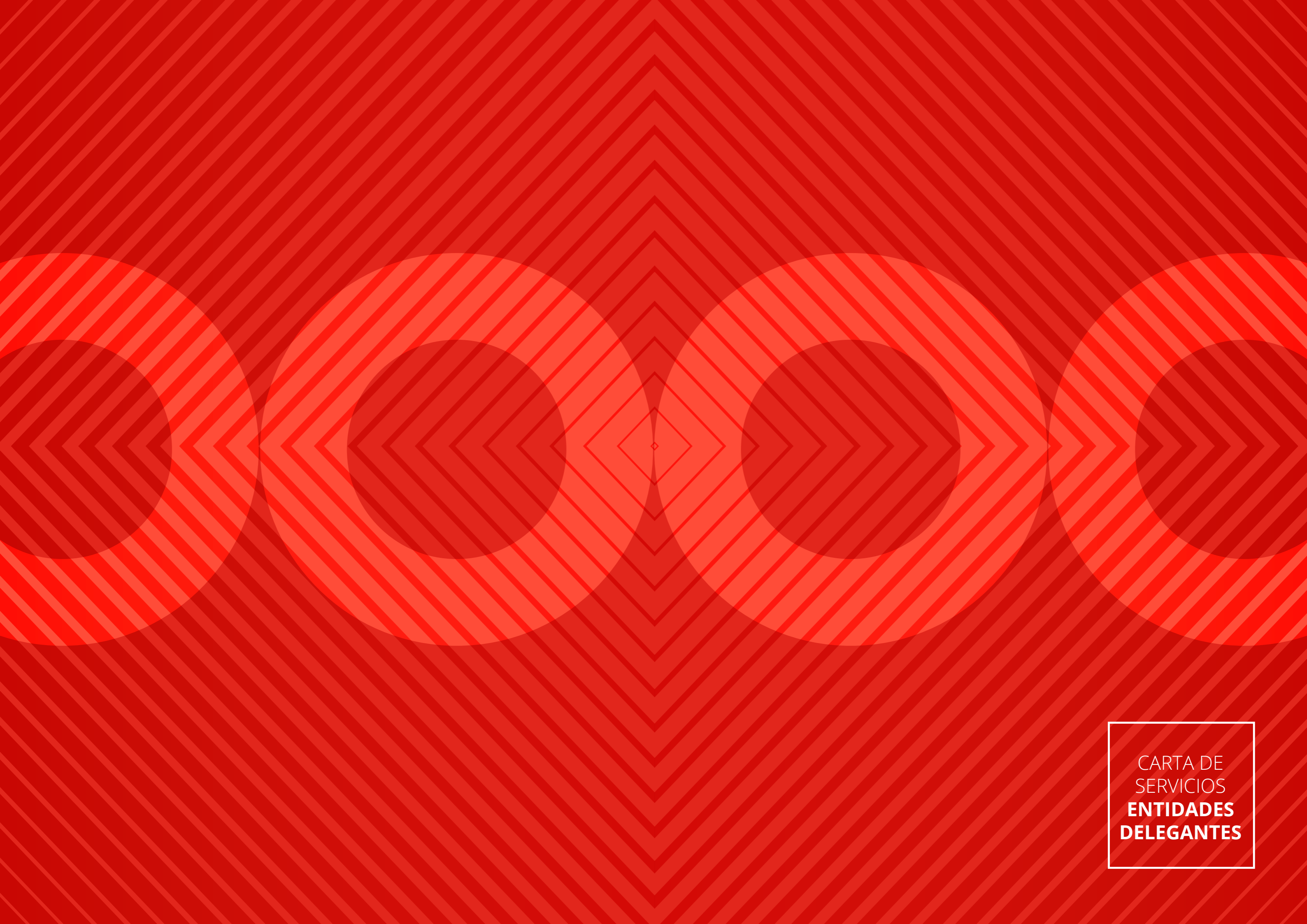


CARTA DE
SERVICIOS
**ENTIDADES
DELEGANTES**





CARTA DE
SERVICIOS
**ENTIDADES
DELEGANTES**

C O N T E N I D O S



8

pág.

PRESENTACIÓN.
*Saluda del
Presidente de la
Excma. Diputación
de Badajoz*



10

pág.

**NATURALEZA
Y FINES
DEL OAR**



11

pág.

**ENTIDADES
DELEGANTES**



13

pág.

SERVICIOS

- 14_ Gestión
 - 14_Tributaria
 - 14_Catastral
 - 14_Vivienda
- 15_ Recaudación
- 16_ Inspección y sanciones
- 17_ Información, formación y asesoramiento
- 18_ Escucha activa, transparencia y participación
- 20_ Innovación y flexibilidad
- 21_ Control económico y financiero
- 21_ Servicios web



24

pág.

**EL CONVENIO
DE DELEGACIÓN**
*Proceso de
Delegación*



26

pág.

**COMPROMISOS
DE CALIDAD**

- 26_ Compromisos de Servicios Web
- 26_ Compromisos del Servicio de Escucha Activa
- 27_ Compromisos de Gestión Tributaria y Catastral
- 27_ Compromisos de Recaudación
- 28_ Compromisos de Inspección y Sanciones
- 28_ Compromisos de Control Económico y Presupuestario
- 28_ Compromisos de Información y Asesoramiento



31

pág.

**MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN**



31

pág.

**NORMATIVA
REGULADORA**



31

pág.

**INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA**



OAR lo formamos todos.

*Tú también eres
una parte importante de
nuestro puzzle.*





► **Miguel Ángel Gallardo,**
Presidente de la Excma. Diputación de Badajoz

PRESENTACIÓN. SALUDA DEL PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

La calidad del servicio es sin duda uno de los propósitos fundamentales del Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria (OAR). En sintonía con este compromiso de mejora continua, y atenta a las posibilidades que ofrece el desarrollo de las TIC, la entidad está realizando una implantación progresiva de diversos programas de calidad para garantizar la eficacia, transparencia y sostenibilidad de sus procedimientos.

La gestión del OAR cuenta con el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+ y ha sido reconocida por el Ministerio de Hacienda y Función Pública con la Mención Especial del Premio a la Excelencia en la convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública en 2015.

El OAR quiere ser ejemplo de administración sostenible y contribuir al desarrollo económico y social de la provincia de Badajoz. Partiendo de esta premisa entiende la responsabilidad social como un elemento esencial de su gestión y ha sido pionero en Extremadura en dar cuenta de su impacto económico, social y medioambiental con la elaboración de una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa verificada por AENOR y calificada con el nivel C+, de acuerdo con el organismo internacional e independiente Global Reporting Initiative (G.R.I.).

Esta carta de servicios recoge información detallada de las prestaciones y compromisos OAR para con sus Entidades Delegantes y por ende el conjunto de la ciudadanía que se beneficia de esta colaboración. La aplicación práctica, en definitiva, de la vocación de servicio público de esta entidad en su búsqueda constante de la excelencia.

“El OAR quiere ser ejemplo de administración sostenible y contribuir al desarrollo económico y social de la provincia de Badajoz.”

NATURALEZA Y FINES

El OAR es un organismo autónomo de carácter administrativo sin ánimo de lucro dependiente de la Diputación de Badajoz. Es una entidad de derecho público cuya función es la gestión tributaria y recaudatoria de los derechos económicos delegados mediante convenios suscritos con ayuntamientos y otras entidades de derecho público, así como la gestión de la recaudación y facturación del patrimonio inmobiliario y la recaudación ejecutiva de los derechos económicos de la Administración regional.

Ofrece a los ciudadanos un servicio de calidad, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a la vez que aspira a lograr unos resultados excelentes en el servicio a sus Entidades Delegantes (EEDD).

El OAR trabaja para procurar un servicio eficaz orientado a la implicación de la ciudadanía en la contribución al gasto público y por tanto al sustento de la economía de los municipios. Los miembros de esta organización han realizado un proceso de reflexión interna con el objetivo de dar a conocer a los grupos de interés las claves de su labor, así como los retos y desafíos que han de asumir para adaptarse con eficiencia a un entorno en constante evolución. El resultado es la declaración de la Misión, Visión y Valores de la entidad, que se expresa como sigue a continuación:

MISIÓN

Comprometidos con la ciudadanía y las entidades públicas

El equipo profesional altamente cualificado del OAR garantiza la financiación y el sustento de los servicios públicos en la provincia a través de una recaudación justa y eficaz de los ingresos de derecho público.

VISIÓN

Proactivos, innovadores, eficientes

Para los miembros de esta organización es un orgullo ser referente nacional en el ámbito de la gestión tributaria. Una administración cercana, conocida y valorada por la ciudadanía, que contribuye al desarrollo económico, social y sostenible de la provincia de Badajoz.

VALORES

Fieles a nuestra vocación de servicio público

El compromiso empieza por una gestión ejemplar del día a día en la organización, ofreciendo al usuario un servicio ágil y de calidad a partir de un uso responsable y eficiente de los recursos. El OAR presume los siguientes valores :

- Transparencia en el desempeño de las labores y transferencia de resultados.
- Innovación aplicada a los procedimientos de gestión y atención.
- Implicación de los grupos de interés en la mejora del organismo.
- Respeto y empatía hacia todos y cada uno de los usuarios.
- Flexibilidad y rapidez en la adaptación al cambio.

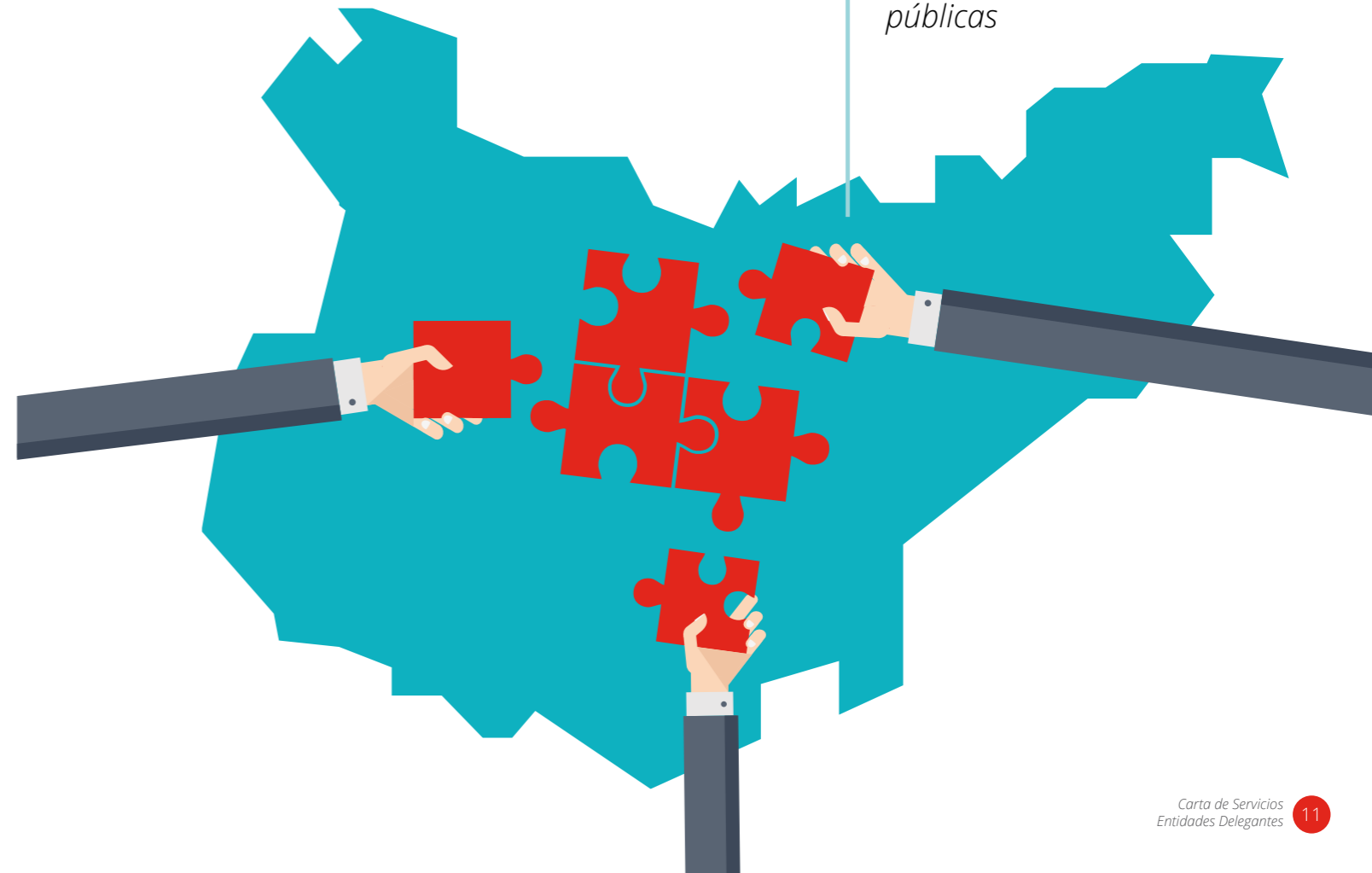
ENTIDADES DELEGANTES

Esta Carta de Servicios tiene por objeto detallar a las EEDD los procedimientos de trabajo y servicios que presta la OAR, sus derechos como usuarios de los mismos y los compromisos que esta entidad asume en la ejecución de sus funciones.

A continuación se enumeran las EEDD del OAR:

- Universidad de Extremadura
- Asamblea de Extremadura
- Junta de Extremadura
- Consorcio de Gestión Medioambiental PROMEDIO
- Mancomunidades y Comunidades de Regantes
- Ayuntamientos y Entidades Locales Menores

Comprometidos con la ciudadanía y las entidades públicas





SERVICIOS QUE ARTICULAN NUESTRO PUZZLE

*Seguidamente se detalla
la relación de servicios
de gestión, recaudación e
inspección de los ingresos de
Derecho público que lleva a
cabo el OAR*



1

SERVICIOS DE GESTIÓN

1.1. TRIBUTARIA

- Concesión y denegación de exenciones y beneficios fiscales.
- Cálculo de las deudas tributarias y posibilidad de liquidación de las mismas por la propia ED cuando procede.
- Elaboración de padrones de tributos y gestión de domiciliaciones.
- Práctica de notificaciones colectivas e individuales en las liquidaciones y tributos de cobro periódico.
- Gestión censal del IAE.
- Resolución de recursos contra actos de gestión tributaria.
- Simulaciones de padrones cobratorios (incremento de tipos de gravamen en IBI, IVTM e IAE y demás tributos)

1.2. CATASTRAL

- Asistencia en la cumplimentación de los modelos de declaración y comunicación.
- Recepción y tramitación de expedientes de declaración y comunicación.
- Digitalización de documentación existente en la tramitación de expedientes e incorporación a las bases de datos de la Dirección General del Catastro.
- Actualización y mantenimiento de los catastros inmobiliarios.
- Simulación de resultados por aplicaciones de coeficientes sobre los valores catastrales.

1.3. VIVIENDA

- Gestión de la recaudación y la facturación del patrimonio inmobiliario de la Comunidad de Extremadura.
- Emisión de recibos y documentos cobratorios (Viviendas de promoción pública en régimen de alquiler, compraventa, acceso diferido, préstamo hipotecario, viviendas sociales, locales en régimen de alquiler y garajes).
- Asesoramiento sobre fraccionamientos (gestión de trámites).
- Emisión de informes y certificados de las Viviendas Sociales.
- Asesoramiento de las utilidades de nuestra aplicación de recaudación.



2

SERVICIOS DE RECAUDACIÓN

- Emisión y puesta al cobro de recibos en período voluntario.
- Dictamen y/o notificación de providencia de apremio de los recibos no abonados durante el período voluntario, asumiendo la totalidad de la recaudación ejecutiva para la gestión del cobro de las deudas pendientes. Se dispone para ello de las siguientes herramientas:
 - * Convenios de colaboración con otras administraciones, organismos e instituciones para la obtención de datos que faciliten el cobro de la deuda tributaria.
 - * Acuerdos de colaboración para embargos masivos y otras actuaciones de recaudación ejecutiva.
 - * Fórmulas de cooperación con otras administraciones (AEAT, Junta de Extremadura, Diputaciones Provinciales...) para la realización de actuaciones en materia ejecutiva en el ámbito autonómico y nacional.
 - * Comisión de Subasta de Bienes.
 - * Comisión Técnica de Datas.
- Resolución de recursos interpuestos contra actos de recaudación.
- Seguimiento especial de la gestión recaudatoria de grandes deudores. Optimización del procedimiento mediante la asignación de un instructor al expediente, facilitando información a la ED y colaborando en la gestión de cobro.



INSPECCIÓN Y SANCIONES

3.1. INSPECCIÓN

Regularización de las realidades fiscales contribuyendo a la disminución de los niveles de fraude existentes en los municipios de la provincia. Esta labor se realiza a través de las siguientes acciones:

- Investigación de hechos imposables ignorados por la Administración.
- Atribución y comprobación de la exactitud de las deudas tributarias ingresadas o declaradas mediante presentación.
- Determinación de actos realizados por el contribuyente susceptibles de constitución de infracción tributaria con la consecuente instrucción de expediente sancionador.

3.2. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

La Instrucción del procedimiento sancionador permite cumplir con el principio de justicia tributaria. Es decir, es el instrumento del que se dotan las Administraciones Públicas para velar por el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

La Sanción Administrativa tiene una doble finalidad: En primer lugar, carácter preventivo como medida disuasoria para la desincentivación de las conductas ilícitas y lesivas para los intereses públicos; en segundo lugar, carácter punitivo para con el sujeto que incurre en el incumplimiento de sus obligaciones para con los demás.

3.3. GESTIÓN INTEGRAL DE SANCIONES DE TRÁFICO

El servicio de Gestión Integral de expedientes por infracción a la normativa de tráfico a través del sistema AGENT3 lleva a cabo las siguientes actuaciones:

- Instrucción del procedimiento sancionador.
- Expedición, emisión de recibos y práctica de notificaciones de inicio de procedimiento que los agentes municipales no hayan podido realizar en el acto.
- Generación de propuestas sancionadoras y de archivo.
- Emisión de resoluciones sancionadoras y su correspondiente notificación.
- Asesoramiento jurídico y propuesta de resolución de los posibles recursos interpuestos contra los actos que se deriven del procedimiento sancionador y recaudatorio.
- Entrega y mantenimiento de los equipos necesarios para la realización de las funciones de los agentes de la Policía Local (PDAS).

INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y FORMACIÓN

4.1. INFORMACIÓN

El OAR ofrece un servicio de asesoramiento técnico, fiscal, económico, tributario y jurídico. En definitiva, asistencia en las materias relacionadas con las finalidades del organismo. A tal efecto, presta apoyo en las siguientes labores:

- Redacción de informes técnico-económicos: Información relativa a la fiscalidad y estado de la deuda de las administraciones, incluyendo propuestas orientadas a la mejora y optimización de la gestión, de manera periódica (cada cambio de legislatura) o bien puntual a petición de las EEDD.
- Apoyo técnico y jurídico en la elaboración de ordenanzas municipales.
- Emisión de informes jurídicos sobre una materia determinada a petición de las EEDD.

4.2. ASISTENCIA JURÍDICA

El OAR presta asistencia legal a las EEDD a través del Gabinete de Asuntos Judiciales de la Diputación de Badajoz ante cualquier juzgado o tribunal y en cualquier instancia o grado.

4.3. ASISTENCIA TÉCNICA A LOS AYUNTAMIENTOS

El servicio de Informática del OAR presta a los Ayuntamientos usuarios de sus servicios y aplicaciones los siguientes servicios:

- Asistencia telefónica y a través del correo electrónico durante los siguientes procedimientos:
- Instalación y configuración de las aplicaciones remotas del OAR.

- Manejo básico de aplicaciones: acceso a entorno local e impresión.
- Acreditación e identificación de entrada las aplicaciones.
- Incidencias de uso.
- Asesoramiento sobre el servicio Planific@.
- Resolución de incidencias y problemas de acceso al servicio AGENT3.
- Manejo de los dispositivos PDA de la aplicación AGENT3: actualización, resolución de problemas operativos y reparación.
- Asistencia técnica al usuario de los dispositivos para la lectura de contadores de agua: instalación y reconfiguración.
- Asistencia remota para la resolución de incidencias asociadas a equipos informáticos de los puestos de trabajo de los usuarios.

4.4. FORMACIÓN

El OAR pone al servicio de las EEDD un servicio integral de formación que contempla las siguientes acciones:

- Adaptación de los recursos formativos propios del OAR a las necesidades específicas de las EEDD.
- Formación y actualización en aplicaciones propias de la OAR.
- Celebración periódica de jornadas divulgativas, de ámbito provincial, sobre Hacienda local: legislación, buenas prácticas, actualidad de los recursos y servicios a disposición de las EEDD en el OAR, etc.
- Celebración de la jornada informativa 'Conoce el OAR' para la difusión de los servicios prestados por la entidad.

ESCUCHA ACTIVA, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

7.1 ESCUCHA ACTIVA

El OAR pone a disposición de las EEDD los siguientes canales de comunicación:

• Teléfono

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas:

Línea de Atención al EEDD 924 212 235

Servicios Centrales del OAR. Atención a consultas sobre los servicios de recaudación marco económico y jurídico y asistencia técnica.

Línea de Atención al Contribuyente 924 210 700

Servicio de información de carácter general y particular siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la LOPD.

De lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas:

Atención directa de la Gerencia 924210707

• Correo electrónico

El OAR pone a disposición de las EEDD el buzón ayto.oar@dip-badajoz.es así como las direcciones de correo electrónico de las diferentes unidades de gestión.

• Atención Presencial Concertada

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas. De octubre a abril, ambos inclusive, también los jueves de 17.00 a 19.00 horas.

Sede de los Servicios Centrales del OAR

(C/Padre Tomás, 6, 06011 Badajoz)
Asesoramiento integral en gestión tributaria.

Red de Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente

Previa solicitud en el sistema de cita previa.

• Oficina virtual

24 horas al día 365 días al año.

La oficina virtual del OAR <http://www.dip-badajoz.es/oar> proporciona al usuario información actualizada de las novedades y actividades de la entidad.

7.2 TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN

Transparencia e integridad son principios éticos inherentes al concepto de servicio público responsable y comprometido que presta el OAR. La entidad promueve un intercambio veraz de información con el ciudadano y un clima de cooperación con las EEDD. El OAR aplica las siguientes medidas de transparencia en sus diligencias y comunicación de resultados:

- Realización periódica de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la entidad. Llevadas a cabo con carácter anual, permiten analizar la percepción social del servicio, detectar áreas de mejora y adoptar las medidas correctoras que procedan.
- Autoevaluación periódica como expresión de la actitud de mejora continua.
- Seguimiento de las acciones de mejora continua del sistema de gestión de calidad de la organización.
- Publicación de la siguiente documentación en la web del organismo:
 - * Memoria Anual de Gestión, Memoria Responsabilidad Social Corporativa y Memoria EFQM.
 - * Indicadores de calidad y los indicadores de transparencia.



INNOVACIÓN Y FLEXIBILIDAD

- * Asuntos tratados por el Consejo Rector.
- * Plan Estratégico.
- * Datos relativos a Contabilidad y Presupuestos.
- * RPT y Organigrama del OAR.
- * Contrataciones Administrativas.
- * Subastas y adjudicaciones.

De manera periódica, el OAR da cuenta a las EEDD de sus objetivos de permanentes de mejora continua y calidad de servicio. Para ello ha puesto en marcha las siguientes actividades:

- Agenda de reuniones con el Gerente de la entidad en la sede del OAR o en la de la Entidad Delegante que proceda.
- Celebración de Jornadas Comarcales con presencia del Gerente y Jefes de Servicio del OAR.
- Celebración de Jornadas Provinciales sobre Hacienda local.
- Agenda de visitas de los responsables de las oficinas comarcales del OAR a los ayuntamientos de sus municipios de influencia (Programa El OAR T-VISITA).
- Agenda de visitas directas a los ayuntamientos.
- Participación en los órganos colegiados del OAR: Consejo Rector, Consejo Asesor, Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.

El Plan Estratégico 2016-2020 del OAR describe las directrices y objetivos con los que la entidad trabaja para contribuir a la prestación de servicios al refuerzo de sus relaciones con las Entidades Delegantes.

De este profundo trabajo de análisis de los modelos organizativos, el entorno y los retos de la gestión pública, se desprende la importancia de valores como la Innovación y la Flexibilidad, en sintonía con los ejes estratégicos en torno a los que se articula este plan director.

El OAR es una organización innovadora en el diseño y la mejora de los servicios, aplicando soluciones tecnológicas de diseño propio que incrementan la eficacia y eficiencia en la gestión.

El OAR es una organización flexible que se adapta con rapidez a un entorno normativo, económico y social en constante evolución.

Fortalecer la relación con las EEDD es uno de los objetivos fundamentales en la gestión del OAR. Una tarea sitúa en la hoja de ruta de esta administración las siguientes prioridades:

- Mejora de la recaudación voluntaria y ejecutiva.
- Mejora de los servicios de atención a las EEDD.
- Prestación de nuevos productos y servicios.

CONTROL ECONÓMICO Y FINANCIERO

El OAR dispone de un sistema de abono de anticipos a las EEDD para garantizar a estas administraciones la disponibilidad de tesorería durante todo el ejercicio. Dicho abono se realiza a través de pagos a cuenta según lo establecido en diversos Convenios de Delegación.

La entidad también presta los servicios de suministro y control de información económico-financiera que se indican a continuación:

- Anticipos ordinarios a cuenta de la efectiva recaudación ejecutiva de las EEDD.
- Anticipos ordinarios a cuenta por importe de la recaudación prevista durante el periodo de abono voluntario del ejercicio.
- Anticipos extraordinarios a cuenta del margen de recaudación del ejercicio en curso.
- Liquidaciones mensuales de ingresos por convenios.
- Gestión de descuentos en los anticipos ordinarios.
- Cierres parciales y entrega de informes de gestión a las EEDD con periodicidad mensual.
- Liquidación final, rendición de cuentas anuales y entrega de información contable a las EEDD.
- Sistema Confi@. Una aplicación de contabilidad fácil desarrollada por el OAR que facilita a las EEDD el seguimiento de la gestión de los ingresos de derecho público delegados mediante la incorporación automática de ficheros. El servicio incluye:
 - * Acceso a la información contable, detalle de anticipos ordinarios y extraordinarios, liquidaciones y gestión de descuentos.
 - * Formación específica en incorporación y contabilización de ficheros y cierre de ejercicio, dirigida a los técnicos designados por las EEDD.

SERVICIOS WEB

La página web del OAR, sita en la url <http://www.dip-badajoz.es/oar/> pone a disposición de las EEDD los siguientes servicios telemáticos:

1. Con autenticación mediante clave de usuario facilitada por el OAR:

- Asistencia en la elaboración de expedientes de imposición, modificación o derogación de las ordenanzas fiscales municipales.
- Acceso y gestión de las aplicaciones de gestión del OAR.
 - * Sistema de gestión tributaria con permisos de acceso a las bases de datos de padrones cobratorios e información censal de las tasas e impuestos delegados.
 - * Sistema de gestión de cobros: posibilidad de emisión de díticos, justificantes de recibos pagados y gestión de domiciliación.
 - * Sistema AGENT3 para Consultas de estado y datos estadísticos del procedimiento sancionador de infracciones de Tráfico.
 - * Sistema Confi@, aplicación de contabilidad fácil para la integración de datos contables.

2. Sin autenticación

- Acceso a los modelos de comunicación catastral para registro y mantenimiento del Catastro Inmobiliario.
- Acceso a los datos de Delegación relativos a conceptos, puestas al cobro, fechas de publicación de acuerdos y ordenanzas fiscales de cada EEDD (sección TU MUNICIPIO).
- Acceso a formularios, manuales y documentación necesarios para el acceso a los servicios web.
- Acceso al boletín trimestral de noticias y actualidad tributaria.
- Presentación de Quejas y Sugerencias.



*Comprometidos con las
Entidades Delegantes.
Trabajando juntos en busca
de la excelencia.*



CONVENIO DE DELEGACIÓN

La cooperación con las EEDD es uno de los ejes del modelo de gestión del OAR, y el refuerzo de este vínculo una de las tareas prioritarias descritas en el Plan Estratégico 2016-2020 de la entidad.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 7.1 y 8.4 del Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, los municipios y demás entidades locales de la provincia podrán delegar en la Diputación Provincial el ejercicio de las facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación de tributos que la Ley les atribuye.

CONVENIO MARCO CM

Convenio de Delegación, Gestión, Recaudación e Inspección de Tributos

ACUERDOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES

Convenios de Colaboración con la AEAT y Comunidad Autónoma de Extremadura para el suministro de información y cobro de créditos y derechos de forma masiva

Convenios con la Dirección General del Catastro en materia de gestión

Convenios con la Dirección General de Tráfico

Contratos de gestión de servicios en materia de recaudación

El Convenio de Delegación es la herramienta que regula las relaciones de colaboración entre las EEDD y la Diputación de Badajoz en la figura del OAR y aprovecha la experiencia acumulada y las oportunidades que ofrece el nuevo escenario tecnológico. El resultado es un modelo integral de gestión adaptado a las necesidades de recaudación de las entidades que depositan su confianza en la entidad.

El Convenio de Delegación aporta valor añadido por cuanto bebe de la aplicación de los acuerdos de colaboración suscritos con otras administraciones y facilita las EEDD el cobro de sus tributos con una serie de ventajas adicionales:

VENTAJAS

- Liberación de costes asociados a la prestación de servicios delegados (= Incremento de la capacidad de actuación de a eficacia recaudatoria)
- Reducción del fraude fiscal
- Equipo humano del OAR altamente cualificado y en proceso de formación continua en competencias específicas al servicio del contribuyente y de las EEDD
- Ampliación del radio de actuación al ámbito provincial

VALOR AÑADIDO QUE APORTA EL OAR

- Mayor capacidad de cobro, ya que permite recaudar deudas en el territorio nacional
- Colaboración en materia de actualización catastral. La detección y adición de nuevas unidades catastrales al padrón incrementan los recursos de la entidad.
- Régimen de comunicaciones
- Actualizaciones catastrales (procesos de revisión y modificación de VC y realización de trabajos técnicos y de ejecución material)
- Asistencia al contribuyente
- Acceso a la base de datos de la DGT para la depuración y actualización del censo del IVTM
- Comunicación de detracción de puntos del permiso de circulación durante procedimiento sancionador
- Cambio de domicilio de permiso de circulación en casos de empadronamiento en municipio
- Cobro de multas de Tráfico en el extranjero

PROCESO DE DELEGACIÓN

La asunción de competencias tributarias mediante el proceso de delegación incrementa el grado de satisfacción de las EEDD.

El proceso operativo de delegación de competencias tributarias del OAR es un procedimiento totalmente normalizado, cuya integridad asume íntegramente la Gerencia del OAR, que asesora con detalle durante cada uno de los pasos de la tramitación:

- Inicio del proceso: Solicitud de adhesión por parte de la Entidad Delegante mediante el acuerdo de Delegación.
- Revisión y comprobación de datos del acuerdo confirme a la legalidad vigente. Interviene la Gerencia, Asesoría Jurídica y Servicio de Gestión Tributaria y Catastral del OAR.
- Remisión al Consejo Rector para visto bueno y aprobación.
- Ratificación por el Pleno de la Diputación de Badajoz.
- Publicación en BOP, DOE y Boletín Oficial del Estado si procede.
- Firma del convenio por las partes.

El OAR dispone de modelos normalizados de Convenios a disposición de las EEDD a adecuados a las características del recurso a delegar.

El Convenio Marco del OAR tiene una vigencia de 15 años con el objeto de procurar estabilidad y continuidad a la gestión delegada. Como consecuencia se ha reducido el importe de la contraprestación del servicio, fijado en la actualidad en un 3% de la recaudación anual obtenida en período voluntario.



COMPROMISOS

1. COMPROMISO DE LOS SERVICIOS TELEMÁTICOS Y WEB

El OAR se compromete a garantizar a las EEDD:

- Acceso seguro y con plenas garantías a las aplicaciones y contenidos de la página web <http://www.dip-badajoz.es/oar/> mediante la asignación de una clave de usuario única y personalizada a los técnicos delegados por cada administración.
- Acceso y permisos para la ejecución de las aplicaciones del OAR sin restricciones horarias.
- Acceso a contenidos de la web WEB conveniente actualizados y adaptados a la legalidad vigente.
- Recursos formativos sobre las aplicaciones informáticas de la OAR a través del plan de formación de la Diputación de Badajoz, el plan propio de la OAR o cursos específicos.

Indicadores

- ✓ Número de incidencias presentadas en los accesos a las aplicaciones.
- ✓ Número de actualizaciones realizadas al trimestre en los contenidos de la página web.
- ✓ Número de usuarios formados anualmente a través de los cursos realizados.

2. COMPROMISO DEL SERVICIO DE ESCUCHA ACTIVA

El OAR se compromete a:

- Realizar una encuesta de satisfacción entre las EEDD con carácter bienal, para conocer la percepción de la calidad de la prestación de servicios, con unas expectativas de satisfacción no inferiores a 4,29 puntos en una escala de 1 a 5.
- Responder a las sugerencias y quejas expresadas por las EEDD en un plazo máximo de 20 días.

Indicadores

- ✓ Valoración global de la calidad percibida en la prestación de los servicios a través de la encuesta de satisfacción realizada con periodicidad bienal.
- ✓ Tiempo medio de espera de respuesta a las quejas emitidas.

3. COMPROMISO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL

A) GESTIÓN TRIBUTARIA

El OAR se compromete a:

- Ejecutar la puesta al cobro del importe íntegro de los conceptos delegados por las EEDD en el calendario acordado con el OAR a tal efecto, una vez obtenido el visto bueno de la Entidad Delegante.
- Asegurar la calidad de la confección de los padrones conforme a las ordenanzas fiscales aprobadas por las EEDD y demás normativa aplicable, procurando un número de incidencias anuales inferior a cinco.

Indicadores

- ✓ Porcentaje de conceptos al cobro.
- ✓ Número total de conceptos periódicos puestos al cobro.
- ✓ Número total de conceptos periódicos delegados.
- ✓ Número de incidencias anuales detectadas en la aplicación de las ordenanzas fiscales.

B) GESTIÓN CATASTRAL

El OAR se compromete a resolver los expedientes de las declaraciones (901N 902 N 903N y 904N) comunicaciones catastrales e inspección conjunta en el plazo máximo de seis meses a contar desde la entrega íntegra de la documentación solicitada y de la consideración de la misma como completa.

Indicadores

- ✓ Tiempo medio de resolución de expedientes correspondientes a alteraciones físico-económicas.
- ✓ Tiempo medio de resolución de expedientes correspondientes a alteraciones jurídicas.

4. COMPROMISO DE RECAUDACIÓN

A) GESTIÓN TRIBUTARIA

El OAR se compromete a:

- Emitir informes del estado de recaudación de los ayuntamientos con periodicidad semestral.
- Emitir Informes semestrales de bajas por Entidad Delegante.
- Emitir informes de Esfuerzo Fiscal un plazo máximo de 10 días desde la apertura del plazo por parte del Ministerio de Hacienda.
- Gestión anual de los impuestos obligatorios (IBI, IAE e IVTM) en un porcentaje no inferior al 92%.

Indicadores

- ✓ Puesta a disposición de las EEDD de los informes semestrales de estado de recaudación correspondientes.
- ✓ Puesta a disposición de las EEDD de los informes semestrales de bajas a partir de los días 15 de julio y el 15 de enero.
- ✓ Tiempo de espera entrega de informe de Esfuerzo Fiscal (en número de días a partir de la apertura de plazo oficial dictada por el Ministerio de Hacienda).
- ✓ Porcentaje medio de gestión anual de los impuestos obligatorios.

► Los compromisos de calidad manifestados en la presente Carta de Servicios se basan en valores medios resultado de mediciones efectuadas a partir de indicadores

5. COMPROMISOS DE INSPECCIÓN Y SANCIONES

A) INSPECCIÓN

El OAR se compromete a la regularización de la situación tributaria de las entidades obligadas al pago de tributos locales con la finalidad de erradicar el fraude fiscal en la provincia y reducir la comisión de infracciones tributarias.

Indicadores

- ✓ Número de expedientes de inspección concluidos por año.

B) SANCIONES

El OAR se compromete a:

- mejorar la calidad de la incoación de las denuncias así como de la instrucción del procedimiento sancionador de las multas de Tráfico.
- Recaudar un porcentaje de los expedientes puestos al cobro no inferior al 61%.

Indicadores

- ✓ Porcentaje anual de recaudación de multas de Tráfico.

6. COMPROMISOS DE CONTROL ECONÓMICO Y PRESUPUESTARIO

El OAR se compromete a:

- Facilitar información contable mensual a las EEDD en un periodo medio inferior a 10 días desde el final del mes en curso.
- Poner a disposición de los entes acogidos al sistema CONFI@ los archivos mensuales antes del día 10 del mes siguiente al de la liquidación.
- Realizar el pago de los anticipos ordinarios a las EEDD antes del día 25 de cada mes.
- Facilitar información contable la gestión íntegra realizada por el OAR mediante la liquidación final de las EEDD antes del 31 de enero de cada año.

Indicadores

- ✓ Tiempo medio de cierre de aplicaciones mensuales de ingresos, a excepción del mes de diciembre.
- ✓ Realización de anticipos ordinarios a los entes.
- ✓ Fecha de liquidación definitiva a las EEDD.

7. COMPROMISOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

El OAR se compromete a:

- Emitir informes jurídicos en plazo no superior a 15 días.
- Emitir informes de fiscalidad municipal al inicio de cada legislatura.
- Elaborar simulaciones de padrones tributarios y tipos impositivos en plazo no superior a cinco días.

Indicadores

- ✓ Tiempo medio de emisión de informes jurídicos.
- ✓ Número de informes emitidos desde el inicio de legislatura.
- ✓ Tiempo medio de emisión de simulación de padrones.



*Proactivos y eficientes:
en busca de la mejora continua*

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las medidas de subsanación están dirigidas a mejorar el servicio de atención a las EEDD y se regirán por los principios de atención constante y mejora continua:

- Las EEDD pueden hacer llegar sus observaciones y quejas sobre la atención recibida a través de los formularios disponibles en la página web o en cualquiera de las oficinas del OAR.
- En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad, el gerente del OAR enviará a la ED un informe con detalle de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

NORMATIVA REGULADORA

La Normativa Reguladora que rige los servicios prestados por el OAR se encontrará permanentemente actualizada en la web de la entidad (<http://www.dip-badajoz.es/oar/>) junto a los Convenios de Delegación que instrumentalizan y recogen los términos de las relaciones de este organismo con las EEDD.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficinas del OAR.**
De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas;
Jueves, de 17.00 a 19.00 horas (durante los meses de octubre a abril, ambos incluidos).
- **Web y oficina Virtual del OAR**
<http://www.dip-badajoz.es/oar/> disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- **Centro de Atención Telefónica.**
Lunes a viernes, de 9.00 a 14.00.

TELÉFONOS

- **Teléfono de atención a las EEDD**
924 212 235
- **Teléfono de atención al contribuyente**
924 210 700
- **Teléfono de Solicitud de Cita Previa**
900 210 721
- **Teléfono de Atención Directa en**
Gerencia 924 210 707

Véase la relación de sedes de la Red de Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente en la página siguiente.

sedes de la Red de Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente

ALMENDRALEJO	Tr. Calle Mérida S/N	ofalmendralejo.oar@dip-badajoz.es
AZUAGA	C/ Llana, 14	ofazuaga.oar@dip-badajoz.es
BADAJOS	C/ Padre Tomás, 6	oarregistro.oar@dip-badajoz.es
CASTUERA	C/ Trujillo, 22	ofcastuera.oar@dip-badajoz.es
DON BENITO	C/ Jerte, 7	ofdonbenito.oar@dip-badajoz.es
FREGENAL DE LA SIERRA	Ba. Caja Rural, S/N	offregenal.oar@dip-badajoz.es
FUENTE DE CANTOS	C/ Santa Teresa, 4	offuentecantos.oar@dip-badajoz.es
HERRERA DEL DUQUE	C/ Cíjara, 39	ofherrera.oar@dip-badajoz.es
JEREZ DE LOS CABALLEROS	Pza. Santiago, S/N	ofjerez.oar@dip-badajoz.es
LLERENA	C/ Cárcel, 11	ofllerena.oar@dip-badajoz.es
MÉRIDA	Av. Extremadura, 8	ofmerida.oar@dip-badajoz.es
MONTIJO	Pza. Cipriano G. Piñero, 5	ofmontijo.oar@dip-badajoz.es
OLIVENZA	C/ Rusia, S/N	ofolivenza.oar@dip-badajoz.es
TALARRUBIAS	C/ José L. Ledesma, S/N	oftalarrubias.oar@dip-badajoz.es
VILLAFRANCA DE LOS BARROS	C/ Príncipe Felipe, S/N	ofvillafranca.oar@dip-badajoz.es
VILLANUEVA DE LA SERENA	C/ Tierra de Barros, 5	ofvillanueva.oar@dip-badajoz.es
ZAFRA	Pza. V Centenario, S/N	ofzafra.oar@dip-badajoz.es
SERVICIOS CENTRALES	C/ Padre Tomás, 6	oarregistro.oar@dip-badajoz.es

Unidad responsable

SECRETARÍA DE GERENCIA (Servicios Centrales).
C/Padre Tomas, 6
06011 BADAJOZ



	NOS COMPROMETEMOS	HERRAMIENTA DE MEDICIÓN
SERVICIOS WEB	<i>Acceso seguro a las aplicaciones y contenidos de la web.</i>	<i>Nº de actualizaciones en los contenidos.</i>
	<i>Acceso y permiso de ejecución de las aplicaciones sin restricción horaria.</i>	<i>Nº de incidencias presentadas en los accesos a las aplicaciones.</i>
	<i>Formación sobre aplicaciones informáticas del OAR.</i>	<i>Nº usuarios formados por Planes de Formación.</i>
ESCUCHA ACTIVA	<i>Encuesta de Satisfacción Bienal con valoración no inferior a 4,29 sobre 5.</i>	<i>Valoración global de la calidad percibida en la prestación de servicios realizada en la encuesta bienal.</i>
	<i>Resolución de quejas en plazo máximo de 20 días.</i>	<i>Tiempo medio de espera de respuesta a quejas.</i>
GESTION TRIBUTARIA Y CATASTRAL	<i>Puesta al cobro de conceptos delegados en el calendario fiscal acordado con el OAR.</i>	<i>% de conceptos puestos al cobro.</i>
	<i>Asegurar la calidad de la congección de los padrones con un número de incidencias anuales inferiores a cinco</i>	<i>Nº de Incidencias anuales detectadas en la aplicación de las OOFF</i>
	<i>Resolución de expedientes de declaraciones, comunicaciones e inspecciones catastrales en plazo máximo de seis meses.</i>	<i>Tiempo medio de resolución de expedientes correspondientes a alteraciones jurídicas y físicas.</i>
SERVICIO DE RECAUDACIÓN	<i>Emisión de informes del estado de recaudación y bajas con periodicidad semestral.</i>	<i>Puesta a disposición de las EEDD de los informes correspondientes a partir de los días 15 de julio y 15 de enero.</i>
	<i>Emisión de informes de Esfuerzo Fiscal en plazo máximo de 10 días desde la apertura de plazo del Mº de Hda.</i>	<i>Nº de días de espera de entrega del informe a partir de la apertura del plazo</i>
	<i>Gestión anual de impuestos obligatorios (IBI, IAE, IVTM) en porcentaje no inferior al 92%.</i>	<i>% medio de gestión anual de IBI, IAE e IVTM.</i>
INSPECCION Y SANCIONES	<i>Regularización de la situación tributaria con la finalidad de erradicar el fraude fiscal.</i>	<i>Nº de expedientes de inspección concluidos al año.</i>
	<i>Mejora de la calidad de incoación de las denuncias e instrucción del procedimiento sancionador con la recaudación de los expedientes puestos al cobro no inferior al 61%.</i>	<i>% anual de recaudación de multas de tráfico.</i>
CONTROL ECONOMICO Y PRESUPUESTARIO	<i>Información contable mensual en periodo medio inferior a 10 días desde final de mes.</i>	<i>Tiempo medio de cierre de aplicaciones mensuales de ingresos (Exc. Diciembre)</i>
	<i>Pago de anticipos ordinarios antes del día 25 de cada mes</i>	<i>Fecha de realización de anticipos ordinarios</i>
	<i>Información sobre la liquidación final antes del 31 de enero de cada año.</i>	<i>Fecha de liquidación definitiva.</i>
INFORMACION Y ASESORAMIENTO	<i>Emisión de informes jurídicos en plazo no superior a 15 días.</i>	<i>Tiempo medio de emisión de informes jurídicos.</i>
	<i>Emisión de informes de fiscalidad municipal al inicio de cada legislatura.</i>	<i>Nº de informes emitidos desde el inicio de la legislatura.</i>
	<i>Simulación de padrón tributario y tipos impositivos en plazo no superior a cinco días.</i>	<i>Tiempo medio de emisión de simulación de padrones.</i>



Servicios Centrales
C/Padre Tomas, 6
06011 BADAJOZ

www.dip-badajoz.es/oar