

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

El Organismo Autónomo de Recaudación de Badajoz elabora su Plan de Contingencia frente a la COVID-19

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

El principal problema al que se enfrenta el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) de Badajoz es la extraordinaria situación de crisis causada por la pandemia del Coronavirus SARS-CoV-2, que ha sometido el funcionamiento del Organismo Autónomo de Recaudación de Badajoz a una situación sin precedentes. Así, este organismo se ha visto obligado a definir un instrumento de análisis del riesgo, planificación, seguimiento y evaluación de las medidas tendentes a asegurar la continuidad de las principales actividades y procesos de gestión recaudatoria, así como a garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados en sus planes estratégico y de responsabilidad social corporativa, permitiendo así su plena adaptación al nuevo panorama legal y social del país.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Con la finalidad de dar solución al problema mencionado, la OAR ha desarrollado de un Plan de Contingencia frente a la crisis que consta de los siguientes objetivos:

- 1º. Aplicar el enfoque de riesgos en la gestión de los procesos y actividades de la organización: analizar el contexto de crisis mediante matriz DAFO y evaluación del riesgo basada en tres ejes principales: proteger la salud y seguridad de las personas, reingeniería de los procesos claves de la organización y adaptación de los recursos tecnológicos y la seguridad de la información a la nueva normalidad.
- 2º. Elaborar el Plan de Contingencia: definición de medidas enfocadas a la protección y ayuda de los cinco grupos de interés del organismo: contribuyentes, entidades delegantes, personal, aliados y sociedad.
- 3º. Analizar y evaluar: seguimiento de las medidas adoptadas y realización de un proceso integral de aplicación del enfoque de riesgos.
- 4º. Aprendizaje del proceso: revisión de los procesos susceptibles de mejora y soporte para la elaboración del nuevo Plan Estratégico.

COSTE APROXIMADO:

El desarrollo del Plan de Contingencia no supone un coste económico por sí mismo, no obstante, la OAR estima una partida de 36 000 000 € correspondientes a los anticipos ordinarios durante el estado de alarma, de apoyo a los ayuntamientos para que puedan continuar de manera efectiva con su funcionamiento.

TERRITORIO: Provincia de Badajoz.

PÚBLICO DESTINATARIO: contribuyentes, entidades delegantes, personal del OAR, aliados y habitantes de Badajoz.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO: Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

El Plan de Contingencia elaborado por el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) de la Diputación de Badajoz, que compitió como candidato a los Premios NovaGob 2020 en el *Eje 1, Premio NovaGob Excelencia al mejor proyecto interno de las Administraciones Públicas en respuesta a COVID-19*, es un instrumento que surge para dar respuesta a la repercusión que la actual crisis sanitaria, económica y social que vivimos en 2020, cuyo funcionamiento trata de asegurar la continuidad de las principales actividades de gestión recaudatoria del OAR, así como el cumplimiento de los objetivos marcados para este ejercicio 2020.

El OAR es un organismo autónomo local de recaudación autofinanciado y dependiente de la Diputación de Badajoz, creado en 1990, con carácter administrativo y sin ánimo de lucro. Su función es procurar un servicio integral y eficaz orientado a la implicación de la ciudadanía en la contribución al gasto público y, en consecuencia, al sustento de la economía de los municipios.

Este Plan de Contingencia está compuesto por 71 medidas, que pretenden dar cobertura de forma preventiva a las necesidades de los grupos de interés del OAR, preferentemente a los ciudadanos/as y a las entidades delegantes, pero también a los empleados del OAR, así como a proveedores, entidades colaboradoras, medios de comunicación, etc.

Entre las medidas que recoge el Plan se encuentran algunas que se adoptaron con la declaración del estado de alarma, como la modificación del calendario fiscal de tributos de cobro periódico por recibo, así como la adaptación del calendario de actuaciones propias del procedimiento de apremio, teniendo en cuenta circunstancias económicas-sociales propiciadas ante la situación generada por la crisis sanitaria.

Por su parte, en relación con la atención ciudadana, recoge la actualización de los protocolos de atención telefónica, telemática y presencial frente a la crisis, con especial atención a contribuyentes que constituyan grupos de riesgos, adaptando el entorno laboral a las medidas y líneas de actuación, siguiendo las directrices marcadas por la Diputación, para minimizar los riesgos de contagio.

Por lo que respecta a los empleados del OAR, el Plan recoge la implantación del teletrabajo, así como la adaptación del Plan de Formación propio a la situación actual con la adopción de las medidas necesarias para la impartición de cursos en modalidad *online*.

Además, en materia tecnológica se recoge la elaboración de una guía de seguridad de la información en teletrabajo, así como un estudio de las necesidades del OAR en materia de Administración electrónica.

Para su redacción, el Plan ha tomado como referencias normativas los Reales Decretos del Gobierno de España, así como la propia de la Diputación de Badajoz (Decretos del Presidente y Planes, Protocolos, Instrucciones Técnicas aprobados por el Área de Recursos Humanos de la Diputación de Badajoz, a través del Servicio de Prevención y Régimen Interior). Su elaboración ha requerido, entre otras actuaciones, identificar qué ámbitos del OAR son más sensibles a la situación causada por la crisis sanitaria, concluyendo que son 13 las actividades o procesos que se ven afectados de forma más significativa por los factores externos: gestión tributaria, recaudación, inspección, atención ciudadana, asuntos generales, gestión de entidades delegantes, gestión de personal, gestión informática, comunicación, RSC, gestión de calidad, asesoría jurídica, gestión económico-financiera. Además, los factores externos considerados han sido la paralización de la actividad laboral, la adopción de medidas restrictivas sobre la movilidad de las personas y la suspensión de plazos y procedimientos administrativos.

La priorización de la ejecución de las referidas medidas, se ha definido al comparar las mismas con los criterios de riesgos definidos, dando como resultado tres niveles de implantación:

- Se ha calificado como prioridad “alta” aquellas medidas que inciden en los riesgos detectados en las personas, procesos claves, tecnología y seguridad de la información.
- Ostentan prioridad “media”, aquellas actuaciones tendentes a paliar el impacto generado sobre las actividades consideradas críticas en el OAR.
- Y prioridad “relativa” a las medidas orientadas a la mejora y adecuación del Plan Estratégico del OAR a las nuevas circunstancias.

La implantación de este plan se desarrollará durante el año 2020, si bien se contemplan igualmente medidas de continuidad cuyo desarrollo se implantará con la Estrategia del OAR. Es decir, el análisis y evaluación de dicho plan, servirá como nexo causal tanto con la planificación estratégica, como con la reingeniería de sus procesos, fomentando de este modo la consolidación del aprendizaje continuo. Por ello, este plan contará con un seguimiento de cada una de las medidas en función del periodo de ejecución definido, realizándose a su finalización, un informe final con el objeto de determinar la repercusión del mismo y las mejoras a incorporar en el seno de la organización, sobre el cual se dará conocimiento en sesión del Consejo Rector.

Finalmente, con el objetivo de vigilar la correcta ejecución de las medidas, se ha creado una Comisión de Seguimiento del Plan, presidida por la Gerencia del Organismo, que ha definido un sistema de seguimiento basado en la participación integral de toda la organización: el análisis de los ámbitos serán gestionado por los coordinadores designados, de quienes dependerán los responsables de cada una de las medidas, seleccionados en función del proceso afectado. La periodicidad de seguimiento de las medidas vendrá determinada por el período de ejecución y el nivel de prioridad fijado para cada una de ellas.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

El principal obstáculo al que se enfrenta el OAR es la situación sin precedentes que está provocando esta crisis sanitaria. La necesidad de una respuesta rápida, la coordinación para la elaboración del plan considerando todas las partes e intereses que la integran y la necesidad de una comunicación interna y externa eficaz suponen los mayores retos de este proyecto.

IMPACTO:

Tres son los resultados principales obtenidos como consecuencia de la implantación del actual Plan de Contingencia:

- Reducir el riesgo de contagio en esta organización mediante la implantación de medidas de seguridad, así como la implantación del teletrabajo al 100 % de la plantilla, logrando un nivel altamente satisfactorio al mantener en 0 el número de contagios.
- Minorar la carga tributaria de los contribuyentes de la provincia, a través de la concesión de instrumentos tendentes al fraccionamiento y aplazamiento de deudas sin ningún tipo de interés, y modificación del calendario fiscal mediante el que se ha ampliado y retrasado la puesta al cobro de los tributos.
- Apoyo financiero a los ayuntamientos para que puedan garantizar la prestación de los servicios, a través de la puesta a disposición de 36 000 000 € correspondientes a los anticipos ordinarios durante el estado de alarma.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

El plazo de ejecución del Plan de Contingencia comprende desde la entrada en vigor del estado de alarma hasta la finalización del ejercicio 2020 (14/03/2020 - 31/12/2020). No obstante, algunas de las medidas ampliarán su espacio temporal hasta el ejercicio 2021 por así requerirlo su finalidad.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Plan de Contingencia 2020: <https://oar.dip-badajoz.es/file/get/1917>