

MEMORIA DE **GESTIÓN**



OAR

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

2023

ÍNDICE

1. Presentación

2. Organización Política

- Composición del Consejo Rector
- Principales asuntos tratados y acuerdos adoptados por el Consejo Rector

3. El equipo del OAR

- Organigrama
- Composición de la plantilla de personal
- Formación

4. Nuestra actividad

- Propósito, Misión, Visión y Valores del OAR
- Estrategia
- Plan Anual de Objetivos Operativos 2023
- Plan Director RSC

5. Resultados de la gestión recaudatoria e inspectora

- Resultados globales
- Gestión de la deuda en periodo voluntario
- Gestión de la deuda en periodo ejecutivo
- Actividad inspectora
- Sanciones no tributarias

6. Revisión de actos administrativos

7. Contratos y proveedores

8. Resultados económicos - financieros

9. Atención a la ciudadanía

- Información y atención ciudadana
- Facilidades de pago
- Registro
- Valoración de los servicios prestados

10. Servicios prestados a las Entidades delegantes

- Asistencia económica
- Formación

11. Principales resultados 2023

01

PRESENTACIÓN

El ejercicio 2023 ha sido un año de transformaciones significativas, marcadas por la renovación de la Corporación de la Diputación de Badajoz, el 1 de julio de 2023. Este cambio supuso la designación de una nueva Gerencia, una nueva Vicepresidencia, y la reconstitución del Consejo Rector con nuevos miembros.

A pesar de estos cambios estructurales, hemos seguido fieles a nuestra misión principal: ofrecer un servicio eficiente de gestión, recaudación e inspección de tributos y otros ingresos para los Ayuntamientos y entidades delegantes, garantizando a la ciudadanía un acceso fácil y claro para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Gracias al modelo de gestión adoptado por el OAR desde 2009, estos cambios no han alterado nuestra esencia ni nuestros objetivos, visión y valores, lo que nos ha permitido continuar con nuestras labores sin interrupciones.

A lo largo de 2023, hemos mantenido nuestro firme compromiso con nuestro propósito, visión y valores, que nos han guiado durante todo el año:

- **Nuestro PROPÓSITO:** *Comprometidos con la Ciudadanía y las Entidades Delegantes*, buscamos asegurar la financiación y sostenibilidad de los servicios públicos locales a través de una recaudación justa y eficaz.
- **Nuestra VISIÓN:** *Una Administración Digital, Proactiva y Excelente*, que aspira a ser un referente nacional.
- **Nuestros VALORES:** Operamos con principios de transparencia, flexibilidad, innovación, participación y empatía, que impregnan todos los servicios que prestamos.

Durante el último cuatrimestre de 2023, la nueva dirección implementó una **reestructuración organizativa** para adaptar nuestra estrategia a las nuevas necesidades del OAR. Este cambio ha reforzado los tres ejes clave de nuestra actividad (gestión, recaudación e inspección) y los ha complementado con otros tres pilares esenciales para la gestión coordinada: territorio, personas y relaciones institucionales, siempre con un enfoque integral de atención al ciudadano. Todo ello ha estado respaldado por un firme compromiso con la digitalización y la mejora de la gestión económica, financiera y de nuestro recurso más valioso: el capital humano.

Como parte de esta transformación, el anterior Servicio de Gestión Tributaria y Catastral se ha dividido en dos nuevas áreas: el Servicio de Coordinación Técnica y Atención a la Ciudadanía, y el Servicio de Gestión Tributaria. Además, se ha creado un puesto de Técnico Superior de Gestión del Territorio, asegurando una adecuada distribución del trabajo bajo el modelo de **GESTIÓN INTEGRAL**. Este modelo garantiza que todos los datos y procesos estén interconectados, actualizados y accesibles, proporcionando a los ciudadanos una gestión tributaria coherente, ágil y transparente, sin barreras opacas.

Otra de las grandes acciones de este último cuatrimestre fue la organización de las VII Jornadas de Fiscalidad Municipal, bajo el lema **"FUTURE: viajamos contigo a la administración del mañana"**. Durante este evento, presentamos la nueva herramienta de Fiscalidad Municipal "Control O", diseñada para que los Ayuntamientos puedan monitorear en tiempo real la gestión y recaudación de sus tributos delegados en el OAR.

Sin duda, 2023 ha sido un año de adaptación y cambios, pero también de consolidación. Estos logros refuerzan nuestro **compromiso con la excelencia y la mejora continua**, siempre con el apoyo de nuestras entidades delegantes, colaboradores clave como la AEAT, la FEMP, la Dirección General de Tráfico y la Dirección General del Catastro, y sobre todo, gracias al esfuerzo y dedicación de nuestro equipo humano.



02

ORGANIZACIÓN
POLÍTICA

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR

Presidente:

Don Miguel Ángel Gallardo Miranda

Vicepresidente:

Don Saturnino Alcázar Vaquerizo (hasta el 30 de junio de 2023)

Don Manuel Gómez Parejo (a partir del 1 de julio de 2023)

Consejeros/as:

1. Por el Grupo Socialista:

Hasta 30 de junio de 2023:

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: *Dña. María Dolores Méndez Durán*

Don Lorenzo Molina Medina

Suplente: *Dña. Raquel del Puerto Carrasco*

Doña Cristina Valadés Rodríguez

Suplente: *D. Ramón Roperó Mancera*

A partir de 1 de julio de 2023:

Doña Lourdes Linares Matito
Suplente: *D. Ramón Díaz Farias*
Don Andrés Hernáiz de Sixte
Suplente: *Dña. Ana Belén Valls Muñoz*
Don Francisco Buenavista García
Suplente: *D. Abel González Ramiro*
Doña Carmen Yáñez Quirós
Suplente: *Dña. Raquel del Puerto Carrasco*

1. Por el Grupo Popular:

Hasta 30 de junio de 2023:

Don Pedro Pablo González Merino
Suplente: *D. José García Lobato*
Doña Manuela Sancho Cortés
Suplente: *D. Jesús Coslado Santibañez*

A partir de 1 de julio de 2023:

Don Roberto Romero Gragera
Suplente: *D. Moisés García Vadillo*
Doña Manuela Sancho Cortés
Suplente: *Dña. Natividad Fuentes del Puerto*
Doña Gema María Cortés Luna
Suplente: *Dña. Lourdes Barragán Pulgarín*
Don Eladio Buzo Corzo
Suplente: *D. Juan Carlos Benítez Casillas*

Representantes municipales:

Hasta 30 de junio de 2023:

Don Manuel Borrego Rodríguez
Alcalde de Valverde de Leganés
Don Juan María Delfa Cupido
Alcalde de Puebla de la Calzada
Don José María Ramírez Morán
Alcalde de Almendralejo

A partir de 1 de julio de 2023:

Don Óscar Díaz Hernández
Alcalde de Alconchel
Don José Marín Ramírez Morán
Alcalde de Almendralejo
Don Francisco Martos Ortiz
Alcalde de Castuera

Gerente:

Don Manuel Cordero Castillo (hasta el 24 de agosto de 2023)
Doña Ana María Frade Parra (a partir del 25 de agosto de 2023)

Secretario:

Don Enrique Pedrero Balas

Tesorera:

Doña María Antonia Hernández Villarín

Interventor delegado:

Don José Cascos Lozano

PRINCIPALES ASUNTOS TRATADOS Y ACUERDOS ADOPTADOS POR EL CONSEJO RECTOR

- Constitución del Consejo Rector del OAR para el mandato 2023-2027.
- Aceptación de delegaciones de funciones recaudatorias de Ayuntamientos de la provincia al OAR.
- Tramitación de la Encomienda a SEGIPSA para la formación y mantenimiento del Catastro durante el ejercicio 2023-2026, en el marco del Convenio de Colaboración en materia de Gestión Catastral.
- Balance de Gestión del OAR del ejercicio 2022 y objetivos generales del OAR para el ejercicio 2023 a efectos del incentivo de productividad.
- Resultado de la 2ª Edición del Reconocimiento al personal "InnOvAR Contigo"
- Plan Anual de Objetivos Operativos 2023.
- Liquidación del Presupuesto General del OAR del ejercicio 2022.
- Modificación presupuestaria nº 1/2023: crédito extraordinario nº 1/2023.
- Memoria de Gestión del OAR correspondiente al ejercicio 2022.
- Aprobación de la 10ª Convocatoria FEAR para entidades locales de la provincia y de las Bases por las que se regula.
- Cuenta General del OAR correspondiente al ejercicio 2022.
- Rectificación del Inventario de bienes y derechos del patrimonio del OAR correspondiente al ejercicio 2022.
- Sistema de Gestión de la Mejora del ejercicio 2022.
- Cuenta General del OAR del ejercicio 2022.
- Convenio de Colaboración a formalizar con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. para facilitar a la ciudadanía el ingreso en cuentas del OAR de giros postales utilizados para el pago de deudas.
- Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del OAR del año 2022.
- Modificación puntual de la Relación de Puestos de Trabajo del OAR.
- Ampliación del periodo de cobro voluntario del Impuesto sobre Actividades Económicas del ejercicio 2023 de los municipios gestionados por el OAR.
- Convenio a formalizar con la Comunidad de Regantes del Canal del Zújar para la prestación del servicio de gestión recaudatoria de los créditos de la misma
- Calendario Fiscal para el ejercicio 2024
- Plan de Control Tributario para el ejercicio 2024

03



EQUIPO OAR

ORGANIGRAMA



1.- Vicepresidencia

2.- Gerencia:

- 2.1.- Asuntos generales de Gerencia.
- 2.2.- Asesoría jurídica.
- 2.3.- Unidad de gestión de calidad.
- 2.4.- Comunicación.
- 2.5.- Unidad Responsabilidad Social Corporativa.
- 2.6.- Unidad Coordinación Técnica de procesos tributarios.
- 2.7.- Técnico superior de Gestión del territorio.
- 2.8.- Sección de Relaciones institucionales.

3.- Servicios:

3.1.- Servicio de Gestión administrativa y asuntos generales.

- Unidad de personal
- Unidad de registro y archivo

3.2.- Servicio de Gestión Tributaria:

- Sección Gestión Catastral
- Sección de notificaciones y documentos
- Sección de Gestión Tributaria de inmuebles
- Unidad de asistencia a EE.DD,
- Unidad de Tasas e IVTM
- Unidad de IAE y viviendas públicas

3.3.- Servicio de Recaudación y Tesorería:

- Sección de recaudación ejecutiva
- Sección de actuaciones masivas
- Sección de gestión económica
- Sección de recaudación ejecutiva "Zona B"
- Sección de recaudación ejecutiva "Zona A"
- Sección de subastas

3.4.- Servicio de Intervención:

- Unidad de intervención
- Unidad de contabilidad

3.5.- Servicio de Inspección:

- Sección de inspección de Haciendas Locales
- Sección de sanciones no tributarias

3.6.- Servicio de Informática:

- Sección de innovación
- Sección de Hardware
- Sección de aplicaciones informáticas
- Sección de soporte de redes y telecomunicaciones

3.7.- Servicio de Coordinación Técnica y Atención Ciudadana:

- Sección de información y atención ciudadana

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA DE PERSONAL

Según categoría profesional	2023		
GERENTE	1	DESARROLLADOR DE APLICACIONES	2
JEFE DE SERVICIO	7	TÉCNICO MEDIO GESTIÓN TRIBUTARIA	8
JEFE DE UNIDAD	12	TÉCNICO MEDIO INFORMÁTICA	3
JEFE DE NEGOCIADO	27	TÉCNICO SUPERIOR JURÍDICO	1
JEFE DE SECCIÓN	16	TÉCNICO MEDIO RECAUDACIÓN	5
JEFE DE ZONA	1	ANALISTA DE SISTEMAS	4
JEFE DE OFICINA	8	ADMINISTRATIVO ADMÓN. GENERAL	42
ECONOMISTA	2	AUXILIAR ADMÓN. GENERAL OAR	52
INGENIERO TÉCNICO TOPÓGRAFO	2	CONDUCTOR RECADERO	1
SUBINSPECTOR HACIENDA PÚBLICA	1	PORTERO ORDENANZA	2
PROGRAMADOR	1		
DELINEANTE	2	TOTAL (31/12/2023):	200

Por servicios	2023	Por Oficinas	2023
GERENCIA	14	SERVICIOS CENTRALES	140
GESTIÓN TRIBUTARIA	46	OFICINAS COMARCALES	61
COORDINACIÓN TCA. Y AT. CIUDADANA	56		
RECAUDACIÓN Y TESORERÍA	41	Poe Edad	2023
INTERVENCIÓN	5		
INSPECCIÓN	15	Entre 18 y 30 años	6
GESTION ADM. Y ASUNTOS GENERALES	8	Entre 31 y 45 años	39
INFORMÁTICA	16	Entre 46 y 70 años	156

Por sexo	
MUJERES	118
HOMBRES	83

COMENTARIOS:

En el tercer trimestre del año se lleva a cabo una reestructuración del OAR dividiéndose el Servicio de Gestión Tributaria y Catastral en dos Servicios: Gestión Tributaria, por un lado, y el Servicio de Coordinación Técnica y Atención a la Ciudadanía, por otro. Asimismo, se acuerda la creación de la Jefatura de Sección de Relaciones Institucionales y un puesto de Técnico Superior de Gestión del Territorio.

Para dar cumplimiento de su misión, a 31 de diciembre de 2023, el Organismo cuenta con una plantilla de 201 personas, de los cuales 140 trabajan en los Servicios Centrales del OAR y los 61 restantes prestan servicio en las diferentes Oficinas Comarcales repartidas por toda la Provincia.

Durante este ejercicio, se han resuelto tanto convocatorias de promoción interna: 3 plazas de Técnico Medio de Recaudación y 1 plaza de Técnico Superior Jurídico, como de estabilización de empleo:

- 2 plazas de Administrativo
- 38 plazas de Auxiliar Administrativo
- 1 plaza de Tco. Medio Informática
- 1 Topógrafo
- 1 Programador

Asimismo, se previó la resolución de oferta de 2 plazas de Administrativo, 5 plazas de Auxiliar Administrativo y 1 plaza de Técnico Medio de Gestión Tributaria durante el ejercicio 2024.

El 71,14% del personal del OAR se encuentra adscrito a los Servicio de Gestión Tributaria, de Coordinación Técnica y atención a la ciudadanía y de Recaudación y Tesorería, encargados del cumplimiento de nuestro propósito y misión para los ciudadanos y las entidades delegantes.

El 58,71% de los empleados son mujeres frente a las 41,29% de hombres.

Del total de empleados, el 77,61% representan al grupo de + de 46 años de edad, seguido por el rango comprendido entre los 31-45 años, con un 19,40% y, finalmente, el 2,99% tienen menos de 30 años. Para afrontar el reto del relevo generacional se contempla en el Plan Estratégico 2021-2023 medidas como el "Plan de relevo general" con acciones tendentes a reducir el impacto en la siguiente década del mismo.

FORMACIÓN

Plan de Formación dirigido al personal del OAR

ACCIONES FORMATIVAS 2023	Nº EDICIONES	Nº ASISTENTES	DURACIÓN	MODALIDAD	FUENTE
MODELO EFQM (VERSION 20)	1	27	15 horas	PRESENCIAL	PF
COACHING E INTELIGENCIA EMOCIONAL	1	22	15 horas	PRESENCIAL	PF
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL PARA PERSONAL OAR	2	35	70 horas	ON LINE	PF
FIRMADOC WEB	2	26	10 horas	PRESENCIAL	PF
DISEÑO Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1	23	100 horas	SEMIPRESENCIAL	PF
SOFTWARE DE BACKUP IBM SPECTRUM PROTECT	1	6	25 horas	SEMIPRESENCIAL	PF
ADMINISTRACIÓN DE IBM POWER 9	1	6	25 horas	SEMIPRESENCIAL	PF
CONTRATACIÓN Y TRAMITACIÓN A TRAVÉS DE PLYCA	1	4	15 horas	PRESENCIAL	PF
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS LOCALES	1	14	12 horas	PRESENCIAL	PF
PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE TRIBUTOS	1	28	70 horas	ON LINE	PF
DOCKERS	1	4	30 horas	ON LINE	PF
SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	6	76	5 horas	PRESENCIAL	PCD
GESTIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO					PCD
IDENTIDAD DIGITAL / FIRMA ELECTRÓNICA / CLAVE					PCD
MULTAS DE TRÁFICO					PCD
NETIQUETA					PCD
	Acciones formativas de refuerzo (micropíldoras, videotutoriales, infografías)				PCD

(*) PF: Plan de formación

(*) PCD: Plan de capacitación digital

A través del Plan de Formación propio del OAR, se han impartido 19 acciones formativas relacionadas con la actividad del Organismo o dirigidas al reforzamiento personal de los empleados. Ello se complementa con micropíldoras, videotutoriales, infografías acerca de gestión del correo electrónico, sistema de identificación y firma o multas de tráfico.

HITO 2023 VII JORNADAS MUNICIPALES “FUTURE: Viajamos contigo a la administración del mañana”

Coincidiendo con el comiendo del nuevo mandato, una vez más el OAR organizó las VII Jornadas Municipales, que se celebraron en noviembre de 2023 en el Teatro Carolina Coronado de Almendralejo.

Estas Jornadas constituyen un punto de encuentro cercano entre las Entidades Delegantes y el OAR, con un doble objetivo:

- Transmitir a las Entidades Delegantes cómo el OAR presta los servicios de gestión, recaudación e inspección de los tributos locales y otros ingresos delegados, y cuál ha sido su recorrido a lo largo de estos últimos 4 años para transformarse y adaptarse a los cambios que sufre nuestro entorno. A lo largo de estas Jornadas, se destacaron la creación de valor añadido y las constantes mejoras que se han ido incorporando en la prestación de los servicios del OAR, para anticiparse de este modo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés claves: la ciudadanía y sus Entidades delegantes.

- Y por otro lado, se presentaron a las nuevas Corporaciones Municipales y el personal dependiente de la misma la información necesaria para que tuvieran conocimiento detallado del estado de la gestión recaudatoria de sus tributos y otros ingresos delegados en el OAR. Por primera vez, esta informa se pondrá a disposición a través de la nueva Herramienta de Fiscalidad Municipal “CTRL O”, con la que los ayuntamientos pueden controlar y analizar el estado de la gestión recaudatoria en tiempo real respecto a sus tributos locales, ofreciéndoles de este modo una mayor transparencia de los resultados obtenidos.

Estas VII Jornadas Municipales se efectuaron bajo el concepto **“FUTURE: VIAJAMOS CONTIGO A LA ADMINISTRACIÓN DEL MAÑANA”**. Un concepto que representa el entorno cambiante y volátil en el que vivimos, en el que los continuos avances tecnológicos nos hacen sentir que el tiempo es cada vez más fugaz, y que el presente dura un instante, y la Administración no puede quedarse atrás, debe asumir las nuevas necesidades y demandas de la ciudadanía y activar todos sus recursos y mecanismos para afrontar esta evolución con cambios innovadores.

El OAR entiende como imprescindible esta adaptación para poder seguir ofreciendo más y mejores servicios tanto nuestras entidades delegantes, como a la ciudadanía. Por todo ello, estas Jornadas se presentaron con un lema central: desde el OAR de hoy crear la administración del mañana, de la mano de nuestras Entidades Delegantes. Donde el “TÚ” que engloba la palabra “FUTURE” adquiere identidad gráfica propia, y se refiere directamente las Entidades Delegantes y a su confianza, porque hacemos partícipes a todos los Ayuntamientos como parte fundamental en el diseño del futuro del Organismo.

Fueron unas Jornadas creativas y poco “convencionales” así como un rotundo éxito, en las que se crearon momentos de debate y oportunidades para compartir y conocer que significa el OAR para los Ayuntamientos, y que esperan del Organismo, cuestiones claves que sirvieron de base para marcar las directrices y políticas del nuevo Plan Estratégico del OAR 2024-2026.

LA NUEVA HERRAMIENTA DE FISCALIDAD MUNICIPAL: CTRL O

Hasta las VI Jornadas Municipales se facilitaban a los Ayuntamientos un Informe de Fiscalidad Municipal, que se convertía en un valioso instrumento de asesoramiento técnico-tributario, pues permitía obtener una visión completa del estado general de la Hacienda Local, resultando de gran utilidad tanto a la hora de elaborar los Presupuestos Generales de la Corporación Municipal, como en el momento Organismo Autónomo de Recaudación de tomar decisiones en materia tributaria que afecten a la contribución fiscal de sus vecinos. Sin embargo, ese informe era un documento estático, con datos fijos cerrados a una determinada fecha, y en consecuencia, su gran valor quedaba obsoleto a los pocos meses después de celebrarse estas Jornadas.

Por ello, el equipo del OAR volvió a innovar, y desarrolló una Herramienta Fiscal denominada "CONTROL O", que permite a los Ayuntamiento a acceder de una forma rápida y sencilla, a toda esa información sobre el estado de la gestión tributaria, recaudatoria e inspectora de los tributos y otros ingresos delegados en el OAR, con una perspectiva general y a la vez un mayor detalle de la recaudación. Y lo mejor de todo, una aplicación única donde visualizar el total de la información, que será actualizada día a día.

FUTÚRE: El OAR de hoy, y del mañana



04

NUESTRA
ACTIVIDAD

PROPÓSITO, VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DEL OAR

PROPÓSITO

COMPROMETIDOS CON LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y LA CIUDADANÍA

Garantizando la financiación y el sostenimiento de los servicios públicos en la provincia a través de una justa y eficaz recaudación de los ingresos públicos por un grupo de profesionales altamente cualificados

VISIÓN

SER UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL, PROACTIVA Y EFICIENTE

Referente a nivel nacional en la gestión de ingresos y derechos públicos, incorporando la digitalización en nuestras actuaciones, anticipándonos a las necesidades de los grupos de interés y contribuyendo al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz

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

VALORES

Transparencia: en nuestras actuaciones y resultados

Innovación: en la prestación de nuestros servicios

Participación: de todos nuestros grupos de interés en la mejora del organismo

Respeto y Empatía: entender y valorar a todas las personas por igual

Flexibilidad: adaptándose de forma rápida a los cambios

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 COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN	O.E.4 MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS E IMPULSO DE LA INTEROPERABILIDAD	E.4.1. REFUERZO DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS 	E.4.2. FOMENTO DE LA INTEROPERABILIDAD 	

PLAN ANUAL DE OBJETIVOS OPERATIVOS 2023

Son 42 las acciones estratégicas desarrolladas, de las cuales 19 han estado vinculadas al cumplimiento de 21 objetivos operativos asociados, alcanzando un cumplimiento del 85,71% del Plan Anual de Objetivos:

CIUDADANÍA

Con el objetivo de impulsar la *transformación digital* se ha desarrollado la APP móvil del OAR, un nuevo canal telemático dirigido a la ciudadanía en general, disponible en IOS y Android.

E.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ODS: 9, 11, 16, 17.

Para *ofrecer un mejor servicio* al ciudadano y aumentar la satisfacción respecto a la atención recibida, se ha llevado a cabo durante 2022 actuaciones tendentes a la mejora del proceso de atención ciudadana.

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

ODS: 16

ENTIDADES DELEGANTES

Se ha continuado fomentando la *asistencia tributaria* a los Ayuntamientos de la provincia, mediante la revisión y/o elaboración de nuevos modelos de Ordenanzas Fiscales.

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

ODS:16

Además, en cumplimiento con la estrategia de *“mejora de la formación y gestión del conocimiento”*, se ha creado la Escuela Sapiens, dirigida a las Entidades Delegantes, con el fin de que el personal de las Corporaciones locales que atiende a la ciudadanía pueda ofrecer un buen servicio desde sus sedes.

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

ODS:4

EMPLEADOS/AS

En el ámbito de la *gestión de las personas*, se ha realizado la asignación de nuevos puestos para desempeñar la actividad en régimen de teletrabajo.

E.2.3. GESTIÓN DE PERSONAS

ODS: 5, 8, 10.

En cuanto a la *formación*, se ha puesto en marcha el Plan de Capacitación Digital y Administración Electrónica 2022-2023, con el objetivo de capacitar en estas materias a todo el personal, con el fin de alcanzar la meta de conseguir en el OAR el reto de una Administración Pública 100% digitalizada.

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

ODS: 4

Para la mejora de la *gestión de las ausencias y horario del personal*, se ha adquirido una nueva aplicación del control horario.

E.2.3. GESTIÓN DE PERSONAS

ODS: 5, 8, 10.

GESTIÓN DEL OAR

Se adapta el *sistema de calidad* del OAR a la nueva versión del Modelo EFQM 2020, renovándose el Sello 500 de excelencia, innovación y sostenibilidad.

E.2.2. MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE RESULTADOS

ODS: 16

Se produce un cambio en el *modelo de gestión del OAR* mediante la reconversión en profundidad del sistema de aplicación de ingresos a los recibos, para lo cual se ha desarrollado la metodología informática de aplicación parcial de ingresos de forma automatizada.

E.1.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ODS: 9, 11, 16, 17.

En el impulso de la *transformación organizativa*, durante 2022 se ha identificado y definido el Inventario de Procedimientos Administrativos comunes referidos a competencias, funciones y actividad del OAR.

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

ODS:16

En el ámbito de la estrategia de *medición, control y mejora de los resultados*, se ha trabajado en la unificación de la fuente de información y fórmulas de los indicadores operativos, como paso previo a la autorización de los mismos.

E.2.2. MEDICIÓN, CONTROL Y MEJORA DE LOS RESULTADOS

ODS: 16

Con el objetivo de reforzar la *gestión de alianzas*, se ha implantado una nueva sistemática para el seguimiento y evaluación de los convenios que permita detectar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

E.4.1. REFUERZO DE LA GESTIÓN DE ALIANZAS

ODS: 16, 17.

Por último, se ha dado cumplimiento a la estrategia orientada a la *Responsabilidad Social Corporativa* mediante la ejecución de las acciones propuestas en el Plan Director de RSC para el ejercicio 2022.

E.3.3. IMPULSO DE L RSC

ODS: 17

PLAN DIRECTOR RSC

En el marco del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2022-2024 del OAR, se ha dado cumplimiento al mismo mediante la ejecución de las acciones propuestas para el ejercicio 2023 alcanzándose grandes hitos que ayudan a alcanzar nuestro objetivo constante de contribuir al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz, entre los que destacan:

Celebración de las VI Jornadas formativas en RSC dirigidas a las Entidades delegantes, Aliados y personal del OAR.

Despliegue del proyecto de sensibilización escolar “El OAR con el cole” en 19 colegios, que ha acercado a 921 escolares de 4º y 5º de Educación Primaria la importancia y el funcionamiento de la gestión tributaria y recaudatoria.

IV edición de Navidad solidaria, desarrollada en el Centro de Mayores de la localidad de Guareña contando con la participación de escolares del CEIP San Gregorio y de la Asociación de mujeres “La Nacencia”.

Reciclado de todo tipo de material que se genera en la organización, mediante la instalación de 16 minipuntos de reciclaje y contenedores de plástico en todas las oficinas comarcales

Campaña de concienciación medioambiental, impartándose jornadas sobre reciclaje, entre otras materias.

Programas de salud y bienestar, realizándose dos sesiones de salud física y emocional a 90 personas del OAR.

V Jornada Solidaria de donación de sangre en colaboración con el Banco de Sangre de Extremadura y la Hermandad de Donantes de Badajoz.

The background of the slide is a complex digital representation of a financial market. It features a dark blue and black color palette with glowing green and red lines and bars. On the left, there are several vertical bars of varying heights, some green and some red, resembling a candlestick or bar chart. A yellow line graph trends upwards from the bottom left towards the top right. On the right side, there is a grid of numbers in red and white, some of which are partially obscured or faded. The overall aesthetic is high-tech and data-driven.

05

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

RESULTADOS GLOBALES

EVOLUCIÓN DEL IMPORTE PUESTO AL COBRO E IMPORTE TOTAL RECAUDADO

AÑO	IMPORTE AL CARGO		IMPORTE RECAUDADO		TOTAL
	VOLUNTARIA	EJECUTIVA	VOLUNTARIA	EJECUTIVA	
2020	252.502.620,38 €	188.150.968,00 €	206.645.683,64 €	25.371.553,44 €	232.017.237,08 €
2021	272.223.447,09 €	198.697.479,12 €	232.017.541,67 €	39.144.609,17 €	271.162.150,84 €
2022	282.545.772,60 €	182.956.338,10 €	242.165.756,57 €	33.024.891,34 €	275.190.647,91 €
2023	283.415.200,13 €	191.741.843,83 €	242.988.220,39 €	31.709.959,69 €	274.698.180,08 €

El OAR alcanza un porcentaje de recaudación, en periodo voluntario, que asciende al 85,74 %, lo que supone un incremento con respecto al ejercicio anterior.

El cargo generado en período voluntario mantiene la tendencia al alza de los últimos cuatro años, incrementándose igualmente el importe recaudado hasta llegar a los casi 243 millones de euros. La estabilización de estas cifras obedece:

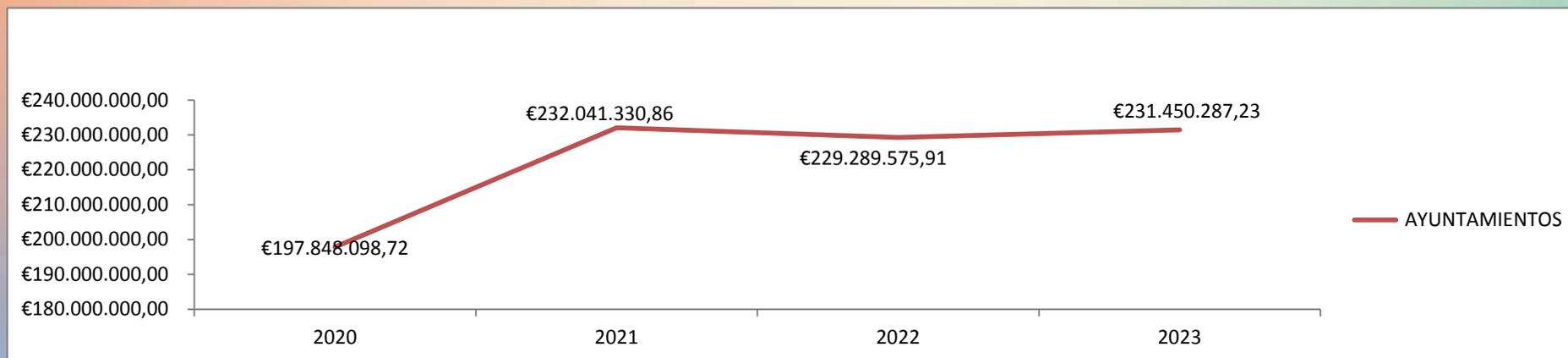
- > Evolución positiva de la delegación de la gestión, recaudación e inspección de los tributos y otros ingresos a este Organismo: 49 nuevas delegaciones de Ayuntamientos y otras entidades.
- > Aumento de los cargos a través de los padrones tanto de impuestos obligatorios como no obligatorios, tasas y otros ingresos.

En relación a la recaudación en período ejecutivo, se aprecia la estabilización del dato, que se mantiene en más de 30 millones de euros, debiendo considerar que en el año 2021- 2022 se produjeron circunstancias excepcionales que desvirtuaron la tendencia del mismo, como el pago por la Junta de Extremadura de 8,5 millones de euros en concepto de deuda en ejecutiva, que supuso un 21,76% del total de los ingresos de ese ejercicio así como la aplicación parcial de ingresos y cartas de pago, como una nueva prestación del servicio a los contribuyentes y entidades delegantes. No obstante, otros factores como la recaudación en aplazamientos/fraccionamientos y embargos masivos de cuentas corrientes se han incrementado considerablemente.

EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN TOTAL ANUAL POR TIPO DE CLIENTE

	2020	2021	2022	2023
AYUNTAMIENTOS	197.848.098,72 €	232.041.330,86 €	229.289.575,91 €	231.450.287,23 €
MANCOMUNIDADES	3.315.992,00 €	3.702.862,47 €	3.645.288,80 €	4.183.386,73 €
DIPUTACIÓN PROVINCIAL, OAR Y PROMEDIO	21.358.437,23 €	22.188.917,88 €	24.040.988,91 €	25.061.065,82 €
COMUNIDAD AUTÓNOMA	7.898.198,29 €	11.889.934,52 €	17.065.179,07 €	12.785.364,02 €
COMUNIDADES DE REGANTES	1.596.510,84 €	1.339.105,11 €	1.149.615,22 €	1.218.076,28 €
*VOL+EJE	232.017.237,08 €	271.162.150,84 €	275.190.647,91 €	274.698.180,08 €

EVOLUCIÓN DE LA RECAUDACIÓN TOTAL ANUAL DE LOS AYUNTAMIENTOS

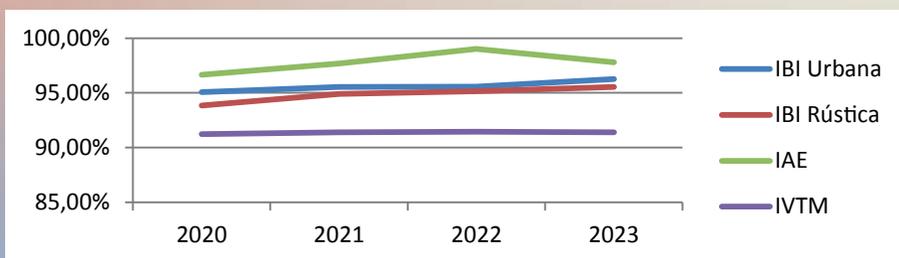


GESTIÓN DE LA DEUDA EN PERIODO VOLUNTARIO

- PADRONES TRIBUTARIOS Y PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS OBLIGATORIOS

EVOLUCIÓN DE PADRONES TRIBUTARIOS Y PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS OBLIGATORIOS

	2020		2021		2022		2023	
	Cargo	% Recaudación						
IBI Urbana	101.645.451,64 €	95,07%	102.556.035,93 €	95,54%	103.343.461,19 €	95,57%	104.073.699,80 €	96,26%
IBI Rústica	13.849.948,10 €	93,84%	14.073.688,30 €	94,89%	14.162.766,50 €	95,14%	14.342.487,86 €	95,53%
IBI BICES					9.543.370,87 €	99,80%	10.426.509,98 €	99,80%
IAE	7.972.579,05 €	96,66%	8.931.884,53 €	97,69%	9.945.332,19 €	99,02%	11.041.350,93 €	97,79%
IVTM	24.756.013,47 €	91,22%	25.149.678,61 €	91,41%	25.331.745,32 €	91,45%	25.385.094,86 €	91,39%

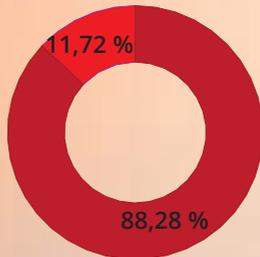


EVOLUCIÓN DE LOS PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN

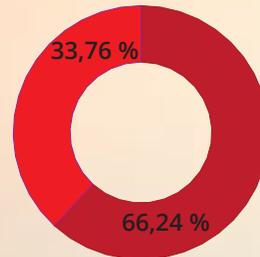
Durante el ejercicio 2023, el Organismo logró un incremento del cargo de casi un 2% con respecto al ejercicio anterior en los impuestos obligatorios, encabezando dicha subida el IAE y IBI Bices. En cuanto a la recaudación, se mantiene en un porcentaje alto, encontrándose la mayoría en un rango entre el 95-99%, lo que supone que ninguno de ellos sufra una desviación por encima del 0.5 puntos porcentuales.

PORCENTAJES DE DOMICILIACIÓN DE LOS TRIBUTOS OBLIGATORIOS

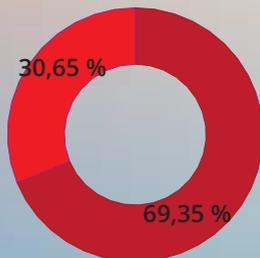
IBI URBANA



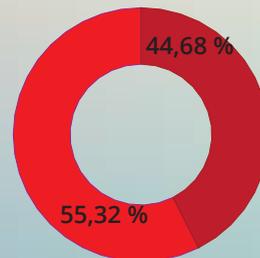
IBI RÚSTICA



IAE



IVTM



El porcentaje de las domiciliaciones de los respectivos impuestos obligatorios se han incrementado con respecto al ejercicio 2022, elevándose hasta el 88,28% en IBI Urbana y superando el 65% en IBI Rústica e IAE en los recibos domiciliados. En este sentido, se han llevado a cabo por el Organismo acciones encaminadas a este fin tales como la notificación a los Ayuntamientos en el momento de carga de los padrones de estos tributos así como una campaña efectuada por el Servicio de Atención Ciudadano, informándole a través de correo electrónico de esta prestación, facilitándole el trámite. Todo ello supone un impacto positivo tanto a nivel recaudatorio como en ahorro de costes para la organización, ya se se reudencen las comunicaciones y notificaciones.

IMPORTE DE LIQUIDACIONES DE LOS IMPUESTOS OBLIGATORIOS

	2020	2021	2022	2023
IBI Urbana	2.999.603,38 €	3.302.397,65	3.343.566,32	3.124.678,55
<i>Nº Valores</i>	15.669	16.608	19.182	15.627
IBI Rústica	468.814,60 €	814.701,96 €	982.201,64 €	847.955,61 €
<i>Nº Valores</i>	3.175	4.810	5.909	6.227
BICES	5.783,21 €	484,76 €	1.471.528,44 €	1.289.160,35 €
<i>Nº Valores</i>	80	4	59	79
IAE	940.508,75 €	841.574,64 €	903.698,33 €	884.357,21 €
<i>Nº Valores</i>	506	837	640	514
IVTM	31.570,59 €	62.563,20 €	92.689,85 €	33.225,95 €
<i>Nº Valores</i>	437	897	1.663	509
IVTM AUTOLIQUIDAC.	264.003,43 €	225.889,99 €	273.206,38 €	275.373,59 €
<i>Nº Valores</i>	7.540	6.705	6.479	6.925

En consonancia con la estabilización del importe de los cargos de los padrones de los impuestos de exacción obligatoria, de forma general se aprecia un descenso poco significativa en esta tipología, salvo la relativa a la autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, que se incrementa en un 0,79% con respecto al ejercicio anterior, derivado de la matriculación de nuevos vehículos, y ello a pesar de que Extremadura se consolida como la comunidad autónoma con el parque automovilístico más antiguo.

En cuanto al IBI, el descenso viene dado por el menor número de expedientes tramitados en Gestión Catastral como en el efecto que se deriva en el importe de las liquidaciones tributarias de dichas alteraciones declaradas. En concreto, la labor de actualización catastral se encuentra en un estado muy avanzado, gracias al esfuerzo realizado a lo largo de los años, por lo que el número de ejercicios liquidados en cada nueva alteración realizada es menor. Por otra parte, la mayoría de expedientes de alteración catastral tramitados, relativas a reformas de inmuebles, no han generado un importe de liquidación tributaria significativo, por estar valoradas conforme a unas ponencias de valores de cierta antigüedad.

EVOLUCIÓN DEL CARGO EN LOS IMPUESTOS NO OBLIGATORIOS, TASAS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO

	2020	2021	2022	2023
IIVTNU	8.545.390,89 €	8.358.601,81 €	4.067.748,35 €	6.518.683,68 €
ICIO	3.733.138,28 €	8.009.350,86 €	4.102.261,79 €	6.077.758,14 €
Impuesto Gastos Suntuarios	372.924,29 €	373.326,82 €	371.327,46 €	392.941,14 €
Tasas y otros ingresos de derecho público	44.104.856,28 €	49.664.940,46 €	52.779.798,20 €	54.222.089,76 €
VVPP*	5.656.181,37 €	7.630.587,51 €	7.994.985,75 €	7.982.582,16 €

*Viviendas de Promoción Pública de la Junta de Extremadura

IIVTNU, el incremento del cargo, con respecto al ejercicio anterior, en más de 2 millones de euros, viene determinado por la entrada en vigor de la nueva regulación del citado impuesto, que ha permitido recuperar, en parte, el importe de lo liquidado por este tributo. No obstante, esta recuperación no puede retroceder a niveles de antes de la Sentencia del Tribunal Constitucional en el año 2021, ya que la nueva configuración del tributo ha supuesto una menor tributación.

ICIO, el aumento del cargo en 1.975.496,35 € con respecto al ejercicio 2022 se debe, principalmente, a la implantación de plantas fotovoltaicas en nuestra Provincia. A este cargo, habría que añadir el importe por las autoliquidación realizadas que asciende a 2.668.370,38 €.

Impuesto gastos suntuarios, la efectividad de la campaña de actualización de las Ordenanzas fiscales llevada a cabo desde el Servicio de Gestión Tributaria se plasma en el aumento del cargo.

Tasas y otros ingresos de derecho público, la progresión alcista del cargo continua en el ejercicio 2023 gracias al mantenimiento en tendencia positiva de las liquidaciones derivadas de padrones así como por las liquidaciones de conceptos no periódicos de importes muy elevados, como el Canon urbanístico.

GESTIÓN CATASTRAL

	Nº expedientes tramitados de orden físico y económico			
	2020	2021	2022	2023
A través de Catastro	2.015	2.390	2.183	399***
A través de empresa	394	1.052	789	1.120
SEGIPSA	5506*	4205**	5.205	3.063
TOTAL	7.915	7.647	8.177	4.582

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

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

***Tramitación en OAR hasta fecha de aprobación de la encomienda de gestión Segipsa (13-04-23).

	Nº expedientes tramitados de orden jurídico			
	2020	2021	2022	2023
Tramitación de alteraciones	7.364	7.798	8.898	3.210*
Certificados emitidos en P.I.C	465	737	717	726

* 1.699 tramitados a través del OAR Y 1.511 a través de SEGIPSA

Durante el ejercicio 2023, se llevó a cabo la modificación de la forma de actuación catastral, que engloba, tres líneas de actuación:

1. Ejecución del servicio únicamente a través de los Ayuntamientos y la empresa Segipsa.
2. La vigencia de la encomienda de gestión del OAR a Segipsa se modifica, siendo cuatrianual, lo que permite dar continuidad a los trabajos catastrales sin periodo de carencia, lo que se traduce en una prestación del servicio organizado, eficaz y eficiente.
3. Comunicación directa al catastro de todas las alteraciones omitidas detectadas, 1.749 alteraciones durante el ejercicio 2023.

GESTIÓN DE LA DEUDA EN PERIODO EJECUTIVO

- GESTIÓN EJECUTIVA

	2020	2021	2022	2023
EVOLUCIÓN PENDIENTE INICIAL	152.004.628,74 €	144.809.593,64 €	133.807.936,47 €	139.506.806,16 €

El incremento del pendiente inicial del ejercicio 2023 se debe a la concurrencia de dos circunstancias anómalas que alteran los resultados obtenidos, por un lado, se efectuó un cargo en ejecutiva directa por la Junta de Extremadura de 5 millones de euros, a finales del último trimestre, cuya gestión no pudo efectuarse a fecha de cierre; y, por otro lado, la aprobación de la propuesta de baja de valores que dentro del proceso de depuración de deudas de dudoso cobro y otros motivos deben ratificar los Ayuntamientos, y que ha tenido entrada en el primer trimestre del año 2023.

ACTIVIDAD INSPECTORA

EVOLUCIÓN DEL IMPORTE REGULARIZADO

	2020	2021	2022	2023
IAE	398.491,88 €	1.025.417,63 €	679.577,25 €	558.172,12 €
Tasa 1,5% Empresas explotadoras suministros	130.112,16 €	12.846,26 €	841.815,25 €	249.830,72 €
ICIO	499.028,00 €	//	473.888,41 €	//
Plusvalías	730,22 €	361,82 €	//	//
TOTAL	1.028.362,26 €	1.038.625,71 €	1.995.280,91 €	1.281.891,25 €

De acuerdo con el Plan de Inspección vinculado, a su vez, al Plan de Control Tributario, se han desarrollado durante este período actuaciones de inspección sobre el Impuesto sobre Actividades Económicas, la Tasa por Aprovechamiento Especial o Utilización Privativa del Dominio Público Local por empresas explotadoras de servicios de suministros que resulten de interés general (Tasa del 1,5%) e Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obra.

EVOLUCIÓN DEL IMPORTE RECAUDADO DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES TRIBUTARIOS

	2020	2021	2022	2023
Procedentes de procedimientos de inspección	371.560,78 €	280.714,77 €	283.309,65 €	467.661,76 €
Procedentes de requerimientos	27.900,00 €	33.000,00 €	7.800,00 €	24.600,00 €
TOTAL	345.460,78 €	313.714,77 €	291.109,65 €	492.261,76 €

- ü Durante el año 2023 se han instruido 155 expedientes sancionadores por infracciones constadas durante el transcurso de actuaciones inspectoras, así como por no atender los requerimientos de la Administración Tributarias. De los expedientes concluidos, el 79,78% han finalizado de conformidad, incrementándose el importe recaudado un 69,10 %.

SANCIONES NO TRIBUTARIAS

INFRACCIONES EN MATERIA DE TRÁFICO

	Nº DENUNCIAS TOTALES	IMPORTE RECAUDADO
2020*	102.964	17.950.549,63 €
2021*	94.406	14.610.068,22 €
2022*	97.766	13.773.437,12 €
2023	135.016	18.352.544,41 €

*Incluye los resultados obtenidos por infracciones por velocidad mediante radar

La cifra de Ayuntamientos que han encomendado al OAR la tramitación de procedimientos de carácter sancionador se ha elevado hasta los 116 de municipios.

En 2023, se han entregado a 51 Ayuntamientos de la provincia de Badajoz 126 smartphones y 92 impresoras, que facilitará la labor de la policía local, al permitirles formular denuncias por infracciones de tráfico, acceder a la base de datos de la DGT y trasladar, de forma eficaz, las denuncias al soporte informático del OAR.

INFRACCIONES EN MATERIA DE TRÁFICO

	IMPORTE RECAUDADO
2020	25.484,00 €
2021	100.430,00 €
2022	594.755,02 €
2023	175.525,00 €

El número de Ayuntamientos a los que se les presta este servicio se ha incrementado de 43 a 51 municipios desde el año 2022.

El descenso del número de denuncias recibidas ha originado una reducción del importe recaudado, aunque se ha superado la cifra de 175.000,00€.

A hand holding a glowing blue sphere against a background of a city at night with a network overlay.

06

REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Nº DE RECURSOS POR TIPOLOGÍA

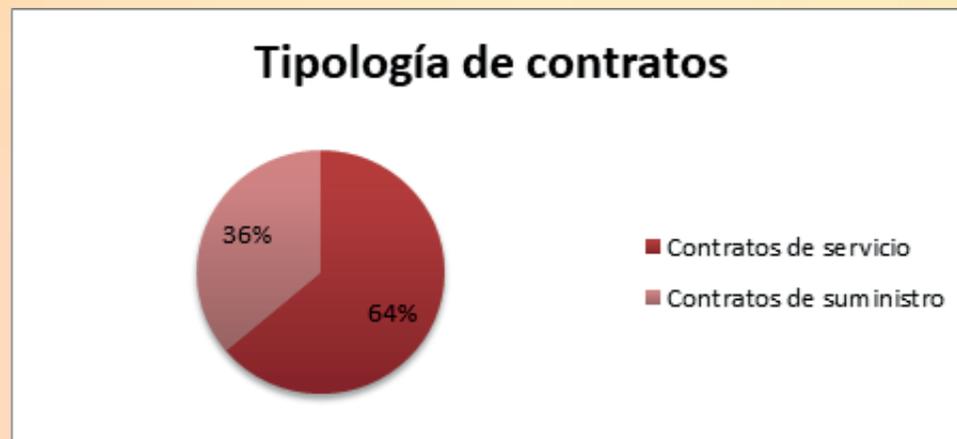
TIPOLOGÍA	MATERIAS	2023
RECURSOS DE REPOSICIÓN	Gestión censal-tributaria y catastral	1343
	Actos en vía ejecutiva	2498
	Sanciones tributarias	19
	Multas de tráfico	633
	Infracciones en materia de seguridad y convivencia ciudadana	2
RECURSOS CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVOS	Gestión censal-tributaria y catastral	9
	Actos en vía ejecutiva	7
	Sanciones tributarias	0
	Multas de tráfico	27
	Otras materias	15
RECURSOS EXTRAORDINARIOS DE REVISIÓN	Multas de tráfico	7
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE REVOCACIÓN	Procedimientos especiales de revocación	10

- En el año 2023, se han incrementado el número de recursos de reposición frente a diversas materias frente al ejercicio anterior, por el aumento de reclamaciones frente a actos de gestión censal- tributaria y catastral. Sin embargo, se han visto reducidos los recursos de reposición frente a actos en vía ejecutiva.
- El número de recursos contenciosos administrativos se ha reducido significativamente en un 19,44%, por el descenso de esta tipología en todas las materias, destacando en los de gestión censal-tributaria y catastral, que han disminuido de 28 a 9 recursos presentados.
- En relación con los recursos extraordinarios de revisión y otros procedimientos especiales de revocación, también se ha producido durante el ejercicio 2023 una disminución en la tramitación de este tipo de procedimientos en un 50 % con respecto al ejercicio anterior.

The image features two hands shaking in a digital, futuristic environment. The hands are rendered with a blue, grid-like texture. The background is a vibrant mix of blue and orange light trails, creating a sense of motion and energy. The overall aesthetic is high-tech and modern.

07

CONTRATOS Y
PROVEEDORES



	2020	2021	2022	2023
Nº de expedientes de contratación	95	93	122	111
Nº de facturas tramitadas	653	440	507	479
Importe total compras y servicios contratados	3.492.671,53 €	4.353.547,84 €	4.947.944,53 €	4.971.009,08 €
Nº de altas en la gestión patrimonial del OAR	96	43	107	359
Total expedientes contratos menores	84	87	106	82
Total resto de expedientes de contratación	11	6	16	29

El OAR ha tramitado, durante 2023, 111 expedientes de contratación, de los cuales el 36% corresponden a suministros y el 64% restantes a contratos de servicios.

La apuesta del Organismo por disminuir la tramitación de expedientes de contratación menor ha generado una baja en el cómputo de esta tipología de expedientes y, consecuentemente, un incremento en el resto. Ello ofrece una mayor transparencia, publicidad y acceso a los licitadores.

Con el objeto de cooperar en el desarrollo económico general, se han gestionado el pago a proveedores de más de 400 facturas, por un importe que ronda los 5 millones de euros, en un periodo medio de 15,13 días naturales.

The background is a dark blue field filled with a pattern of red binary digits (0s and 1s) arranged in a grid that recedes into the distance. Two circular, sunburst-like patterns are visible, one at the top center and one at the bottom center, both rendered in a lighter blue color.

08

RESULTADOS
ECONÓMICOS FINANCIEROS

APROBACIÓN PRESUPUESTO DE INGRESOS

	2020	2021	2022	2023
Operaciones corrientes (Cap. 3 a 5)	13.082.000,00 €	15.770.000,00 €	13.400.000,00 €	14.186.000,00 €
Operaciones de capital (Cap. 6 y 7)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Operaciones financieras (Cap. 8 y 9)	305.000,00 €	631.000,00 €	2.115.000,00 €	4.140.000,00 €
TOTAL INGRESOS	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €	15.515.000,00 €	18.326.000,00 €

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE INGRESOS

	2023
Previsiones Iniciales	18.326.000,00 €
Modificaciones de Previsiones	2.500.000,00 €
Previsiones definitivas	20.826.000,00 €
Derechos Reconocidos Totales	17.033.483,59 €
Derechos Anulados	2.446,28 €
Derechos Reconocidos Netos	17.031.037,31 €
Derechos Reconocidos Netos	17.031.037,31 €
Derechos recaudados	16.576.434,16 €
Devoluciones de Ingreso pagadas	2.446,28 €
Recaudación Líquida	16.573.987,88 €

APROBACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS

	2020	2021	2022	2023
Operaciones corrientes (Cap. 1 a 4)	12.608.000,00 €	12.842.000,00 €	13.613.000,00 €	14.497.000,00 €
Operaciones de capital (Cap. 6 y 7)	474.000,00 €	754.000,00 €	1.147.000,00 €	1.024.000,00 €
Operaciones financieras (Cap. 8 y 9)	305.000,00 €	2.805.000,00 €	755.000,00 €	2.805.000,00 €
Total GASTOS	13.387.000,00 €	16.401.000,00 €	15.515.000,00 €	18.326.000,00 €

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS

	IMPORTE
Créditos Iniciales	18.326.000,00 €
Modificaciones de Crédito	2.500.000,00 €
Créditos definitivos	20.826.000,00 €
Gastos autorizados totales	19.477.374,98 €
Gastos comprometidos o dispuestos	19.477.374,98 €
Obligaciones Reconocidas Netas	18.761.394,08 €
Pagos Realizados	18.608.810,80 €
Reintegros de Pagos	785,56 €
Pagos Líquidos	18.608.025,24 €

El ejercicio 2023 comenzó con un Presupuesto de 18.326.000,00€ tanto en su estado de gastos como de ingresos, un 18,12 % más con respecto al año 2022, motivado por el incremento en los ingresos financieros con destino al Plan de Fondos Financieros Extraordinario de Anticipos Reintegrables.

Debido a la suspensión de las reglas fiscales durante este período, el Organismo aprobó una modificación presupuestaria en la modalidad de suplemento de crédito financiada con el Remanente de Tesorería para Gastos Generales, por importe de 2,5 millones de euros, que junto con el importe presupuestado, ha permitido la puesta a disposición a las Entidades Locales de anticipos reintegrables por valor de 5 millones de euros, lo que implica que los Ayuntamientos obtienen financiación sin ningún tipo de coste.

09

ATENCIÓN A
LA CIUDADANÍA

• INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Atención presencial en las Oficinas			
	Nº CITAS SOLICITADAS	Nº CITAS ATENDIDAS	% ATENCIÓN
2020	71.436	59.181	82,84%
2021	96.657	77.442	80,12%
2022	87.514	67.981	77,56%
2023	93.187	72.072	77,34%

ü El incremento producido en las citas solicitadas lleva aparejado un alto porcentaje de No Presentados, consecuencia del cribado previo que se efectúa desde las OAIC y desde el Centro de Atención Telefónica.

ü Se constata la gestión de procedimientos más especializados que requieren un mayor tiempo de dedicación al ciudadano/a.

Centro de Atención Telefónica (CAT)			
	Nº LLAMADAS RECIBIDAS	Nº LLAMADAS ATENDIDAS	% ATENCIÓN
2020	307.648	228.736	74,35%
2021	347.973	279.109	80,21%
2022	249.482	211.860	84,90%
2023	247.350	212.202	85,79%

ü Este canal de atención se reserva para la tramitación de procedimientos de forma ágil y sencilla, por lo que para mantener este indicador de atención se necesita de un canal complementario y alternativo que sea capaz de garantizar un servicio adecuado a la demanda.

ü Dicho canal complementario es el correo electrónico ciudadanía.oar@dip-badajoz.es, cuyo tiempo de respuesta está en una media de 1 día.

10

ENTIDADES
DELEGANTES

- ASISTENCIA ECONÓMICA

1. Nº DE NUEVAS DELEGACIONES FORMALIZADAS EN 2023

En el ejercicio 2023, se han aceptado 49 nuevas delegaciones de Ayuntamientos y otras entidades, asumiendo el OAR las tareas de gestión y recaudación de los impuestos, tasas u otros ingresos locales, labor que desempeña este Organismo y que permite garantizar la financiación y el sostenimiento de los servicios públicos de la provincia.

2. Desde el Organismo, se han gestionado **pagos** a las distintas entidades públicas ya sea mediante liquidaciones, anticipos ordinarios o extraordinarios por un importe de 286.234.216,19 €, incrementando el importe considerablemente respecto al ejercicio anterior y facilitando de este modo la financiación de las mismas.

PAGOS REALIZADOS A ENTES DELEGANTES

	ANTICIPOS ORDINARIOS	ANTICIPOS EXTRAORDINARIOS	PAGOS TOTALES*
2019	144.757.653,40 € •	55.521.085,47 €	248.720.072,52 €
2020	142.296.781,92 €	43.493.906,37 €	226.833.626,07 €
2021	146.549.621,10 €	43.965.358,86 €	244.246.287,75 €
2022	145.587.482,54 €	39.003.947,82 €	268.991.825,33 €
2023	164.522.867,89 €	46.714.057,43 €	286.234.216,19 €**

3. Desde el Servicio de Intervención se han **gestionado todos los descuentos a realizar a los Ayuntamientos**, por valor de 14.887.394,50€, en los diferentes pagos periódicos y que han de ser liquidados a terceros. Los Ayuntamientos tienen convenios con distintas entidades públicas ya sean Mancomunidades, la propia Diputación, Promedio, etc mediante los cuales acuerdan la gestión y realización de los pagos que tengan que realizar a dichos terceros a través del Organismo dando una seguridad de cobro a dichas entidades tanto de importes como de fechas. Esto facilita la gestión tanto al propio ayuntamiento que no tiene que controlar calendario de pagos, cantidades pendientes, comunicaciones, etc, como a la entidad destinataria que únicamente tiene al OAR como gestor.

4. **SERVICIO CONFI@.** Durante el presente ejercicio se han incorporado 3 nuevos ayuntamientos. De esta manera durante el 2023 ya se han gestionado dentro de este sistema un total de 125 ayuntamientos a los cuales no sólo se les ha facilitado su incorporación sino que se les ha ido prestando asistencia técnica en cuanto al cierre de la contabilidad, creación de cuentas, corrección de problemas u otras materias contables para obtener una imagen contable fiel de la gestión de sus recursos. En este ejercicio se ha procedido al igual que en los anteriores a la evaluación de la satisfacción de los nuevos clientes respecto de este sistema, continuándose a su vez con la incorporación definitiva de los ayuntamientos en modo real sin desplazamiento (telefónicamente o mediante acceso informático). A este respecto, se obtiene un porcentaje de participación por ayuntamientos de un 62,5% y una valoración sobre las dos primeras preguntas de 4,80 y 5 sobre un máximo de 5, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho. Con relación a la pregunta de consecución del objetivo de simplificar la contabilidad y de si recomendarían su adhesión a otros ayuntamientos, la totalidad de los encuestados ha respondido afirmativamente.

FORMACIÓN

ACCIONES FORMATIVAS 2023	Nº EDICIONES	Nº ASISTENTES	DURACIÓN	MODALIDAD	FUENTE
CONFINA: SISTEMA DE CONTABILIZACIÓN AUTOMÁTICA PARA LAS ENTIDADES DELEGANTES DE LOS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DELEGADOS EN EL OAR	1	9	5 horas	PRESENCIAL	PF
LA GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL PARA PERSONAL DE ENTIDADES DELEGANTES: Herramientas y procedimientos	1	19	70 horas	ON LINE	PF
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA PERSONAS DE LAS ENTIDADES DELEGANTES	1	22	15 horas	ON LINE	PCD
TALLER "ASPECTOS PRÁCTICOS Y TEÓRICOS DEL IIVTNU PLUSVALÍAS"	7	61	5 horas	PRESENCIAL	Sapiens
TALLER "OPERACIONES BÁSICAS RECAUDATORIAS EN INTEGRA"	8	109	4 horas	PRESENCIAL	Sapiens
TALLER "GUÍA PRÁCTICA COLABORACIÓN CATASTRAL"	6	70	5 horas	PRESENCIAL	Sapiens
TALLER "SOLICITUDES, INSTANCIAS Y RECURSOS DIRIGIDOS AL OAR"	1	12	5 horas	PRESENCIAL	Sapiens
TALLER "APLAZAMIENTOS, FRACCIONAMIENTOS, PLANIFICA Y PLAN 4"	3	29	4 horas	PRESENCIAL	Sapiens

La oferta formativa dirigida a nuestras Entidades Delegantes se lleva a efecto basándose en tres elementos:

→ **El Plan de Formación de Entidades Delegantes (PF EEDD)**, que incluye un bloque específico para las Entidades Delegantes. Estas acciones formativas son las que se denominan “formación reglada”.

→ **El Plan de Capacitación en Competencias Digitales (PCD)**, que tiene las mismas características que el Plan de Formación del OAR aunque focalizado de forma exclusiva en aspectos de las tecnologías de la información y en los entornos digitales obligatorios para el funcionamiento ordinario de las Administraciones Públicas. El PCD incluye acciones de refuerzo consistentes en webinar, trípticos, infografías, etc... En esta anualidad se han elaborado las siguientes:

- GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO
- IDENTIDAD DIGITAL FIRMA ELECTRÓNICA/CLAVE
- NETIQUETA

Además se ha impartido de manera ONLINE el curso de Administración Electrónica.

→ **La escuela de formación SAPIENS**, que imparte talleres prácticos de corta duración, presenciales, y en la zona geográfica de los municipios invitados. Todas las entidades delegantes son invitadas a los talleres SAPIENS que se van celebrando a lo largo del año. En esta anualidad se han impartido los talleres que se muestran en la tabla relativa a las acciones formativas del 2023. En lo que respecta a la labor llevada a cabo por la Escuela Sapiens, de las 182 entidades delegantes que se han convocado, han asistido 106 entidades (Ayuntamientos, Entidades Locales Menores, lo que supone un 58,24% de participación).

A blurred background image showing a business meeting. In the foreground, a person's hands are using a calculator. In the background, another person is using a laptop. Overlaid on the image are semi-transparent financial charts, including a line graph and a candlestick chart. The overall color palette is blue and white.

11

PRINCIPALES
RESULTADOS

OAR

▶ **18,32 mill.**
€ de Presupuesto

▶ **769,94 mill.**
€ de Resultado
presupuestario

▶ **7,67 mill.**
€ de Remanente
de Tesorería

▶ **118 %**
de Autofinanciación

Entidades delegantes

▶ **206**
Entidades delegantes

▶ **3 %**
Tasa general por
prestación de servicios

▶ **+283 mill.**
€ de Recaudación
en voluntaria

▶ **%** Recaudación
principales impuestos:

★ **96,26%**
IBI urbana

★ **95,30%**
IBI rústica

★ **97,79%**
IAE

★ **91,39%**
IVTM

▶ **256**
Anticipos extraordinarios
Ayuntamientos

Ciudadanía

▶ **72.072**
Citas presenciales
atendidas

▶ **212.202**
Llamadas
atendidas

▶ **140.151**
Accesos a
Oficina Virtual

▶ **8.856**
Aplazamientos-
fraccionamientos concedidos

▶ **4,67 /5**
Satisfacción global de
la ciudadanía

▶ **201** empleados/as

▶ **17** Oficinas de atención
al ciudadano

▶ **665.928** habitantes

Grandes hitos 2023

▶ **71,20%**
Cumplimiento del Plan
Anual de Objetivos
Operativos

▶ **Future**
VII Jornadas Fiscalidad Municipal

▶ **Giro Postal**

▶ **Agent3**
Aplicativo informático gestión
multas a través de smartphones

▶ **Control+O**
Herramienta Fiscalidad Municipal