Estratégico** para el control de la nueva estrategia 2021-2023 del OAR, que velará por el cumplimiento de los objetivos operativos anuales y acometerá el seguimiento de la planificación a través de las revisiones estratégicas, actuando de forma ágil y continua.
- « Interesados por conocer la actividad del OAR, han visitado durante el ejercicio 2021 las instalaciones del Organismo, la **Agencia Tributaria de Murcia, la delegación de autoridades locales de Honduras y el Delegado de Defensa de Badajoz**, una buena práctica que fomenta el intercambio de experiencias y conocimiento.
- « Mediante decreto del Presidente de la Diputación de Badajoz se ha procedido al nombramiento de una nueva **Mesa de Contratación Permanente del OAR** para una óptima gestión de los procedimientos de contratación que en su seno se llevan a efecto.
- « Respecto a la **gestión de alianzas**, se han formalizado en el año 2021 los siguientes convenios:
 - Convenio de Colaboración con la Fundación SEUR en el proyecto solidario “Tapones para una vida”, para el transporte de tapones recolectados en las diferentes Oficinas, cuya cantidad recaudada ayudará a menores en estado de necesidad por enfermedades no cubiertas por el sistema sanitario.
 - Convenio para la prestación del servicio, en régimen de encomienda de gestión, de tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de seguridad y convivencia ciudadana y para la delegación de la gestión y recaudación de las multas y sanciones derivadas de estos procedimientos, formalizado entre el OAR y un total de 9 Ayuntamientos.
 - Convenio para la prestación del servicio, en régimen de encomienda de gestión, de tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial y, en régimen de delegación, de la gestión recaudatoria de las multas y sanciones derivadas de estos procedimientos, formalizado entre el OAR y un total de 6 Ayuntamientos.

Otros proyectos y acciones desarrolladas en el ejercicio 2021



CIUDADANÍA

- « Integración en la Oficina Virtual de un nuevo sistema de autenticación para los/as ciudadanos/as mediante el **sistema Cl@ve**.
- « Inicio del proceso de **notificación a personas jurídicas de forma electrónica** mediante la Sede electrónica de la Diputación de Badajoz y servicio de notificaciones Notific@.
- « Mejoras en la atención presencial mediante la **gestión de mesas (puestos de atención al público)** y nuevos cambios en las pantallas de avisos de citas, en las que se han incluido vídeos informativos de corta duración.



AVANCES TECNOLÓGICOS

- « **Inicio de la sustitución de los servidores principales de bases de datos** y sus sistemas asociados de almacenamiento por otros más potentes preparados para soportar las exigencias de nuevos proyectos.
- « Introducción del uso de **contenedores virtuales** que permitirán, en un futuro, la reducción del número de máquinas virtuales, simplificando las tareas de mantenimiento y seguridad de la información.
- « Empleo de **nuevas tecnologías** basada en los frameworks .NET y Blazor para el desarrollo de aplicaciones, como mejores opciones frente a las aplicaciones basadas en Java o en el antiguo .NET Framework.

cl@ve



Planes de Acción

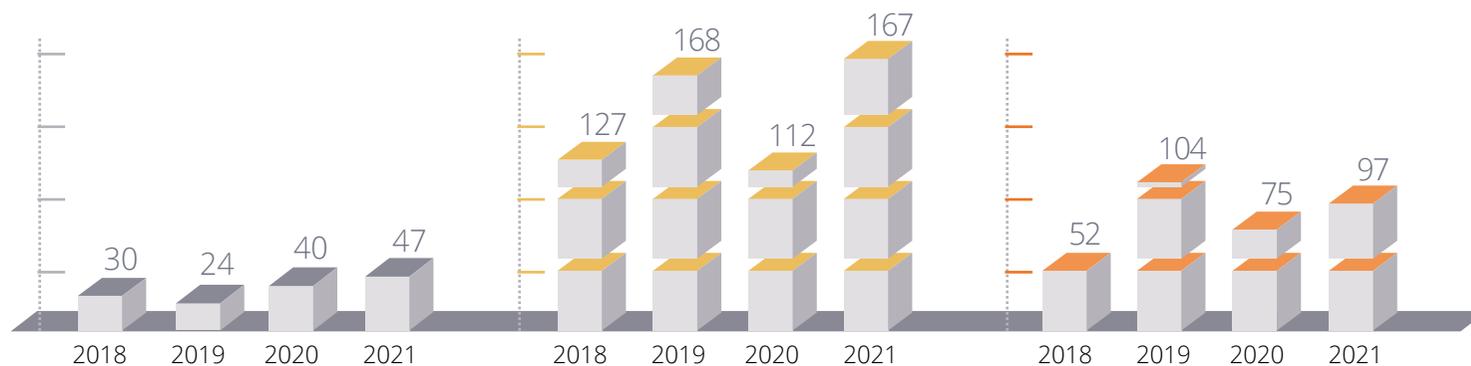
✓ En el OAR se pone en valor la labor que los/as empleados/as realizan en beneficio de la Organización. Se cuenta con 8 grupos de trabajo permanentes con carácter indefinido que sirven de apoyo a la propia gestión y actividad del Organismo.

El OAR es consciente de que la mejora continua es el verdadero camino a la excelencia y que conseguirlo será un logro de todas las personas que forman el Organismo. Por ello, con carácter anual, se constituyen grupos de mejora para la ejecución de los nuevos proyectos y acciones estratégicas planificadas a través de la participación voluntaria de los/as empleados/as, una forma de aunar esfuerzos para hacer realidad el propósito y la visión que el OAR se ha propuesto alcanzar. Además, las personas están implicadas y alineadas con las necesidades de la organización en la priorización de aquellos planes de acción que deban iniciarse ante resultados inesperados o bien en respuesta a las sugerencias presentadas por los grupos de interés.

En 2021 se produce un aumento muy significativo en el número de grupos de mejora abiertos en el ejercicio dado que es primer año de implantación de la estrategia 2021-2023, de manera que se inician 24 acciones planificadas para su consecución en dicho periodo.



Quejas, sugerencias y felicitaciones de los contribuyentes



QUEJAS

A pesar de que el número de quejas presentadas sufre un leve incremento en los últimos años analizados debido al impacto de las medidas adoptadas consecuencia de la pandemia, el resultado obtenido es muy positivo en relación al gran volumen de contribuyentes atendidos de forma anual: en 2021, 77.442 atenciones presenciales y 279.109,14 atenciones telefónicas.

Los resultados demuestran que la política de calidad en la atención al contribuyente es eficaz y eficiente.

Según la Carta de Servicios dirigida a la ciudadanía, el OAR adquiere el compromiso de resolver las quejas presentadas en un plazo inferior a 20 días hábiles. En 2021 el tiempo medio de tramitación ha sido 15,19 días.

SUGERENCIAS

Anualmente, en función de los recursos necesarios e impacto en la estrategia, el OAR implanta las sugerencias que presentan la ciudadanía y otros grupos de interés, procedentes del ejercicio vigente o de años anteriores.

El 82,26% de las aportaciones tienen que ver con áreas de mejora del OAR.

FELICITACIONES

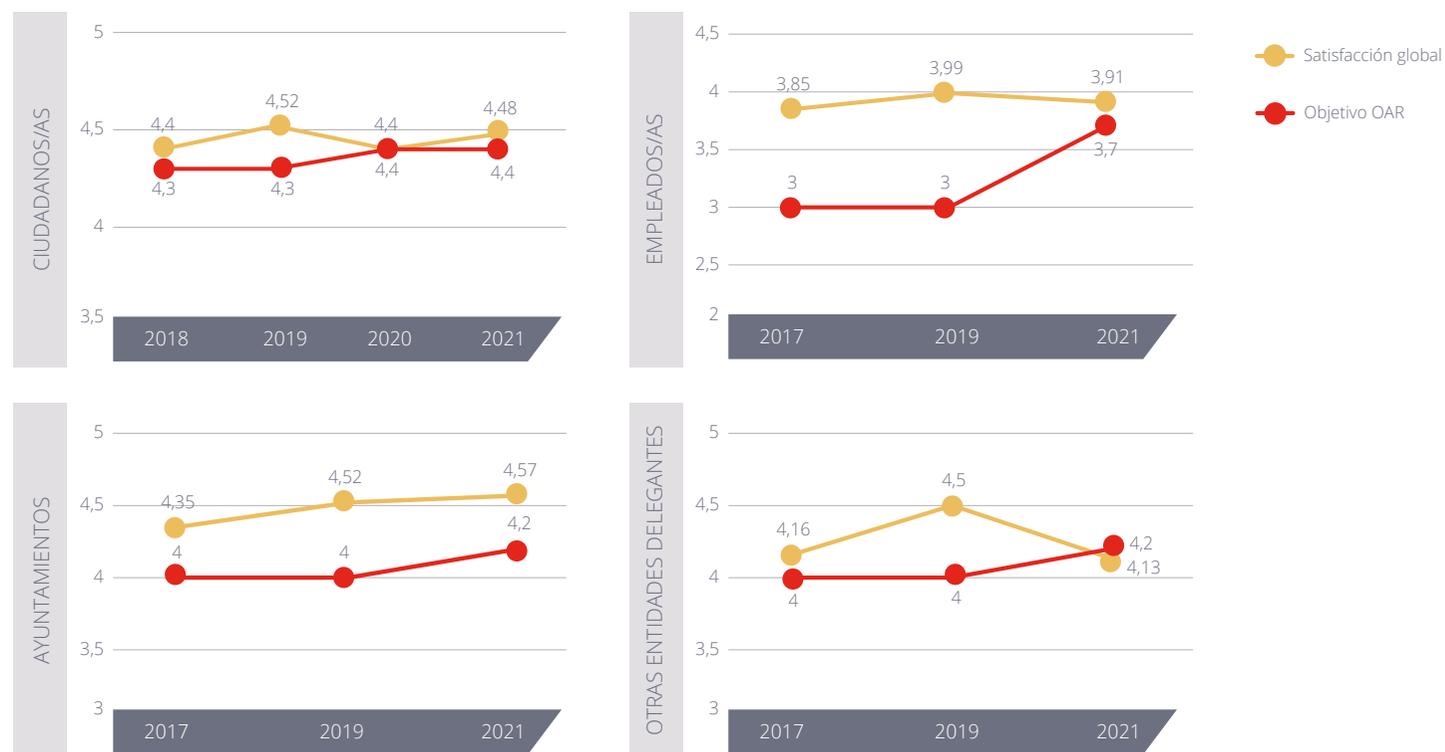
Durante 2021 se produce un incremento en el número de felicitaciones recibidas, de las que 63 están dirigidas a los/as empleados y 34 al OAR, apreciándose su repercusión en el aumento de la satisfacción que los/as ciudadanos/as muestran respecto a los servicios prestados por el OAR.

Campaña de Encuestas de Satisfacción a grupos de interés

El OAR da voz a sus grupos de interés mediante la realización periódica de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados recabando así la percepción y expectativas con el fin de detectar áreas de mejora y adoptar las acciones correctoras que correspondan.

A los/as ciudadanos/as atendidos tanto presencial como telefónicamente se les encuesta anualmente junto al personal de nuevo ingreso. No obstante, con el fin de conocer la satisfacción global del resto de grupos, el OAR desarrolla una campaña de encuestas con carácter bienal dirigida, además de los anteriores, a Ayuntamientos y otras Entidades delegantes (Mancomunidades, Comunidades de regantes, Promedio, Junta de Extremadura), entidades financieras, empleados/as del OAR, sindicatos y proveedores.

En 2021 se ha realizado la campaña de satisfacción con éxito obteniéndose en general unos resultados muy satisfactorios en cuanto a satisfacción global, superiores al objetivo marcado por el OAR que demuestran una tendencia positiva en su evolución. A continuación se muestran los datos (en escala 1 a 5) de los principales grupos: clientes (Ciudadanía y Entidades delegantes) y personal del Organismo.





RESULTADOS

DE LA GESTIÓN
RECAUDATORIA E
INSPECTORA

Resultados globales

✓ El aumento de la recaudación total ha superado los 270 millones euros, lo que supone un aumento recaudatorio de más de 39 millones respecto a lo obtenido en la anualidad anterior. Cabe resaltar que, como consecuencia de las gestiones llevadas a cabo por el OAR, se ha procedido al abono de deuda acumulada de años anteriores de Organismos Oficiales.

Evolución del importe puesto al cobro e importe total recaudado

	IMPORTE AL COBRO		IMPORTE RECAUDADO	
	VOLUNTARIA	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	EJECUTIVA
♦ 2018	251.101.763,33 €	220.566.054,13 €	214.494.178,18 €	25.331.522,54 €
♦ 2019	248.502.672,13 €	201.061.345,21 €	213.528.219,30 €	27.646.605,57 €
♦ 2020	252.502.620,38 €	188.150.968,00 €	206.645.683,64 €	25.371.553,44 €
♦ 2021	272.223.447,09 €	198.697.479,12 €	232.017.541,67 €	39.144.609,17 €

Evolución de la recaudación total anual por tipo de cliente

	2018	2019	2020	2021
♦ AYUNTAMIENTOS	207.279.018,63 €	204.580.532,75 €	197.848.098,72 €	232.041.330,86 €
♦ MANCOMUNIDADES	3.288.558,46 €	3.341.829,19 €	3.315.992,00 €	3.702.862,47 €
♦ DIPUTACIÓN PROVINCIAL, OAR Y PROMEDIO	18.135.396,75 €	19.611.982,32 €	21.358.437,23 €	22.188.917,88 €
♦ COMUNIDAD AUTÓNOMA	9.920.434,60 €	12.488.742,81 €	7.898.198,29 €	11.889.934,52 €
♦ COMUNIDADES DE REGANTES	1.202.292,28 €	1.151.737,80 €	1.596.510,84 €	1.339.105,11 €



Gestión de la deuda en periodo voluntario

Gestión Catastral

Nº expedientes tramitados de orden físico y económico

	2018	2019	2020	2021
♦ A través de Catastro	3.252	2.666	2.015	2.390
♦ A través de empresa	2.063	1.677	394	1.052
♦ SEGIPSA	2.616	1.460	5.506*	4.205**
♦ TOTAL	7.931	5.803	7.915	7.647

*Los datos incluyen 2724 cargos correspondientes a la encomienda de 2019 que se han cerrado en 2020.

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

Nº expedientes tramitados de orden jurídico

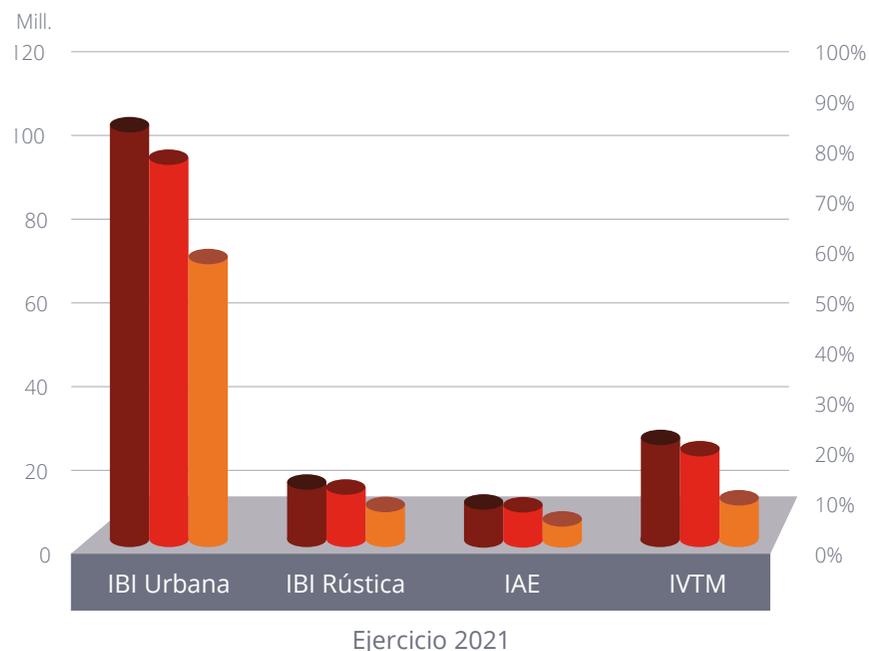
	2018	2019	2020	2021
♦ Tramitación de alteraciones	8.953	9.473	7.364	7.798
♦ Certificados emitidos en P.I.C	689	869	465	737



Gestión de la deuda en periodo voluntario

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

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



Como consecuencia de las continuas actuaciones de depuración censal de todos los impuestos locales se logra mantener una tendencia al alza sostenida en el tiempo en relación al importe de los cargos.

Los Bienes de Características Especiales han generado un cargo en 2021 que asciende 8.123.631,93€, superando los cargos de los últimos años como consecuencia del aumento en la implantación de plantas de energía solar en los municipios de la provincia de Badajoz.

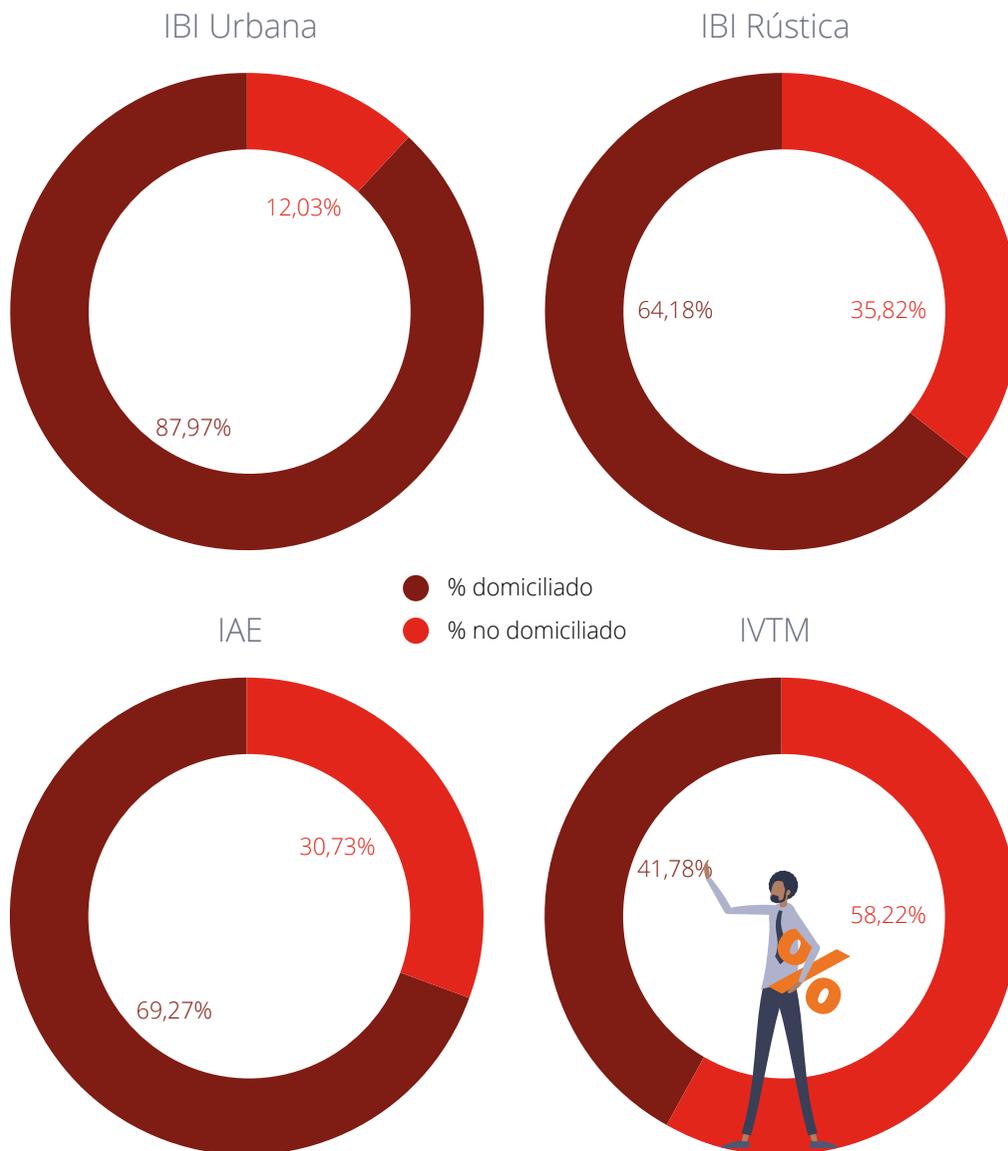
- Cargo
- Importe recaudado
- Importe domiciliado

	2018		2019		2020		2021		Incremento % 2020-2021
	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	Cargo	% Recaudación	
◆ IBI Urbana	98.927.230,54 €	93,77%	99.970.620,58 €	94,55%	101.645.451,64 €	95,32%	102.556.035,93 €	95,92%	0,60%
◆ IBI Rústica	13.475.887,23 €	93,09%	13.763.916,22 €	93,51%	13.849.948,10 €	94,46%	14.073.688,30 €	95,39%	0,93%
◆ IAE	7.395.016,03 €	97%	7.750.301,23 €	96,51%	7.972.579,05 €	97,38%	8.931.884,53 €	97,85%	0,47%
◆ IVTM	24.083.828,42 €	91,81%	24.430.475,25 €	91,61%	24.756.013,47 €	91,52%	25.149.678,61 €	92,89%	1,37%

Gestión de la deuda en periodo voluntario

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

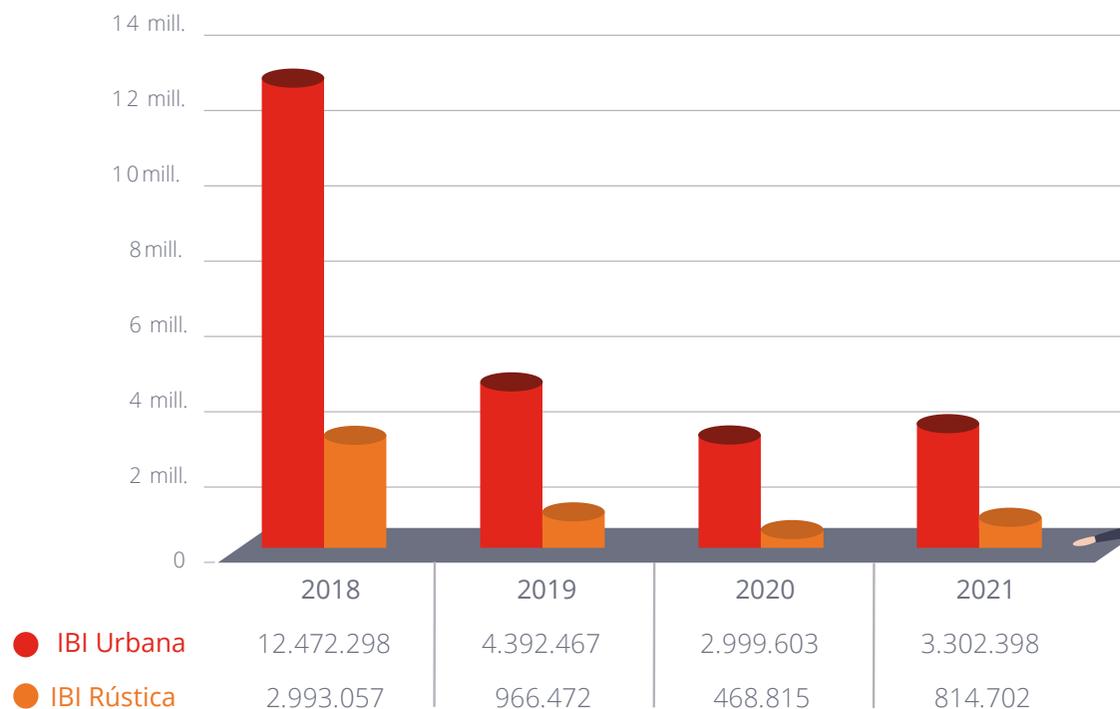
Porcentaje de domiciliación sobre el total del cargo 2021



Gestión de la deuda en periodo voluntario

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

Importe liquidaciones



Durante 2021 se han realizado 16.608 liquidaciones por el concepto de **IBI urbana**, siendo el importe final puesto al cobro de 3.302.397,65€, lo que ha supuesto un incremento de los cargos por liquidaciones en un 10,01% respecto al ejercicio 2020.

Respecto al **IBI rústico** se refiere, igualmente se han efectuado 4.810, siendo el importe final puesto al cobro de 814.701,96€, incrementando en un 73,78% las liquidaciones emitidas en 2020 por este concepto tributario, todo ello como consecuencia de **la reactivación de revisiones catastrales** que fueron paralizadas en el año 2020 como a raíz de la pandemia sufrida.

Gestión de la deuda en periodo voluntario

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

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

	2018	2019	2020	2021
♦ IIVTNU	9.502.543,88 €	9.355.263,38 €	8.545.390,89 €	8.358.601,81 €
♦ ICIO	3.348.793,88 €	4.987.530,93 €	3.733.138,28 €	8.009.350,86 €
♦ Impuesto Gastos Suntuarios	385.569,86 €	373.949,51 €	372.924,29 €	373.326,82 €
♦ Tasas y otros ingresos de derecho público	52.799.549,40 €	55.887.410,76 €	51.045.873,81 €	61.035.749,36 €
♦ VPPP*	7.537.084,56 €	8.686.277,30 €	5.656.181,37 €	7.630.587,51 €

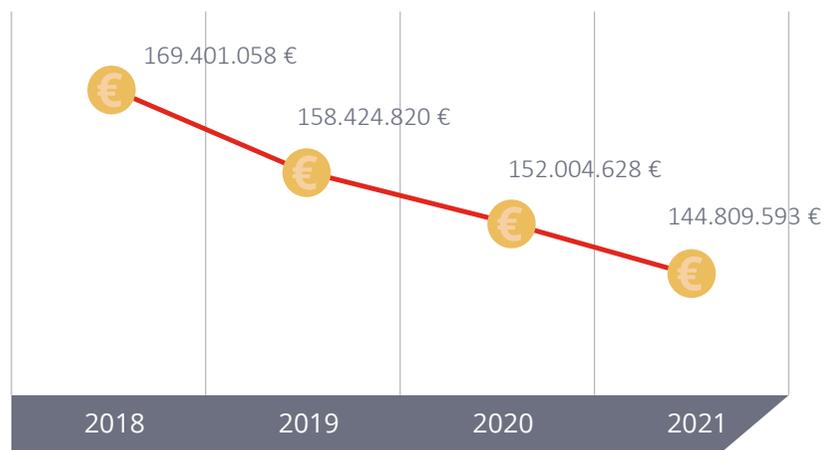
**Viviendas de Promoción Pública de la Junta de Extremadura*

Gestión de la deuda en periodo ejecutivo

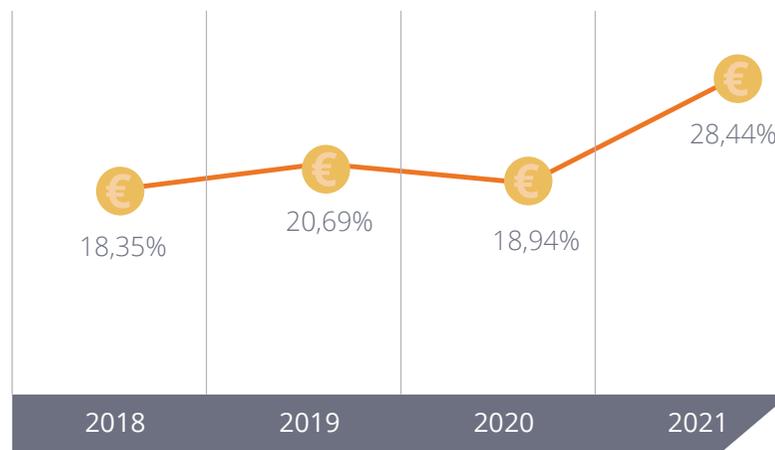
Gestión ejecutiva

✓ El OAR mantiene constante su objetivo de conseguir aumentar la recaudación y una indispensable minoración del pendiente, que como se observa en los datos se ha cumplido una anualidad más, reflejándose los resultados obtenidos en el porcentaje de gestión recaudatoria.

Evolución pendiente inicial



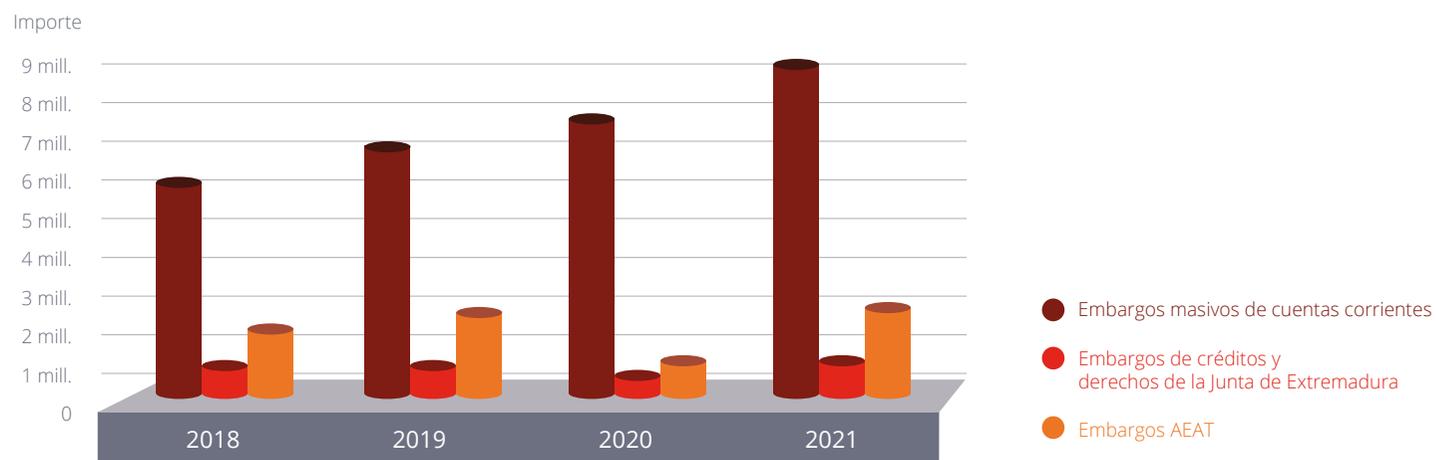
Evolución % gestión recaudatoria



Gestión de la deuda en periodo ejecutivo

Actuaciones recaudatorias singularizadas

Actuaciones recaudatorias singularizadas



Tipología de embargos

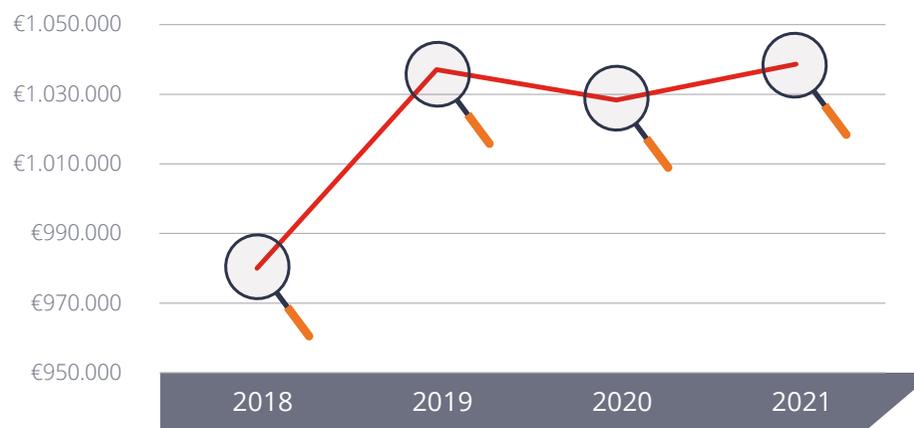
	2018	2019	2020	2021
♦ N° exp. embargos masivos de cuentas corrientes	60.242	67.299	66.658	74.424
♦ N° exp. embargos AEAT	6.419	7511	2.835	6.518
♦ N° exp. embargos de créditos y derechos de la Junta de Extremadura	1.008	877	1.566	1.229
♦ N° Embargos de Vehículos	348	2.082	2.499	3.212
♦ N° Embargos de Sueldo, Salario y Pensiones	407	832	986	1.643
♦ N° Embargos de Inmuebles	736	680	222	664

Actividad inspectora

✓ Durante el ejercicio 2021 se han realizado 207 actuaciones inspectoras en 61 municipios de la provincia.

✓ El número de expedientes de sanciones tributarias asciende a 184 en 2021.

Evolución del importe recaudado.



Evolución del importe recaudado de los procedimientos sancionadores tributarios

	2018	2019	2020
♦ Procedentes de procedimientos de inspección	434.930,99 €	387.998,34 €	371.560,78 €
♦ Procedentes de requerimientos	20.850,00 €	42.000,00 €	27.900,00 €
♦ TOTAL	574.480,99 €	429.998,34 €	345.460,78 €

Actividad inspectora

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

✓ 41 municipios han encomendado la instrucción y delegado la recaudación al OAR para la tramitación de los procedimientos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

✓ Fruto de la encomienda de gestión y delegación de la recaudación que la Junta de Extremadura realizó al OAR en el año 2020 para la tramitación de los procedimientos abreviados por incumplimientos de las medidas de salud pública (COVID19), se han gestionado un total de 11.890 denuncias que han supuesto una recaudación en periodo voluntario de 904.500 euros.

Además, en 2021 se ha tramitado al Ayuntamiento de Badajoz otras sanciones no tributarias en materia de ruido: 400 expedientes tramitados por importe de 72.300 euros.



Infracciones en materia de tráfico

	Nº DENUNCIAS TOTALES	IMPORTE RECAUDADO
♦ 2018	74.568	10.520.154,84 €
♦ 2019	58.064	7.968.689,16 €
♦ 2020*	102.964	17.950.549,63 €
♦ 2021*	94.406	14.610.068,22 €

El OAR ha desarrollado la II campaña de adquisición e instalación de radares con el objetivo de garantizar la seguridad vial en las calles y travesías de los municipios. Se han cedido 5 radares fijos y 13 móviles a un total de 18 municipios.

Incluye los resultados obtenidos de las infracciones por velocidad mediante radar

Infracciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana

	IMPORTE RECAUDADO
♦ 2020	25.484,00 €
♦ 2021	100.430,00 €

En 2021 se han tramitado 339 expedientes procedentes de las denuncias recibidas de un total de 21 municipios, 220 expedientes más que en 2020.

REVISIÓN

DE ACTOS
ADMINISTRATIVOS



Nº DE RECURSOS POR TIPOLOGÍA

Revisión de actos administrativos

✓ El número de recursos de reposición interpuestos contra las liquidaciones del IIVTNU es igual a 1.027. La elevada litigiosidad que experimenta el impuesto desde la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017 de 11 de mayo de 2017 se ha visto incrementada de manera desmedida a consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 182/2021, de 26 de octubre, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1 segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, aumentando el número de recursos en un 75,86%.

✓ En 2021 se han interpuesto un total de 847 recursos de reposición en materia de tráfico, que supone un 96,5% más que en el ejercicio anterior. Incremento debido al aumento de ayuntamientos con control de velocidad.

RECURSOS DE REPOSICIÓN

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

RECURSOS CONTECIOSO-ADMINISTRATIVOS

♦ Gestión censal-tributaria y catastral	22	57
♦ Actos en vía ejecutiva	3	5
♦ Sanciones tributarias	1	1
♦ Multas de tráfico	6	13
♦ Incumplimiento medidas salud pública (COVID)		6

RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN

♦ Multas de tráfico	6	6
---------------------	---	---

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE REVOCACIÓN

♦ Procedimientos especiales de revocación	13	11
---	----	----

Se han interpuesto un total de 82 recursos contencioso-administrativos. Aquellos relacionados con sanciones en materia de tráfico de vehículos han experimentado un incremento del 120 %, incremento debido al mayor control de la velocidad. Mientras que los recursos contencioso-administrativos relacionados con la gestión tributaria han experimentado un incremento del 160% , aumento que se aprecia especialmente en relación con el IIVTNU, IBI y tasas.

RESULTADOS

ECONÓMICO-
FINANCIEROS



Información presupuestaria



El presupuesto crece un 22,51% en el año 2021. El 80,85 del presupuesto de Ingresos está representado por el Capítulo III en el que destaca principalmente la tasa por prestación de servicios establecida por el OAR en el 3%.

Aprobación presupuesto de ingresos

	2018	2019	2020	2021
♦ Operaciones corrientes (Cap. 3 y 5)	12.085.200,00 €	12.783.000,00 €	13.082.000,00 €	15.770.000,00 €*
♦ Operaciones financieras (Cap. 8)	305.000,00 €	305.000,00 €	305.000,00 €	631.000,00 €
♦ Total INGRESOS	12.390.200,00 €	13.088.000,00 €	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €

*Incluye también el importe presupuestado por transferencias corrientes (Cap. 4)

	2021
♦ Previsiones iniciales	16.401.000,00 €
♦ Modificaciones de previsiones	6.949.824,15 €
♦ Previsiones definitivas	23.350.824,15 €
♦ Derechos reconocidos totales	18.775.793,89 €
♦ Derechos anulados	6.310,63 €
♦ Derechos reconocidos netos	18.769.483,26 €
♦ Derechos recaudados	17.417.740,02 €
♦ Devoluciones de ingresos pagadas	6.310,63 €
♦ Recaudación líquida	17.411.429,39 €

CAPÍTULO DE INGRESOS

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



Información presupuestaria

✓ Se ha realizado la adquisición de radares para los ayuntamientos por importe de 465.817,33 €, con cargo al remanente de tesorería.

✓ Durante el ejercicio 2021 se han realizado anticipos reintegrables a ayuntamientos por importe de 8 millones.

Aprobación presupuesto de gastos

	2018	2019	2020	2021
◆ Operaciones corrientes (Cap. 1 a 3)	11.815.200,00 €	12.061.000,00 €	12.608.000,00 €	12.842.000,00 €
◆ Operaciones de capital (Cap. 6)	270.000,00 €	722.000,00 €	474.000,00 €	754.000,00 €
◆ Operaciones financieras (Cap. 8)	305.000,00 €	305.000,00 €	305.000,00 €	2.805.000,00 €
◆ Total GASTOS	12.390.200,00 €	13.088.000,00 €	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €

	2021
◆ Créditos iniciales	16.401.000,00 €
◆ Modificaciones de crédito	6.949.824,15 €
◆ Créditos definitivos	23.350.824,15 €
◆ Gastos autorizados totales	21.674.830,91 €
◆ Gastos comprometidos o dispuestos	21.674.830,91 €
◆ Obligaciones reconocidas netas	20.671.207,53 €
◆ Pagos realizados	19.915.402,97 €
◆ Reintegros de pago	2.714,29 €
◆ Pagos líquidos	19.912.688,68 €



CAPÍTULO DE GASTOS

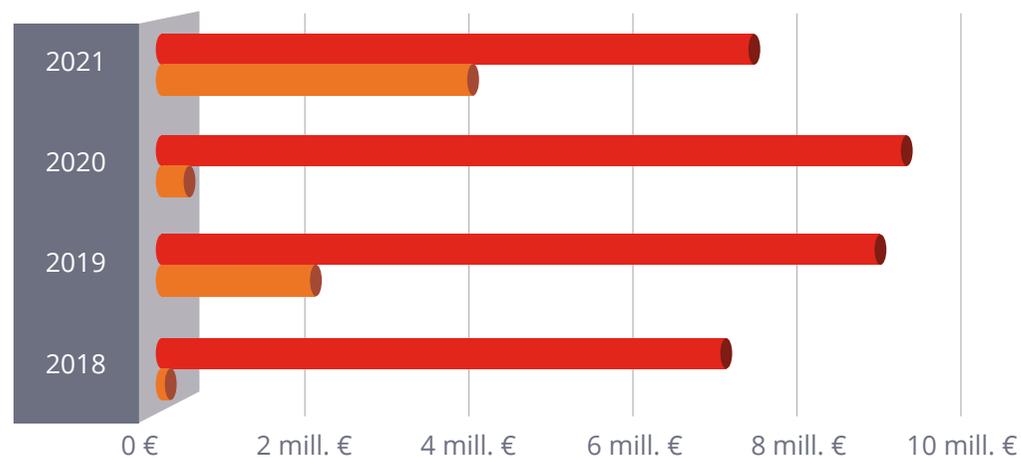
Cap. 1 = Gastos de personal
 Cap. 2 = Gastos en bienes corrientes y servicios
 Cap. 3 = Gastos Financieros
 Cap. 6 = Inversiones reales
 Cap. 8 = Activos financieros

Información presupuestaria

<i>Resultado presupuestario</i>		2021
A. Total derechos reconocidos netos (Operaciones no financieras + Operaciones financieras)		18.769.483,26 €
B. Total obligaciones reconocidas netas (Operaciones no financieras + Operaciones financieras)		20.671.207,53 €
RESULTADO PRESUPUESTARIO (A-B)		-1.901.724,27 €
(+) Gastos financiados con remanente de tesorería para gastos generales		5.802.653,86 €
(+) Desviaciones negativas de financiación		0,00 €
(-) Desviaciones positivas de financiación		0,00 €
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO		3.900.929,59 €
<i>Remanente de tesorería</i>		2021
1. (+) FONDOS LÍQUIDOS		103.271.312,30 €
2. (+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO		1.435.378,58 €
(+) Del Presupuesto de Ingresos corrientes		1.358.053,87 €
(+) Del Presupuesto de Ingresos cerrados		58.638,15 €
(+ De operaciones no presupuestarias		18.686,56 €
3. (-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO		72.308.156,13 €
(+) Del Presupuesto de Gastos corrientes		758.518,85 €
(+) Del Presupuesto de Gastos cerrados		0,00 €
(+ De operaciones no presupuestarias		71.549.637,28 €
4. (+) PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN		-24.951.095,15 €
(-) Cobros realizados pendientes de aplicación definitiva		24.951.095,15 €
(+ Pagos realizados pendientes de aplicación definitiva		0,00 €
5. REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (1+2+3+4)		7.447.439,43 €
6. Saldos de dudoso cobro		16.510,60 €
7. Exceso de financiación afectada		0,00 €
REMANENTE DE TESORERÍA GASTOS GENERALES (5-6-7)		7.430.928,83 €

Información presupuestaria

✓ Durante el ejercicio 2021 se ha utilizado remanente de tesorería para financiar anticipos reintegrables, adquisición de radares y equipos/aplicaciones informáticas por importe de 5.802.653,86 €.



	2018	2019	2020	2021
REMANENTE DE TESORERÍA	7.067.073,45 €	8.999.285,40 €	9.329.066,21 €	7.430.928,83 €
RESULTADO PRESUPUESTARIO	98.023,72 €	1.917.323,53 €	333.401,29 €	3.900.929,59 €

● REMANENTE DE TESORERÍA ● RESULTADO PRESUPUESTARIO

Información presupuestaria



Liquidación 2021. Estabilidad Presupuestaria

	2021
♦ DERECHOS RECONOCIDOS (Cap. 1 a 7)	17.201.218,67 €
♦ OBLIGACIONES RECONOCIDAS (Cap. 1 a 7)	12.619.707,55 €
♦ ESTABILIDAD PREVIA A AJUSTES	4.581.511,12 €
AJUSTES	
♦ (+/-) Registro en contabilidad nacional de Impuestos, tasas y otros ingresos	-1.026.813,76 €
♦ Operaciones pendientes de aplicar al Presupuesto	-8.525,72 €
♦ Transferencias entre entidades	0,00 €
♦ Otros	0,00 €
SUPERÁVIT/DÉFICIT PRESUPUESTARIO	3.546.171,64 €

Asistencia económica a Entidades delegantes

✓ Se han atendido a lo largo del ejercicio las necesidades y peticiones de nuestras Entidades delegantes mediante la gestión y concesión de 240 anticipos de carácter extraordinario.

✓ Durante 2021 se han incorporado 8 nuevos Ayuntamientos al Sistema Confi@.

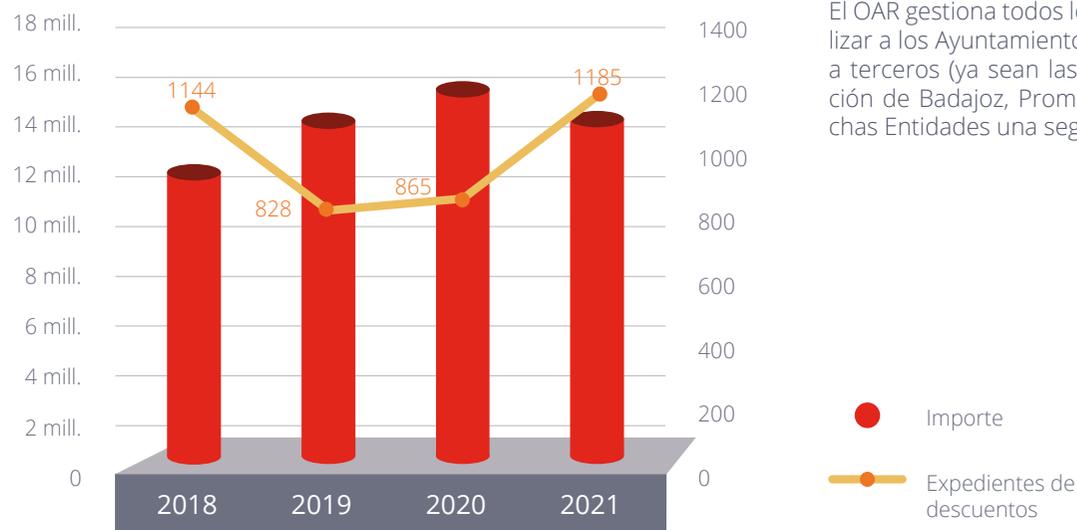
Desde su puesta en funcionamiento en el año 2014, 114 Entidades mantienen una contabilización automática mediante la incorporación de ficheros de la gestión de los recursos de derecho público que tienen delegados en el Organismo, que permite la automatización de las operaciones contables de ingresos de principal, recargos, intereses, cargos, devoluciones, anulaciones y operaciones no presupuestarias de IVA.

Importe de los pagos totales gestionados a las entidades

	ANTICIPOS ORDINARIOS	ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS	PAGOS TOTALES*
♦ 2018	139.312.084,81 €	41.931.408,85 €	235.566.551,55 €
♦ 2019	144.757.653,40 €	55.521.085,47 €	248.720.072,52 €
♦ 2020	142.296.781,92 €	43.493.906,37 €	226.833.626,07 €
♦ 2021	146.549.621,10 €	43.965.358,86 €	244.246.287,75 €

*Importe anticipos ordinarios, extraordinarios y otras liquidaciones

Gestión de pagos realizados a cuenta de los ayuntamientos



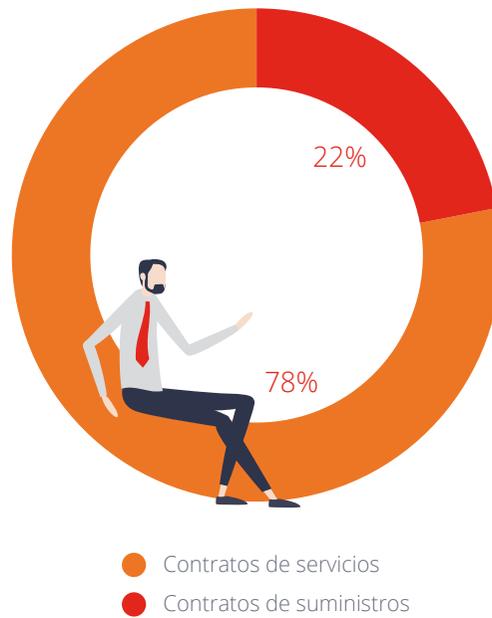
El OAR gestiona todos los descuentos de pagos a realizar a los Ayuntamientos y que han de ser liquidados a terceros (ya sean las Mancomunidades, la Diputación de Badajoz, Promedio, etc.), ofreciéndoles a dichas Entidades una seguridad de cobro.

Proveedores

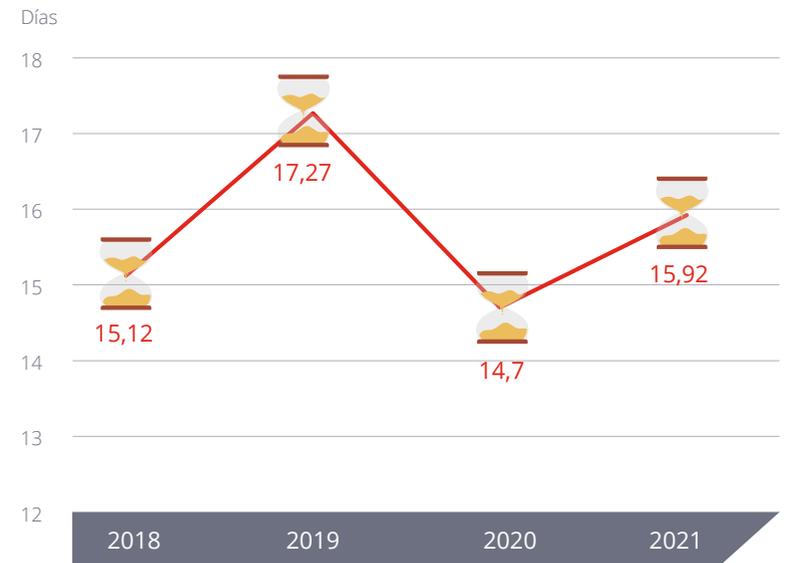
✓ Se han tramitado 79 expedientes de contratación por un importe total de adjudicación igual a 1.651.227€, de los que 8 expedientes contienen condiciones especiales de ejecución, referentes a las cláusulas sociales, éticas o medioambientales.

	Nº FACTURAS PAGADAS	IMPORTE FACTURAS
2018	580	3.884.598,67 €
2019	609	3.888.798,31 €
2020	528	3.450.844,21 €
2021	440	4.353.547,84 €

Expedientes de contratación. Ejercicio 2021



Período medio de pago



SERVICIOS

A LA CIUDADANÍA



Información y atención ciudadana



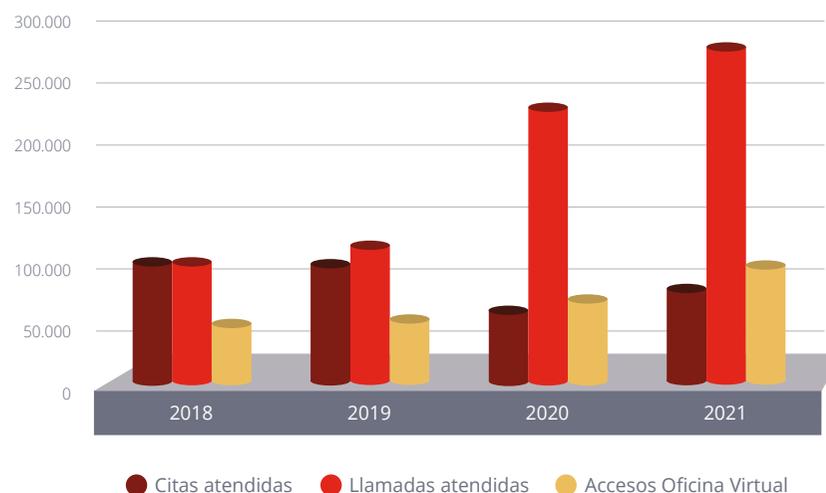
Información y atención ciudadana

✓ CITA PREVIA OBLIGATORIA

✓ Influencia del OAR en las redes sociales:

251 publicaciones en Facebook
270 publicaciones en Twitter

En 2021 se ha producido un incremento moderado de la atención presencial respecto al ejercicio anterior, sin embargo, esta modalidad de atención, continúa alejada de los datos de citas presenciales correspondientes al ejercicio 2019. La pandemia del COVID-19 ha generado un cambio en la tendencia de uso de los diferentes canales puestos a disposición de la ciudadanía, incrementándose la atención telefónica y telemática en detrimento de la atención presencial.



Vista la tendencia al alza en el número de llamadas recibidas, se ha tomado como medida de apoyo, la derivación del personal adscrito a actividades de atención presencial a un grupo multifuncional, de manera que se garantice la prestación del servicio en cualquiera de sus modalidades. Como consecuencia de esta medida se ha incrementado en 5,35 puntos el porcentaje de atención telefónica respecto al ejercicio 2020.

Atención presencial en las Oficinas

	Nº citas solicitadas	Nº citas atendidas	% Atención
♦ 2018	115.598	99.619	86,17%
♦ 2019	115.439	98.228	85,09%
♦ 2020	71.436	59.181	82,84%
♦ 2021	96.657	77.442	80,12%

Centro de Atención Telefónica (CAT)

	Nº llamadas recibidas	Nº llamadas atendidas	% Atención
♦ 2018	109.373	99.376,30	90,86%
♦ 2019	128.758	113.448,67	88,11%
♦ 2020	307.648	228.736,28	74,35%
♦ 2021	347.973	279.109,14	80,21%

Atención telemática

	Nº accesos	Nº recibos pagados por Oficina Virtual	Nº visitas
♦ 2018	48.298	41.902	271.336
♦ 2019	52.002	61.528	355.070
♦ 2020	68.586	86.473	634.299
♦ 2021	97.127	99.808	741.755
	OFICINA VIRTUAL		WEB

Facilidades de pago



	Nº EXPEDIENTES	IMPORTE
♦ 2018	10.320	13.636.518,53 €
♦ 2019	10.735	10.118.171,79 €
♦ 2020	9.392	12.065.885,21 €
♦ 2021	6.522	9.436.059,92 €

PLANES ESPECIALES DE PAGO

PLANIFIC@

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

En 2021, 3787 servicios activos.

PLAN 4

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

El 60,24% de los recibos de IBI urbana están fraccionados en 4 plazos.

PLAN 2

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

Del total de recibos de IAE, un 52,08% son abonados a través del PLAN2.

Registro



Durante el ejercicio 2021 se ha producido una recuperación de la actividad, pero con un incremento manifiesto en el manejo de documentación telemática 'sin papel', de forma que los registros de entrada han supuesto un incremento del 122,82% y los de salidas del 169,80% como resultado de la puesta en marcha de las notificaciones electrónicas a personas jurídicas conforme a lo dispuesto en la LPACAP.

Registro de entrada	2020	2021	COMPARATIVA 2020-2021
♦ Atencion CP	3.304	5.420	64,04%
♦ Documentos telemáticos	2.415	5.381	122,82%
♦ SIR	16.784	25.628	52,70%
♦ Papel fisico/correo ord.Certificado	24.252	25.321	4,41%
♦ Total	46.755	61.750	32,07%

Registro de salida	2020	2021	COMPARATIVA 2020-2021
♦ Documentos unidades organicas	3.429	2.989	-12,83%
♦ Documentos telemáticos	8.723	23.534	169,80%
♦ SIR	2.565	3.410	32,94%
♦ Total	14.717	31.954	117,12%

PRINCIPALES
RESULTADOS 2021

9



 **207**
empleados/as

 **+ 272 mill.**
€ de cargo en voluntaria

 **232 mill.**
€ de recaudación en voluntaria

 **95,92%**
IBI urbana

 **95,39%**
IBI rústica

 **97,85%**
IAE

 **92,89%**
IVTM

 *204 Entidades delegantes*

 **16,4 mill.**
€ de presupuesto

 **3,9 mill.**
€ de resultado presupuestario

 **7,4 mill.**
€ de remanente de tesorería

 **131,54%**
autofinanciación

 **240**
anticipos extraordinarios a Ayuntamientos

 **77.442**
citas presenciales atendidas

 **279.109**
llamadas atendidas

 **97.127**
accesos a Oficina Virtual



Red de 17 Oficinas de atención al ciudadano (672.137 habitantes)

 **6.522**
aplazamientos-fraccionamientos concedidos

 **80 %**
cumplimiento Plan anual de objetivos operativos

 **Nuevas Cartas de Servicios**
dirigidas a la ciudadanía y Entidades delegantes

M E M O R I A D E

GESTIÓN

2021



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ