

CARTA DE SERVICIOS

ENTIDADES DELEGANTES



PRESENTACIÓN
DEL SERVICIO

pág. **3**

VINCULACIÓN A
LA AGENDA 2030 Y
LOS ODS

pág. **5**

SERVICIOS
PRESTADOS

- 1_ Gestión
- 2_ Recaudación
- 3_ Inspección y sanciones
- 4_ Control económico y financiero
- 5_ Añadir valor a los servicios de las Entidades delegantes

pág. **6**

TRANSPARENCIA

pág. **14**

PARTICIPACIÓN

pág. **15**

COMPROMISOS
DE CALIDAD E
INDICADORES

pág. **16**

DERECHOS DE
LAS PERSONAS
Y ENTIDADES
USUARIAS

pág. **19**

QUEJAS Y
RECLAMACIONES.
INICIATIVAS Y
SUGERENCIAS

pág. **21**

NORMATIVA
REGULADORA

pág. **22**

INFORMACIÓN Y
CONTACTO

pág. **24**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Propósito

El Organismo Autónomo de Recaudación (en adelante, OAR) es una entidad pública autofinanciada dependiente de la Diputación de Badajoz, de carácter administrativo sin ánimo de lucro, cuyo **PROPÓSITO** es 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

Por ello, su **MISIÓN** está centrada en 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.

La prestación de los servicios que el OAR ofrece a sus 204 Entidades delegantes -Ayuntamientos, Mancomunidades de municipios, Comunidades de regantes, Asamblea de Extremadura, Junta de Extremadura, Consorcio de gestión medioambiental PROMEDIO, Universidad de Extremadura y Diputación de Badajoz- mediante la contraprestación de una Tasa por la prestación de servicios, se materializa a través de la regulación de un [Convenio de delegación](#) de competencias de los tributos y restantes ingresos efectuadas a la Diputación de Badajoz, a través del OAR, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Las funciones de gestión, liquidación, recaudación e inspección de los distintos tributos y restantes ingresos que el OAR ejerce, exige a los Ayuntamientos y otras Entidades delegantes realizar un proceso de [delegación y/o encomienda de gestión](#) de estas competencias a través de la adopción de un Acuerdo plenario que pondrán a disposición del Organismo a fin de su aprobación por el Consejo Rector del OAR y su ratificación por el Pleno de la Diputación de Badajoz.

El OAR trabaja con vocación de servicio público para la ciudadanía y Entidades delegantes, optimizando los recursos mediante la aplicación de economías de escala que garanticen la eficiencia y la eficacia, brindando a los contribuyentes facilidades de pago para hacer frente a sus obligaciones tributarias de la forma más sencilla posible.

A través de la gestión que realiza el OAR, que sigue como guía de referencia el Modelo EFQM de Excelencia, Innovación y Sostenibilidad, se establece una cultura de mejora continua en la identificación y consideración de las necesidades y expectativas de las Entidades delegantes, lo cual, junto al apoyo y asistencia técnica, jurídica, tributaria y económica que realiza,

es reflejo del compromiso que el Organismo mantiene en la prestación de un servicio integral y transparente, con el que les brinda a las Entidades un entorno de oportunidades y de prestación de servicios públicos de calidad para la ciudadanía.

Si bien, para alcanzar la calidad en la prestación de los servicios de gestión tributaria y recaudatoria, el OAR potencia el establecimiento de numerosas alianzas que mantiene a través de Convenios de colaboración con sus aliados, tales como: Dirección General del Catastro, Jefatura Provincial de Tráfico, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Federación Española de Municipios y Provincias, etc., con el fin de lograr beneficios mutuos que añadan valor a las Entidades delegantes como grupo de interés clave, mediante el apoyo mutuo en experiencias, recursos e intercambio de información.

Visión

La **VISIÓN** del OAR 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.

La transformación digital y la administración electrónica son grandes retos para el OAR, los cuales exigirán una adaptación organizativa y funcional, a través de la simplificación y automatización de los procedimientos y el fomento del intercambio de información con otras Administraciones con la finalidad de reducir lo máximo posible la gestión de trámites que deben realizar los ciudadanos y ciudadanas.

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.

La transformación digital y la administración electrónica son grandes retos para el OAR



VINCULACIÓN A LA AGENDA 2030 Y LOS ODS

La gestión responsable, comprometida y transparente del OAR en la prestación de los servicios a sus Entidades delegantes contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030:



/// Meta 16.6:

Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

/// Meta 16.7:

Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

/// Meta 16.10:

Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.



/// Meta 17.16:

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

/// Meta 17.17:

Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

SERVICIOS PRESTADOS

Una vez efectuada la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) y en el Diario Oficial de Extremadura (DOE) de la relación de Entidades de derecho público que han efectuado delegación de competencias en la Diputación de Badajoz, a través del OAR, se inicia la prestación de los siguientes servicios:

01

Gestión Tributaria

GESTIÓN

La **Gestión Tributaria** comprende las actuaciones de gestión de los tributos y otros ingresos, desde la delegación de competencias hasta la puesta al cobro de los valores emitidos.

- /// Colaboración para la gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) e Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (II-VTNU) en el marco de cooperación establecido con la Dirección General del Catastro, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Jefatura Provincial de Tráfico y Consejo General del Notariado, respectivamente.
- /// Gestión censal del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- /// Elaboración de un censo tributario inicial sobre las tasas de devengo periódico para su consulta y/o mantenimiento por las Entidades delegantes.
- /// Aplicación de las Ordenanzas reguladoras para el cálculo de las deudas tributarias.
- /// Elaboración de padrones de tributos, cargos de valores y gestión de las domiciliaciones.
- /// Concesión y denegación de exenciones y bonificaciones tanto potestativas como obligatorias.
- /// Emisión de documentos cobratorios.
- /// Práctica de notificaciones colectivas e individuales de los tributos de cobro periódico en voluntaria y de las liquidaciones emitidas.
- /// Resolución de recursos y reclamaciones contra actos administrativos derivados de la Gestión Tributaria.
- /// Elaboración anual del [Calendario Fiscal](#).

La **Gestión Catastral** engloba la gestión de la información y actuaciones de actualización catastral desarrolladas en el ámbito del Convenio de colaboración formalizado entre la Dirección General del Catastro y la Diputación de Badajoz con los Ayuntamientos que tienen delegadas las funciones de gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

- /// Recepción, digitalización y tramitación de expedientes de declaración y comunicaciones y solicitudes de alteraciones catastrales.
- /// Colaboración en la resolución de recursos derivados de expedientes catastrales relativas a actuaciones realizadas por el OAR. Emisión de las propuestas de resolución, digitalización y envío a la Gerencia del Catastro.
- /// Actualización y mantenimiento del catastro inmobiliario e incorporación de discrepancias a través del Mapa de Gestión de la Dirección General del Catastro.

Además, el OAR colabora en la gestión de la **Junta de Extremadura**.

- /// Emisión de documentos cobratorios (Viviendas de Promoción Pública en régimen de alquiler, compraventa, acceso diferido, préstamo hipotecario y locales en régimen de alquiler y garajes).

02

RECAUDACIÓN

La **recaudación** contempla todas las actuaciones de gestión recaudatoria de los recursos delegados al OAR, desde la puesta al cobro de los valores hasta su pago o baja en cuenta, tanto en periodo voluntario como ejecutivo.

- /// Puesta al cobro de recibos en período voluntario.
- /// Gestión de los planes de pago ([Planific@](#), [aplazamientos y fraccionamientos](#)) para el cobro de deudas en periodo voluntario y ejecutivo.
- /// Baja en cuenta de los valores para su anulación por haber sido declarados incobrables, prescritos o sean anulados por improcedencia de los mismos.
- /// Emisión y práctica de la notificación de la Providencia de Apremio.
- /// Resolución de recursos interpuestos contra la Providencia de Apremio.
- /// Seguimiento especial de la gestión recaudatoria de grandes deudores.
- /// Instrucción de los expedientes de apremio mediante:
 - La investigación del patrimonio del deudor.
 - La ejecución de los bienes del deudor a través de actuaciones tendentes al cobro de las deudas incluidas en expedientes de apremio mediante actuaciones de embargo, entre las que cabe citar:
 - Embargo de dinero efectivo o en cuentas abiertas en entidades de crédito.
 - Embargo de créditos y derechos.



- Embargo de sueldos, salarios y pensiones.
- Embargo de vehículos.
- Embargo de inmuebles.

- /// Resolución de recursos interpuestos contra la Diligencia de embargo.
- /// La enajenación de bienes mediante subasta pública de forma telemática, a través del [Portal de Subastas](#) de la Agencia Estatal del Boletín Oficial del Estado.
- /// Declaración de crédito incobrable en caso de no existir bienes y que el valor de los mismos sea insuficiente.
- /// Derivación de responsabilidad, cuando tras la declaración de fallido del deudor principal, puedan existir responsables solidarios o subsidiarios.

03

INSPECCIÓN Y SANCIONES

Procedimiento de inspección

El **procedimiento de Inspección** supone el desarrollo de actuaciones, de acuerdo con los criterios definidos en el Plan Anual de Inspección del OAR, dirigidas a la regularización de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, a fin de aminorar los niveles de fraude existentes en los municipios de la provincia y contribuir al principio de justicia tributaria, a través de la:

- /// Investigación y comprobación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias ignorados por la Administración.
- /// Comprobación de la veracidad y exactitud de las declaraciones y autoliquidaciones presentadas por los obligados tributarios.
- /// Regularización de la situación tributaria de los contribuyentes mediante la práctica de las correspondientes liquidaciones.
- /// Determinación de actos realizados por los contribuyentes susceptibles de ser calificados como infracción tributaria.

Mediante la Inspección se regularizan los siguientes tributos:

- /// El Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- /// EL Impuesto sobre Instalaciones, Construcciones y Obras (ICIO).
- /// El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- /// Tasa por utilización privativa o aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales a favor de las empresas explotadoras de servicios de suministros que resulten de interés general o afecten a la generalidad o a una parte importante del vecindario (Tasa 1,5%).

Dependiendo del tributo a regularizar, las actuaciones inspectoras conllevan, en todo caso:

- /// La comunicación de inicio de actuaciones inspectoras, con información de su alcance, periodo que se regulariza y requerimiento de información y/o documentación.

Procedimiento sancionador tributario

- /// Elaboración de la propuesta de regularización tributaria, confiriendo plazo para presentar alegaciones.
- /// Regularización de la situación tributaria y práctica de las liquidaciones correspondientes que se sustancian en el Acta de conformidad o disconformidad.

El **procedimiento sancionador tributario** pretende garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, corrigiendo a los sujetos que las incumplen con la imposición de sanciones, a través de las siguientes fases:

- /// Solicitud de inicio del procedimiento sancionador.
- /// Autorización de inicio, otorgada por el órgano con potestad sancionadora.
- /// Comunicación de inicio al sujeto pasivo, junto con la propuesta de sanción, puesta a disposición del expediente y concesión del plazo de alegaciones.
- /// Elaboración de la propuesta de resolución de alegaciones, en caso de que las hubiera, y notificación al sujeto pasivo.
- /// Emisión de la resolución sancionadora.

Sanciones no tributarias

Las **sanciones no tributarias** comprenden la tramitación de procedimientos sancionadores no tributarios por infracciones a la normativa de tráfico y por las infracciones contenidas en la Ordenanza municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana en el espacio público, a través de:

- /// Instrucción del procedimiento sancionador.
- /// Expedición, emisión de recibos, y práctica de notificaciones de los acuerdos de inicio originados por actas, boletines de denuncias, etc. interpuestos por los agentes de la autoridad.
- /// Generación de propuestas de resolución sancionadoras y de archivo y notificación de las mismas a los interesados.
- /// Emisión de resoluciones sancionadoras.
- /// Elaboración de propuestas de resolución de los recursos interpuestos contra los actos que se deriven del procedimiento sancionador y recaudatorio.

04

CONTROL ECONÓMICO Y FINANCIERO

Las Entidades que han delegado al OAR sus tributos y/u otros ingresos tienen la posibilidad de disponer de tesorería durante todo el año a través del sistema de anticipos ordinarios que gestiona el Organismo, mediante pagos a cuenta de:

- /// La recaudación prevista durante el periodo de abono voluntario del ejercicio, con periodicidad mensual o trimestral.
- /// La efectiva recaudación ejecutiva, con periodicidad trimestral.

Se lleva a cabo el seguimiento y control de las cantidades recaudadas de cada Entidad, a través de:

- /// Realización de cierres parciales y liquidaciones con periodicidad mensual.
- /// Puesta a disposición de archivos mensuales a las Entidades delegantes acogidas al [Sistema Confi@](#) para la automatización de la contabilidad de los recursos delegados en el Organismo.
- /// Práctica de liquidación final y rendición de cuentas anuales.

Además, este servicio comprende también la gestión de descuentos en los anticipos ordinarios realizados a terceros a través del OAR.

05

AÑADIR VALOR A LOS SERVICIOS PRESTADOS A LAS ENTIDADES DELEGANTES

El compromiso constante del OAR con los Ayuntamientos y otras Entidades delegantes comprende no solo la prestación de unos servicios de calidad, sino que además les ofrece información y asistencia respecto a los tributos y otros ingresos cuya gestión, recaudación o inspección han delegado al Organismo.

INFORMACIÓN A EEDD

Información a Entidades Delegantes

A petición de las Entidades delegantes el OAR facilita [informes](#) de diferente tipología:

INFORMES DE GESTIÓN DE ÁMBITO TRIBUTARIO:

- /// Aplicación de [beneficios fiscales](#).
- /// [Simulación de cargo de padrones](#) para el periodo impositivo siguiente.
- /// Estudios tributarios sobre implantación de Bienes Inmuebles de Características Especiales (BICES).
- /// Aplicación de coeficientes de actualización sobre los valores catastrales en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).

INFORMES DE GESTIÓN RELATIVOS AL PATRIMONIO INMOBILIARIO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA:

- /// Certificados de Viviendas Sociales de la Junta de Extremadura.
- /// Fiscalización de las viviendas de la Junta de Extremadura para su remisión al Tribunal de Cuentas.
- /// Informe económico para la enajenación del patrimonio inmobiliario de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

INFORMES DE ÍNDOLE RECAUDATORIA:

- /// Situación recaudatoria de los tributos y otros ingresos delegados por la Entidad delegante.
- /// Baja de Valores.
- /// Insolvencia.
- /// Fiscalización de los tributos delegados en ejecutiva por la Junta de Extremadura para su remisión al Tribunal de Cuentas.
- /// Inspección Fiscal Junta de Extremadura.
- /// Certificados de Esfuerzo Fiscal para su traslado al Ministerio de Hacienda.

INFORMES EN EL ÁMBITO DE LA INSPECCIÓN Y SANCIONES:

- /// Informe sobre el número de expedientes tramitados en materia de inspección e importe recaudado por los mismos.
- /// Informe sobre el número de expedientes tramitados por infracciones en materia de tráfico o por conductas contempladas en la Ordenanza de seguridad y convivencia ciudadana e importe recaudado por los mismos.
- /// Informe por tipología de las infracciones de tráfico clasificadas según vías públicas en las que se cometen.

Asimismo, el OAR también elabora y proporciona otros Informes sin necesidad de que sean solicitados por las Entidades delegantes:

- /// Con carácter periódico, al inicio de cada nueva legislatura, el OAR presta asesoramiento técnico-tributario de forma personalizada a cada Entidad sobre la situación en materia de Fiscalidad municipal.
- /// Informes de contabilidad de carácter mensual.
- /// Informes de liquidación final respecto a la gestión íntegra realizada por el OAR durante el ejercicio.

El OAR promueve el intercambio de información con las Entidades delegantes mediante:

- /// Fiscalidad al día: Consulta mediante Municipio para conocer los tributos y otros ingresos que la Entidad ha delegado al OAR, fecha de la puesta al cobro, así como la publicación en Boletín Oficial de la Provincia (BOP) de las Ordenanzas fiscales reguladoras.
- /// Noticias de interés de ámbito tributario para los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas.
- /// Celebración de Jornadas:
 - De carácter municipal, dirigidas a dar a conocer los servicios prestados por el OAR y las novedades tributarias y/o jurídicas en materia de gestión, recaudación e inspección de los tributos.
 - Jornadas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), con las que el OAR divulga a sus grupos de interés los principios básicos de la RSC y su implicación en esta materia.



- ▶ De ámbito provincial, sobre Hacienda Local dirigidas a las nuevas Corporaciones entrantes tras producirse el cambio de cada legislatura.

ASISTENCIA A EEDD

Asistencia a Entidades Delegantes

El OAR ofrece asesoramiento y apoyo jurídico, técnico, tributario y económico en busca de la mejora de la gestión de las Entidades.

▶ **ASISTENCIA JURÍDICA**

- /// **Asesoramiento jurídico** a los Ayuntamientos y a otras entidades que han delegado-encomendado la gestión recaudatoria mediante la emisión de todo tipo de informes y dictámenes jurídicos sobre cualquier materia determinada en el ámbito de las haciendas locales a petición de dichas Entidades.
- /// Redacción y emisión del **Boletín Informativo del OAR (BOAR)** con las novedades legislativas en relación a la gestión, recaudación e inspección tributaria.

▶ **ASISTENCIA TÉCNICA**

Con el objetivo de maximizar la calidad y garantizar el mantenimiento de los aplicativos propios del OAR puestos a disposición del personal de cada una de las Entidades delegantes, el Organismo ofrece apoyo técnico informático en el manejo básico y en la atención de incidencias de uso respecto a las siguientes herramientas:

- /// **INTEGRA.** Proporciona de forma integrada el conjunto de herramientas digitales necesarias para la gestión de la información de carácter tributario, e incluye:
 - ▶ Gestión y consulta de padrones.
 - ▶ Consulta y/o mantenimiento censal.
 - ▶ Gestión de cobro de recibos.
 - ▶ **FIDES**, herramienta que facilita la liquidación de los tributos y resto de ingresos cuya recaudación ha sido delegada al OAR, realizar consultas contables sobre anticipos, descuentos, así como la obtención de Informes de contabilidad y de liquidación final.
- /// **Sistema AGENT3.** Herramienta de gestión integral de multas de tráfico para la consulta del estado de las infracciones y de los datos estadísticos del procedimiento sancionador.

El OAR asiste a las Jefaturas de Policía local de las Corporaciones de la provincia cuya gestión y recaudación de las multas y sanciones de tráfico se encuentre delegada en el Organismo, mediante la provisión de las herramientas necesarias para la tramitación de denuncias: talonarios de boletines, terminales (smartphones, impresoras portátiles, pda's), así como, a solicitud de las Entidades delegantes y, en aras de velar por la seguridad vial, realiza el suministro de cinemómetros tanto fijos como móviles para el control de la velocidad en los municipios.

/// **ASISTENTE DE GESTIÓN DE ORDENANZAS FISCALES.** Al objeto de facilitar en todo lo posible el tratamiento de las ordenanzas de los tributos municipales, el OAR dispone de un programa de gestión de expediente asistido que incluye la totalidad de los documentos que deben incorporarse en el Expediente de imposición, modificación o derogación de las Ordenanzas Fiscales Municipales.

El acceso a los aplicativos se realiza en el [portal corporativo](#) del OAR mediante autenticación a través usuario y clave personalizada que se les facilita al personal de cada Administración solicitante, junto a los formularios, manuales y documentación que se requiera para asegurar una utilización correcta de los mismos.

Asimismo, anualmente, el OAR pone al servicio de las Entidades delegantes un [Plan de Formación](#) integral y específico que contempla acciones formativas sobre el funcionamiento y actualización de las aplicaciones propias del OAR, con el compromiso e interés de que todo el personal de las Entidades adquiera la destreza necesaria para su uso, lo que revertirá no solo en la posibilidad de llevar un control acerca de la gestión recaudatoria, sino también en la atención que presten a la ciudadanía en la resolución de consultas y/o trámites. El Plan de Formación se adapta a su vez a las necesidades formativas que en materia tributaria presenten las Entidades delegantes.

▶ **ASISTENCIA TRIBUTARIA**

- /// Mantenimiento y gestión de las bases de datos de contribuyentes.
- /// Asesoramiento a los Ayuntamientos en la elaboración y aprobación de las [Ordenanzas fiscales](#). El OAR proporciona a las Entidades modelos tipo de Ordenanzas fiscales adaptados a las modificaciones normativas regularadoras de sus tributos locales.
- /// Asistencia en la cumplimentación de los modelos de declaración, comunicación y solicitudes de alteraciones catastrales.

▶ **ASISTENCIA ECONÓMICA**

El OAR es un instrumento de apoyo financiero que responde a las necesidades y peticiones de sus Entidades delegantes mediante la gestión y [concesión de anticipos de carácter extraordinario](#) a cuenta del margen de la recaudación del ejercicio en curso, con el fin de garantizar liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones y situaciones excepcionales que se les puedan presentar.

El pago de los anticipos extraordinarios está sujeto a la realización de un estudio, que será positivo siempre que la previsión de los pagos realizados a la Entidad delegante en el ejercicio no supere a la recaudación del mismo.



TRANSPARENCIA

El OAR fomenta una cultura de transparencia en la prestación de un servicio público socialmente responsable y comprometido mediante el intercambio de información. Por ello, de forma constante, mantiene un clima de cooperación a la vez que refuerza la confianza con sus Entidades delegantes a través de la publicación en su [Portal Web](#) y [Redes Sociales](#) de las actuaciones y resultados obtenidos.

Para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el OAR fomenta la transparencia de la actividad pública y expone y somete al análisis de sus grupos de interés la información relativa a su gestión:

- /// [Estrategia](#) y Planes Anuales de Objetivos.
- /// [Memorias Anuales](#): De Gestión y de Responsabilidad Social Corporativa.
- /// [Indicadores](#) de satisfacción y rendimiento de la actividad del OAR.
- /// [Indicadores de transparencia](#).
- /// [Estructura organizativa](#) y [relación de puestos de trabajo](#).
- /// [Cartas de Servicios](#) Ciudadanía y Entidades delegantes.
- /// Actas de las sesiones celebradas por el [Consejo Rector](#).
- /// [Información presupuestaria](#): Presupuestos consolidados e información periódica sobre su estado de ejecución.
- /// [Normativa](#) propia del OAR y reguladora del servicio prestado.
- /// [Delegaciones](#) de competencias por municipio.
- /// [Contratación administrativa](#).

PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL SERVICIO

El OAR da voz a sus Entidades delegantes mediante la realización periódica de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados, recabando así la percepción y expectativas, que sirven para detectar áreas de mejora y adoptar las acciones correctoras que correspondan.

Al OAR le importa conocer la opinión de sus Entidades, por ello, también les ofrece la posibilidad de comunicar cualquier [queja, sugerencia de mejora y/o felicitación](#) para el mejor funcionamiento del Organismo, bien de forma telemática, mediante formulario online, o bien por correo postal.

El Organismo cuenta con mecanismos de participación para las Entidades delegantes, de manera que diferentes órganos colegiados, como el Consejo Rector, así como determinados grupos de trabajo cuentan con representación por parte del personal de Ayuntamientos y/u otras Entidades, permitiéndoles colaborar en la adopción de decisiones y, en definitiva, en el diseño de los servicios.



El Organismo cuenta con mecanismos de participación para las Entidades delegantes permitiéndoles colaborar en la la adopción de decisiones y, en definitiva, en el diseño de los servicios

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El OAR, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual evalúa los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores:

Compromiso 1

Publicar el Calendario Fiscal en el BOP antes del 31 de diciembre de cada año.

/// INDICADOR 1:

Fecha de publicación del Calendario fiscal en el BOP.

Compromiso 2

Obtener un porcentaje de gestión anual de los impuestos obligatorios delegados (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Actividades Económicas e Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica) no inferior al 93%.

/// INDICADOR 2:

Porcentaje medio de gestión anual de los impuestos obligatorios.

Compromiso 3

Incorporar el 90% de los requerimientos no atendidos en el Mapa de Gestión de la Dirección General del Catastro.

/// INDICADOR 3:

Porcentaje de requerimientos no atendidos incorporados por el OAR al Mapa de Gestión.

Compromiso 4

Realizar el pago de los anticipos ordinarios a las Entidades delegantes antes del día 23 de cada mes.

/// INDICADOR 4:

Fecha de realización de los pagos de anticipos ordinarios a las Entidades delegantes.

Compromiso 5

Poner a disposición de las Entidades acogidas al sistema CONFID@ los archivos mensuales, para su incorporación automática a la contabilidad, antes del día 10 del mes siguiente al de la liquidación.

/// INDICADOR 5:

Fecha de puesta a disposición de los entes acogidos al sistema CONFID@ de los archivos mensuales.

Compromiso 6

Poner a disposición el informe de beneficios fiscales en un plazo no superior a 4 días hábiles desde su solicitud por la Entidad delegante.

/// INDICADOR 6:

Tiempo medio de emisión de informes de beneficios fiscales.

Compromiso 7

Facilitar el informe de simulación de padrones en un plazo no superior a 4 días hábiles desde su solicitud por la Entidad delegante.

/// INDICADOR 7:

Tiempo medio de emisión de informes de simulación de padrones.

Compromiso 8

Proporcionar a la Entidad delegante el informe de situación recaudatoria de los tributos delegados, en un plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.

/// INDICADOR 8:

Tiempo medio de puesta a disposición del informe de situación recaudatoria.

Compromiso 9

Facilitar a la Entidad delegante el informe de baja de valores, en un plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.

/// INDICADOR 9:

Tiempo medio de puesta a disposición del informe de baja de Valores.

Compromiso 10

Poner a disposición de la Entidad delegante el informe sobre el número de expedientes tramitados en materia de inspección e importe recaudado por los mismos, en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.

/// INDICADOR 10:

Tiempo medio de puesta a disposición del informe sobre el número de expedientes tramitados en materia de inspección e importe recaudado por los mismos.

Compromiso 11

Facilitar a la Entidad delegante el informe sobre el número de expedientes tramitados por infracciones en materia de tráfico o por conductas contempladas en la Ordenanza de seguridad y convivencia ciudadana e importe recaudado por los mismos, en un plazo de 5 días hábiles desde su solicitud.

/// INDICADOR 11:

Tiempo medio de puesta a disposición del informe sobre el número de expedientes tramitados por infracciones en materia de tráfico o por conductas contempladas en la Ordenanza de seguridad y convivencia ciudadana e importe recaudado por los mismos.

Compromiso 12

Proporcionar a todos los municipios y entidades locales menores información personalizada en materia de fiscalidad municipal al inicio de cada legislatura.

/// INDICADOR 12:

Nº de municipios y entidades locales menores a los que se le facilita el Informe de Fiscalidad Municipal al inicio de legislatura.

Compromiso 13

Poner a disposición de las Entidades delegantes información contable mensual en un plazo no superior a 9 días desde el final del mes en curso a excepción del mes de diciembre (por cierre del ejercicio).

/// INDICADOR 13:

Tiempo medio de cierre de aplicaciones mensuales de ingresos para la puesta a disposición de la información contable a las Entidades delegantes.

Compromiso 14

Facilitar información contable de la gestión íntegra realizada por el OAR mediante la liquidación final de las Entidades delegantes antes del 31 de enero de cada año.

/// INDICADOR 14:

Fecha de puesta a disposición de la liquidación definitiva a las Entidades delegantes.

Compromiso 15

Elaborar al menos una edición del Boletín Informativo para Entidades delegantes (BOAR) de forma anual.

/// INDICADOR 15:

Nº de ediciones del Boletín Informativo para Entidades delegantes (BOAR).

Compromiso 16

Resolver el 85% de las quejas presentadas por las Entidades delegantes.

/// INDICADOR 16:

Porcentaje de quejas resueltas de entre las presentadas por las Entidades delegantes.

Compromiso 17

Obtener una satisfacción global respecto al servicio prestado superior a 3,75 (escala 1 a 5) de la encuesta de satisfacción a Entidades delegantes.

/// INDICADOR 17:

Valoración de la satisfacción global obtenida de la encuesta de satisfacción a Entidades delegantes.

Compromiso 18

Resolver el 85% de los compromisos acordados en las reuniones mantenidas con las Entidades delegantes.

/// INDICADOR 18:

Porcentaje de compromisos acordados con las Entidades delegantes resueltos.



El OAR, se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual evalúa sus compromisos de calidad e indicadores

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

Derechos de las EEDD

Derechos de las Entidades Delegantes

Las Entidades Locales y demás Administraciones Públicas que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, deleguen en el OAR las facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación tributarias y demás ingresos de derecho público que les atribuye el RD 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, tendrán derecho a que se garantice por el OAR, además del cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud del Convenio de delegación suscrito, a la salvaguardia de los siguientes derechos.

Derechos de los/as usuarios/as


Derechos generales de los/as usuarios/as de la Excm. Diputación de Badajoz

- /// A identificar al personal integrado en el OAR.
- /// A ser tratados/as con respeto y deferencia por el personal del OAR en relación con los servicios prestados.
- /// A ser informados/as en términos comprensibles y ser atendidas/os de forma personalizada.
- /// A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- /// A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- /// A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- /// A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento del OAR.
- /// A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento del OAR en relación a los servicios que se apuntan.
- /// A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

Derechos de
las EEDD
en su relación
con el OAR

Derechos específicos de las Entidades delegantes en su relación con el OAR

- /// A que se garantice lealtad institucional y se respete el régimen de atribución de competencias.
- /// A comunicarse con el OAR, a través de los medios electrónicos puestos al servicio de las Entidades delegantes.
- /// Al acceso a las aplicaciones informáticas del OAR, que permita garantizar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, compartiendo el uso de los recursos comunes.
- /// A que se garantice una óptima coordinación y comunicación entre ambas administraciones.
- /// A exigir responsabilidad al OAR en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos.
- /// A que se garanticen los derechos de los/as ciudadanos/as en sus relaciones con el OAR.
- /// Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



El Organismo vela por que se cumplan los derechos de Entidades delegantes y usuarios/as en su relación con el OAR

QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por el OAR podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- /// A través de la Sede Electrónica con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreio=4&pes_cod=-2
- /// De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- /// Mediante correo postal dirigido a las dependencias del OAR o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- /// Mediante correo electrónico dirigido a la dirección oargente@dip-badajoz.es
- /// Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa: <http://www.dip-badajoz.es/intranet/> o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que el OAR ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa General

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Normativa General

- /// [Ley 7/1985](#), de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- /// [Ley 58/2003](#), de 17 de diciembre, General Tributaria.
- /// [Ley 47/2003](#), de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- /// [Real Decreto Legislativo 1/2004](#), de 5 de marzo, Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.
- /// [Real Decreto Legislativo 2/2004](#), de 5 de marzo, Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- /// [Real Decreto 2063/2004](#), de 15 de octubre, Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.
- /// [Real Decreto 939/2005](#), de 29 de julio, Reglamento General de Recaudación.
- /// [Real Decreto 1065/2007](#), de 27 de julio, Reglamento General de Gestión e Inspección tributaria.
- /// [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- /// [Ley 40/2015](#), de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- /// [Real Decreto Legislativo 6/2015](#), de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial
- /// [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- /// [Real Decreto 203/2021](#), de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Normativa Específica

Normativa Específica

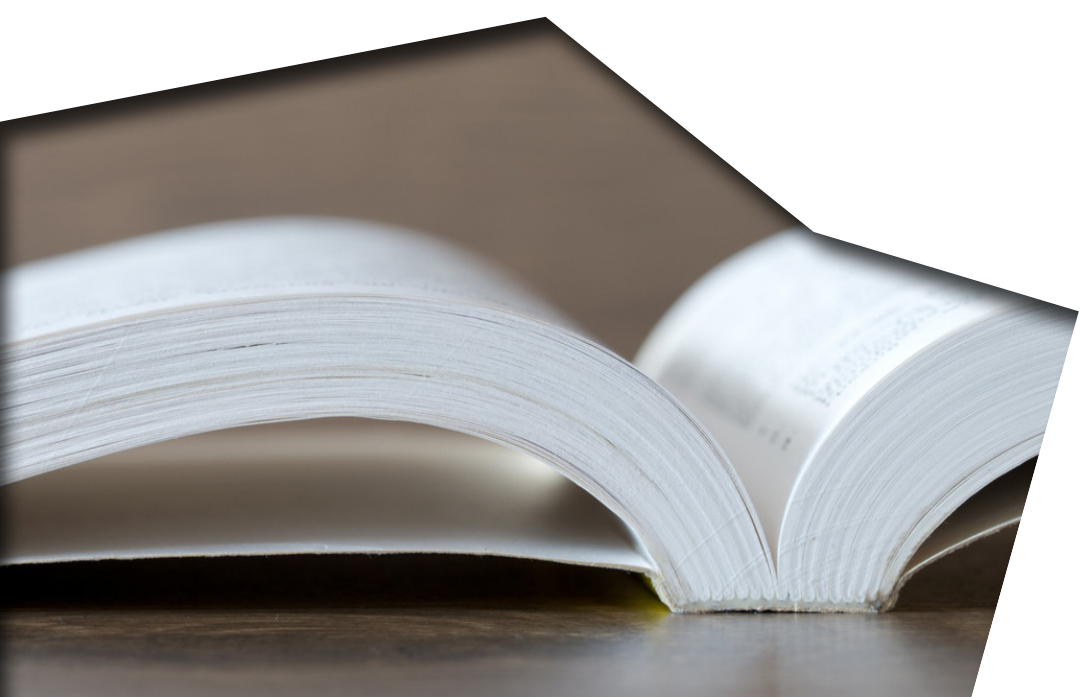
- /// [Ordenanza General](#) de Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos de derecho público de la Diputación Provincial de Badajoz.
- /// [Ordenanza reguladora del procedimiento administrativo electrónico y del registro electrónico](#) en la Diputación de Badajoz y sus entidades y organismos dependientes.
- /// [Reglamento Orgánico y Funcional](#) del Organismo Autónomo Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria.

Ordenanzas fiscales por municipio

Ordenanzas Fiscales por municipio

- /// Ordenanzas Fiscales de Ayuntamientos: [Consulte su municipio.](#)

El resto de normativa reguladora de los servicios prestados por el OAR puede encontrarse en los apartados de "[Normativa Aplicable](#)" y "[Normativa Propia del OAR](#)" de la página web del OAR.



INFORMACIÓN Y CONTACTO

Para cualquier información, comunicación y/o tramitación, el OAR ofrece a las Entidades delegantes los siguientes canales:

Telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA



Línea directa EE.DD

924 212 235



Línea de atención Gerencia (Alcaldía Corporaciones)

924 210 707

Telémática

ATENCIÓN TELEMÁTICA



PORTAL WEB

<https://oar.dip-badajoz.es>



OFICINA VIRTUAL

<https://oarvirtual.dip-badajoz.es>



SEDE ELECTRÓNICA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

<https://sede.dip-badajoz.es>

Por email

ATENCIÓN VÍA EMAIL

Realización de CONSULTAS por parte de las EE.DD relacionadas con:



Ampliación de delegaciones y/o encomienda de funciones de gestión recaudatoria al OAR, firma de convenios y asesoramiento jurídico

oargerente@dip-badajoz.es



Trámite de solicitud de simulación de padrones tributarios e informe de beneficios fiscales y elaboración de Ordenanzas fiscales

info_entidad.oar@dip-badajoz.es



Recaudación y trámite de petición de informes de esfuerzo fiscal y de estado recaudatorio

recaudacioneedd.oar@dip-badajoz.es



Anticipos extraordinarios, sistema Confi@, herramienta FIDES y gestión de descuentos y liquidaciones

intervencion.oar@dip-badajoz.es

Presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL

En las dependencias de los Servicios Centrales de Badajoz, situados en calle Padre Tomás, núm. 6, y red de Oficinas Comarcales, previa cita concertada

[¿Dónde estamos?](#)

UNIDAD RESPONSABLE
DE LA GESTIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LA
CARTA DE SERVICIOS

GERENCIA DEL OAR

Organismo Autónomo de Recaudación
C/ Padre Tomás, núm. 6
06011. Badajoz



924 010 707



oargerente@dip-badajoz.es



www.oar.dip-badajoz.es

