



Memoria



2024



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ciudad
de Málaga**

Área de Economía
y Hacienda

MISIÓN

Es la Misión del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria gestionar responsablemente los ingresos de la ciudad de Málaga para su **progreso y bienestar**.

VISIÓN

Es su Visión liderar la **excelencia** en la gestión tributaria y los servicios públicos.

VALORES

Compromiso, Responsabilidad, Transparencia, Confianza, Innovación, Eficiencia y Excelencia, resumidos en el acrónimo CONTIGO, con los que se aporta valor a la Ciudadanía, anticipándose para facilitar y minimizar sus gestiones, empatizando y actuando con agilidad y eficiencia, y a la Ciudad, garantizándose la sostenibilidad económica del Ayuntamiento de Málaga.



DATOS DESTACADOS del Ejercicio 2024

Total derechos reconocidos
730 Millones de euros

Porcentaje total recaudado
en periodo voluntario
92,02 %

Porcentaje de recibos domiciliados
76,60 %

Usuarios atendidos
209.822

Usuarios que han utilizado
trámites telemáticos
481.397

Satisfacción atención presencial
8,79 sobre 10

Beneficios fiscales
20 millones de euros





1. Introducción

La presente Memoria de Gestión del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) correspondiente al ejercicio 2024 tiene como objetivo exponer, con la máxima claridad, precisión y concisión, toda la información y los aspectos de mayor relevancia en relación con las actividades desarrolladas. Este documento refleja nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, aspectos que motivan su elaboración, publicación y difusión.

Durante este período se ha avanzado en la modernización de los procesos promoviendo la cultura tributaria y garantizando, y facilitando, el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los ciudadanos.

Asimismo, se han implementado iniciativas para mejorar la atención a los contribuyentes, favoreciendo el acceso a servicios digitales y simplificando los trámites administrativos.

A continuación se presentan los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las estrategias implementadas para optimizar la gestión tributaria y mejorar la eficiencia en la recaudación y en la lucha contra el fraude fiscal.

En este ejercicio, el Consejo Rector del Organismo aprobó el nuevo Plan de Dirección cuatrienal (2024-2027)

en el que se despliega, en 7 programas y 21 medidas, nuestra planificación estratégica para dicho periodo que será desarrollada a través de los Planes de Actuaciones que, como herramienta de gestión operativa, vayan articulándose.

Para este nuevo Plan de Dirección, aplicando la metodología que ha sido validada por el éxito en el despliegue de anteriores planes, se ha revisado nuestro Marco Estratégico, que define la Misión, Visión y Valores que inspiran las actuaciones del Organismo, logrando simplificarlos para mejorar su percepción y fomentar la adhesión de todas las personas que lo integramos, definiendo cada uno de ambos conceptos en una sola frase: Nuestra Misión es *Gestionar responsablemente los ingresos de Málaga para su progreso y bienestar*, y nuestra Visión, *Liderar la excelencia en la gestión tributaria y los servicios públicos*. Añadidos a ello, los 7 Valores que definen los principios que inspiran nuestra gestión se han resumido además en un acrónimo, CONTIGO, que pretende transmitir de forma inequívoca la vocación de servicio público de nuestra Organización, así como su voluntad de desarrollarla contando con todas las personas que la integramos. CONTIGO sintetiza la Misión, Visión y Valores de nuestro Organismo: **C**omprometidos con nuestras personas, **O**bramos con ética y responsabilidad, **N**os mostramos trans-



parentes con la sociedad, **T**ransmitimos confianza y empatía con la ciudadanía, **I**nnovamos y mejoramos con el apoyo de nuestras alianzas, **G**estionamos eficientemente con el ayuntamiento para **O**frecer un servicio excelente.

Igualmente se han revisado las expectativas y priorización de todos nuestros grupos de interés, definiéndose adicionalmente la propuesta de valor a aportar a cada uno de ellos, como forma de orientar adecuadamente nuestra planificación del cuatrienio, apoyada a la identificación de nuestras competencias clave.

En el ámbito económico, el volumen de reconocimiento de derechos de 2024 ha superado el objetivo fijado

para este ejercicio y previsto en el presupuesto de ingresos municipal. Este objetivo constituye el primer y principal indicador de nuestro grado de esfuerzo y de cumplimiento en los requerimientos corporativos que nos demandan los ciudadanos y el propio Ayuntamiento de Málaga.

Todo ello se ha conseguido a pesar de tres circunstancias condicionantes: la gestión del impuesto de plusvalía tras su reforma, cuya normalización aún sigue colapsada por la litigiosidad que existe en todas las entidades locales; la inminente y obligada implantación de la prestación patrimonial de carácter público no tributaria, por el servicio de recogida, transporte y tratamiento de residuos sólidos urbanos; y el proceso de adaptación al



nuevo sistema informático integral de gestión tributaria.

En cuanto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el impuesto de mayor importancia en los ingresos municipales, se despliega una importante actividad para el cumplimiento de los compromisos asumidos y derivados de la firma del Convenio de colaboración con la Dirección General del Catastro. Esta actividad está relacionada con la tramitación de declaraciones catastrales y el mantenimiento del censo catastral, actualización y regularización en materia de titularidad, elaboración de las listas cobratorias del impuesto, tramitación de solicitudes de devoluciones de ingresos y aplicación de beneficios fiscales.

En esta línea, destacar el desarrollo del procedimiento de comunicaciones municipales, en colaboración con el Catastro, para el mantenimiento del censo catastral que ha propiciado, además de un importante impacto económico, impulsar la colaboración interadministrativa estatal y municipal contribuyendo a la mejora de la realidad catastral y tributaria de los inmuebles para el establecimiento de las más adecuadas políticas fiscales, permitiendo además una gestión tributaria justa e igualitaria y una más eficiente prestación de los servicios públicos.

Merece una mención especial los numerosos beneficios fiscales que concede nuestro ayuntamiento, que se traducen en el establecimiento de medidas económicas y sociales de

apoyo a la familia, vivienda, movilidad, tecnología, empleo y sostenibilidad, logrando un importante impacto en la sociedad malagueña.

En lo referente a recaudación, que igualmente ha cubierto los niveles previstos, subrayar el resultado logrado en el porcentaje de cobro de recibos de vencimiento periódico que ha alcanzado el 92% en 2024. A ello han contribuido los elevados índices de domiciliación de recibos, las entidades financieras colaboradoras y las facilidades de pago ofrecidas, entre las que adquiere una importancia cada vez mayor, por su accesibilidad, el pago telemático. La gestión ejecutiva, que mantiene la equidad fiscal entre los contribuyentes y la conciencia tributaria de la ciudadanía, ha alcanzado una cifra histórica en este ejercicio debido en gran parte a la incorporación de un cargo extraordinario al final del ejercicio aunque hay que reseñar que sin esa circunstancia también se hubiera alcanzado el objetivo previsto de cobro para este año.

La atención a la ciudadanía del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria -en materia de gestión, inspección y recaudación de los tributos locales, padrón municipal de habitantes y sanciones por infracciones administrativas y de tráfico- ofrece un servicio integral y coordinado en registro de documentación, asesoramiento, información y asistencia independientemente del canal de comunicación elegido por el ciudadano: presencial, telefónico, telemático o sede electrónica.



Esta labor fundamental se adapta continuamente a los nuevos proyectos, a la tecnología y a la simplificación de trámites con el fin de facilitar los accesos y la gestión administrativa.

Para ello se promociona el uso de nuestra página web y de la sede electrónica-carpeta ciudadana incorporando nuevos trámites; se han renovado los convenios de colaboración con colegios profesionales de gestores administrativos, asesores fiscales y economistas; se ha consolidado la aplicación del nuevo sistema de registro de documentación; y se ha ampliado la atención sin cita previa todos los días de la semana a los mayores de 65 años, entre otras actuaciones destacables.

Llegado este punto es esencial destacar que continuamos inmersos en uno de los retos más importantes que se nos presenta de cara al futuro, que orientará toda nuestra gestión y que ha requerido en 2024 una dosis extra de esfuerzo, tiempo e implicación. Nos referimos al establecimiento del Sistema Informático de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación de ingresos de derecho público y tramitación de Expedientes Sancionadores del O.A. Gestión Tributaria (SIGT ALCAZABA). En la actualidad nos encontramos en una etapa crucial de adaptación y conocimiento del nuevo sistema –con reuniones, consultas y formación continua- previo al proceso de cambio e implantación de esta nueva herramienta integral de gestión tributaria que busca superar los nuevos retos que se plantean en lo

que se refiere a estándares de prestación de nuestro servicio público y de adaptación a los grandes avances producidos en las tecnologías de la información y comunicación.

En materia de cooperación institucional, tenemos una estrecha e intensa colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) con participación activa en diferentes Comisiones así como en el seguimiento de los convenios de colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para el intercambio de información y la recaudación ejecutiva, la revisión del convenio de colaboración para el intercambio de información con la Dirección General de Tráfico para la gestión de las sanciones de tráfico y la depuración del censo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. También se realizaron propuestas normativas diversas y se participó en el foro Ágora y en actividades formativas de la FEMP, entre otros asuntos.

En los últimos años GESTRISAM ha alcanzado los máximos reconocimientos, mantiene la certificación EFQM +500 puntos (equivalente al sello oro), obteniendo el Primer Premio Nacional a la Excelencia en dos de sus ediciones y el Premio oro Iberoamericano a la Calidad, situándose con ello en las más altas cotas a las que cualquier organización puede optar en la aplicación de los modelos de excelencia y calidad internacionales. Además, durante 2024 se ha mantenido la certificación del sistema de Gestión de



la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, obteniendo el sello de AENOR sin ninguna no conformidad, así como la certificación de la Carta de Servicios por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Este reconocimiento se complementa y se refuerza con la alta valoración que tiene sobre nosotros la ciudadanía. Según los resultados obtenidos en las últimas encuestas de satisfacción, las últimas realizadas en 2023, se ha obtenido una nota global del 8,79 sobre 10 respecto a la atención presencial y una valoración de 9,57 sobre 10 en atención telefónica. Además, la atención telemática continúa su crecimiento facilitando a la ciudadanía la realización de trámites por internet, sin esperas y sin desplazamientos.

Por último, agradecemos y reconocemos el esfuerzo y la dedicación del equipo humano de GESTRISAM, cuya capacidad y profesionalidad han sido clave para alcanzar nuestros objetivos con unos resultados de gestión notables. También extendemos nuestro reconocimiento a los ciudadanos malagueños que, con responsabilidad y compromiso, cumplen con sus obligaciones tributarias, contribuyendo así al desarrollo económico y social de nuestra ciudad

Seguidamente, se detallan las principales actividades y resultados obtenidos durante el período considerado, con el propósito de seguir avanzando hacia una administración tributaria más moderna, eficaz y cercana a la sociedad.





2. RECURSOS HUMANOS

2.1. ORGANIGRAMA (a 31 de Diciembre de 2024)



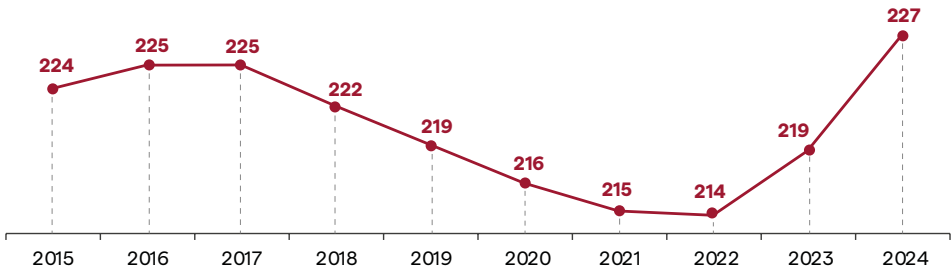
2.2. COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR (a 31 de Diciembre de 2024)

PRESIDENTE	VOCALES
D. Carlos María Conde O'tDonnell	D ^a . Teresa Porras Teruel
	D ^a . Mar Torres Casado de Amezúa
	D. Jacobo Florido Gómez
	D ^a . M ^a del Carmen Sánchez Aranda
	D ^a . Rosa del Mar Rodríguez Vela
	D ^a . Yolanda Gómez Marín
	D ^a . Antonia Morillas González
	D ^a . M ^a Dolores Turanzas Romero
	D. Rafael Sequeira Sánchez de Rivera
	D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza
VICEPRESIDENTE	
D. Avelino de Barrionuevo Gener	
GERENTE	
D. José María Jaime Vázquez	



2.3 PLANTILLA DEL ORGANISMO

Plantilla media



Plantilla por subdirecciones (a 31 de Diciembre)

	2024	2023
Gerencia	2	2
Subdirección de Admón. y Asuntos Generales	33	30
Subdirección de Asesoría Jurídica	17	15
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	16	15
Subdirección de Recaudación	35	36
Subdirección de Atención a la Ciudadanía y Comunicación	46	48
Subdirección Gestión de Tributos	83	79
PLANTILLA TOTAL	232	225

Plantilla por categorías profesionales (a 31 de Diciembre)

	2024	2023
Técnico de Grado Superior	17	12
Técnico de Grado Medio	41	36
Técnico Auxiliar	117	129
Auxiliar	55	44
Ordenanza	2	4
PLANTILLA TOTAL	232	225

Plantilla por sexos (a 31 de Diciembre)

	2024	2023
Nº de hombres	85	87
Nº de mujeres	147	138
PLANTILLA TOTAL	232	225



2.4 FORMACIÓN

Como en años anteriores, la formación durante 2024 se desarrolló mayoritariamente en la modalidad on line y videoconferencia.

En 2024 se impartieron un total de 30 acciones formativas, que supusieron 2.547 horas de formación y una media de 11,23 horas de formación al año por empleado.

En cuanto a su valoración, los participantes en las mismas valoraron las acciones formativas del primer semestre del año con 8,13 puntos de valoración

y 8,76 puntos de valoración las correspondientes al segundo semestre de 2024. Supone una valoración media anual de 8,3 puntos.

Respecto a la valoración de su eficacia, las jefaturas a las que se encuentran adscritos los empleados participantes en las acciones formativas valoraron las realizadas en el primer semestre del año con 7,81 puntos y con 8,4 puntos las correspondientes al segundo semestre de 2024, lo que supuso una media anual de 8,09 puntos.

2.5. SATISFACCIÓN INTERNA

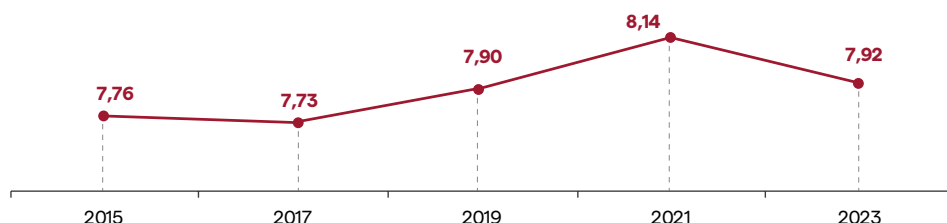
GESTRISAM cuenta con uno de los cuestionarios más avanzados e innovadores del panorama de las encuestas de clima laboral (encuesta de satisfacción interna), fruto de varios ciclos desde 2009 de profundas revisiones de la metodología utilizada en este tipo de encuestas.

Se ha confeccionado una encuesta con trece dimensiones integradas con el modelo EFQM, que se desa-

rollan en aproximadamente 40 preguntas y 70 ítems.

El grado de satisfacción general en GESTRISAM para 2023 se mantuvo por encima del de años anteriores a 2019, pero disminuyó ligeramente respecto al 2021, aunque manteniéndose en niveles notables. El carácter bienal de la encuesta de satisfacción interna hace que no dispongamos de actualización hasta el próximo ejercicio 2025.

Satisfacción Interna (Valoración sobre 10)





3. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Presupuesto de ingresos (miles de euros)

2024		
CAPÍTULOS	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS
III Tasas, Precios Públicos y otros Ingresos	0	5
IV Transferencias Corrientes	17.759	17.217
V Ingresos patrimoniales	1	0
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	17.760	17.222
VII Transferencias de capital	3.254	241
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	3.254	241
VIII Activos Financieros	90	10
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	90	10
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	21.105	17.474

Presupuesto de gastos (miles de euros)

2024		
CAPÍTULOS	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
I Gastos de Personal	13.080	12.728
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	4.735	4.288
III Gastos Financieros	1	0
IV Transferencias Corrientes	15	2
TOTAL GASTOS CORRIENTES	17.831	17.017
VI Inversiones Reales	3.254	241
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	3.254	241
VIII Activos Financieros	20	2
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20	2
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	21.105	17.261

El resultado presupuestario del ejercicio 2024 ha ascendido a 283.088,95 €.

Con fecha 21 de febrero de 2025 se recibió Informe favorable de la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga sobre la Liquidación del Presupuesto 2024 del Organismo.

Durante 2024 no se ha presentado ningún recurso a los expedientes de

contratación tramitados en el O.A. Gestión Tributaria.

El periodo medio de pago, durante 2024 ha sido de 17,69 días, en consonancia con lo que venía siendo normal en los últimos 5 años. Este dato se adecúa al compromiso recogido en la Carta de Servicios del Organismo que lo establece en menos de 25 días.



La excelente gestión administrativa y contable queda avalada por la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga al ser GESTRISAM el único

ente municipal que no ha tenido reparo ni observación algunos en ninguno de los gastos registrados en el ejercicio 2024.

4. RESULTADOS ECONÓMICOS

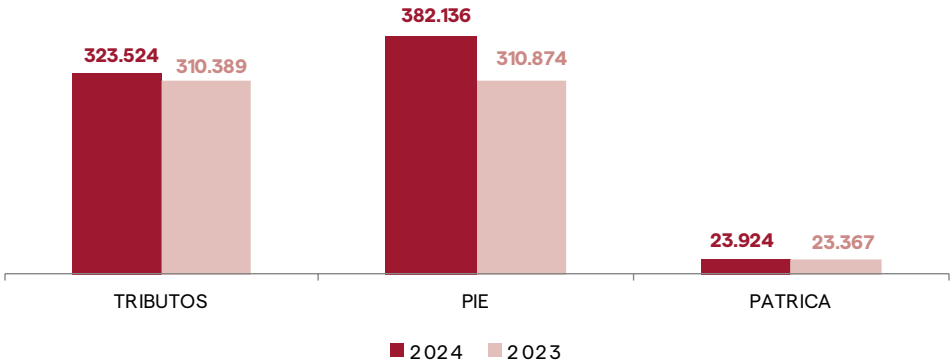
4.1. RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Derechos reconocidos (miles de euros)

Derechos reconocidos puestos al cobro (*)	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
O.A. Gestión Tributaria				
Recibos	197.198	188.054	9.144	4,9
Liquidaciones	73.623	72.592	1.031	1,4
Autoliquidaciones	33.821	32.232	1.589	4,9
Transferencias Mº Economía y Hacienda	3.815	3.642	173	4,8
Participación en Ingresos del Estado	382.136	310.874	71.262	22,9
Participación en Tributos de la C. Autónoma	23.924	23.367	557	2,4
SUBTOTAL O.A.	714.517	630.761	83.756	13,3
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento	15.067	13.869	1.198	8,6
TOTAL	729.584	644.630	84.954	13,2

(*) Incluye los importes de recargos a favor de la Diputación Provincial

Derechos reconocidos (miles de €)



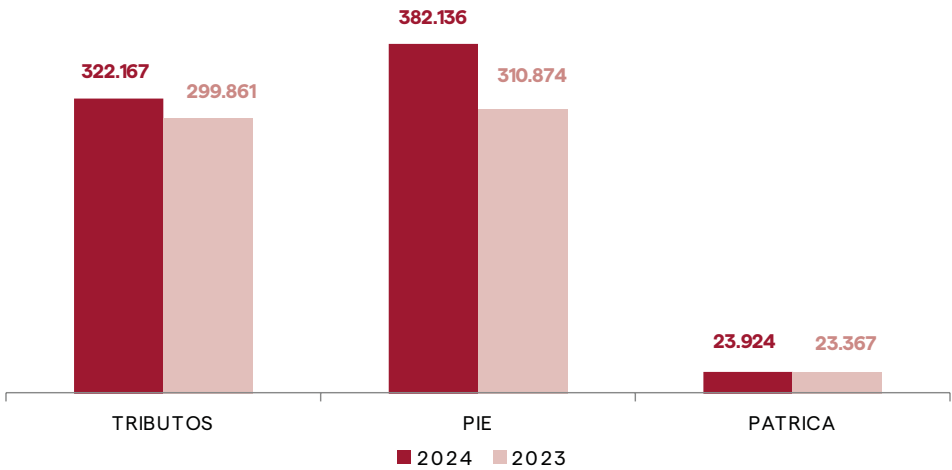


Recaudación (miles de euros)

Total Recaudado (*)	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
O. A. Gestión Tributaria				
Cobros en periodo voluntario:	266.179	253.327	12.852	5,1
Recibos	182.361	172.764	9.597	5,6
Liquidaciones	51.999	50.531	1.468	2,9
Autoliquidaciones	31.819	30.032	1.787	6,0
Cobros en ejecutiva	40.694	32.032	8.662	27,0
Transferencias Mº Economía y Hacienda	3.815	3.643	172	4,7
Participación en Ingresos del Estado	382.136	310.874	71.262	22,9
Participación en Tributos de la C. Autónoma	23.924	23.367	557	2,4
SUBTOTAL O.A.	716.747	623.242	93.505	15,0
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento	11.480	10.860	620	5,7
TOTAL	728.227	634.102	94.125	14,8

(*) Incluye los importes de recargos a favor de la Diputación Provincial

Recaudación (miles de €)

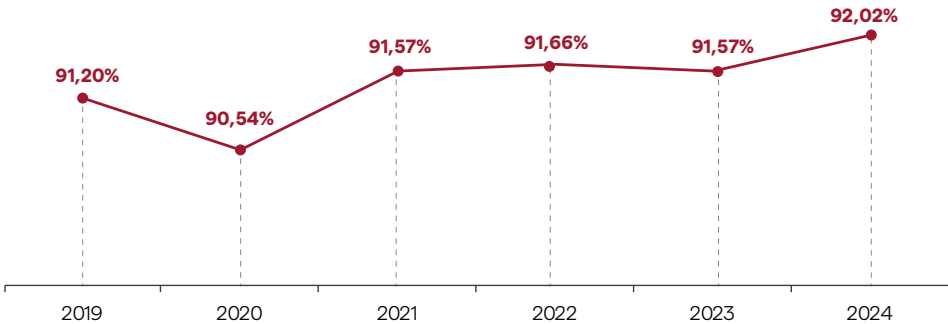




4.2. PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN DE RECIBOS

	2024	2023
Cobros de recibos	% sobre total importe	% sobre total importe
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbana	94,33	94,09
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbana (Organismos Públicos)	97,63	91,84
Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales	99,73	99,96
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Rústica	87,56	84,28
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	78,83	79,26
Impuesto sobre Actividades Económicas	95,32	94,69
Prestación Patrimonial No Tributaria. Basura Actividades Económicas	78,75	75,87
Tasa por Entrada de Vehículos	91,24	91,58
Tasa de Cajeros	78,62	74,05
TOTAL ORGANISMO AUTÓNOMO	92,37	91,89
Tasa Quioscos	78,94	77,51
Tasa Mercados	89,15	89,40
Tasa Aprovechamiento Venta Ambulante	67,76	69,34
Tasa Mesas	67,26	65,45
Tasa Toldos	70,09	67,08
TOTAL OTRAS ÁREAS	73,29	73,32
TOTAL CONJUNTO	92,02	91,57

Evolución porcentajes de cobro





4.3. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Tipo de actuación	2024	2023	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Emisiones	23.107	13.483	9.624	71,4
Fraccionamientos	3.846	4.045	-199	-4,9
Actuaciones Ejecutivas	13.740	14.504	-764	-5,3
TOTAL	40.693	32.032	8.661	27,0

Miles de euros

4.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Expedientes por conceptos (número)	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)	678	513	165	32,2
Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	68	9	59	655,6
Restantes actuaciones	1.208	1.295	-87	-6,7
TOTAL	1.954	1.817	137	7,5

Actas por conceptos (miles de euros)	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Imp. sobre Actividades Económicas	1.679	898	781	87,0
I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)	738	1.195	-457	-38,2
Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	3.208	2.915	293	10,1
Tasa Entrada Vehículos	150	161	-11	-6,8
Tasa Basura Actividades Económicas	25	23	2	8,7
Tasa Licencia Apertura	98	37	61	164,9
Tasa Mesas y Toldos	9	0	9	-
Tasa Utilización Subsuelo	0	709	-709	-100,0
TOTAL	5.907	5.937	-30	-0,5

I.I.V.T.N.U.: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana



5. TRANSFERENCIAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES

5.1. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS INGRESOS DEL ESTADO (PIE)

CONCEPTOS (miles de euros)		2024	2023
ENTREGAS A CUENTA ÍNTEGRAS	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	15.090	13.270
	Impuesto sobre el Valor Añadido	10.937	11.291
	Impuesto especial sobre la Cerveza	56	55
	Impuesto especial sobre Productos Intermedios	3	4
	Impuesto especial sobre Alcohol y Bebidas Derivadas	113	163
	Impuesto especial sobre Hidrocarburos	1.654	1.842
	Impuesto especial sobre las Labores del Tabaco	972	935
	TOTAL CESIÓN	28.824	27.560
	Participación Fondo Complementario de Financiación	269.177	256.181
	Compensaciones IAE	21.672	20.626
	TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN	290.849	276.807
	LIQUIDACIÓN X-2	65.459	9.503
	LIQUIDACIÓN 2020	-10.063	-23.067
COMPENSACIÓN PIE 2020 *		10.063	23.067
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008**		-572	-572
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2009**		-2.425	-2.425
TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO		382.136	310.874

Nota: Ingresos y reintegros efectivos producidos durante el año (criterio de caja)

* **Compensación por liquidación negativa de la PIE 2020:** Por primera vez el Estado compensa el resultado negativo de la liquidación definitiva de la participación en tributos del Estado de las Entidades Locales. De esta forma, se transferirán a las Entidades Locales con saldos globales negativos recursos extraordinarios por el importe al que ascienda el saldo global de la liquidación a favor del Estado (liquidación negativa). En 2022 se compensó con 9,06 millones, en 2023 con 23,07 millones y en 2024 se compensa el resto: 10,06 millones.

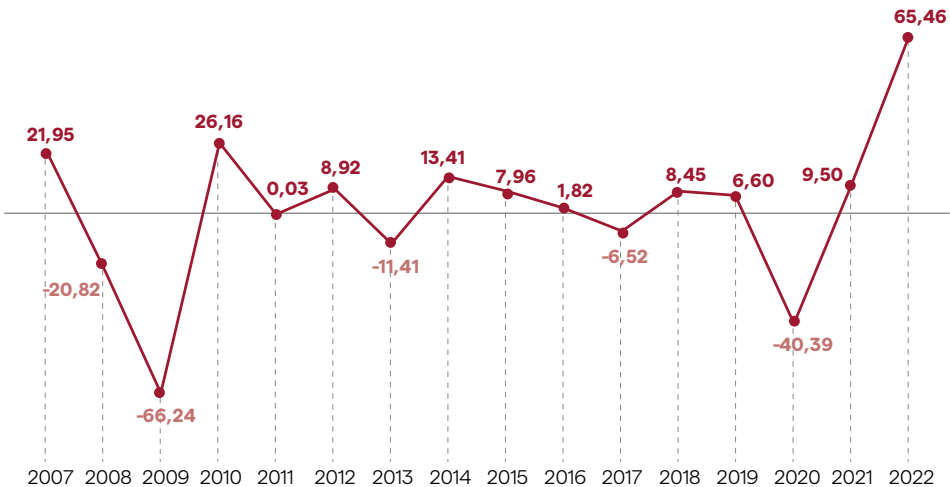
** La devolución de las liquidaciones negativas de 2008 y 2009 fue fraccionada en diversos ejercicios y ha seguido siendo descontada en 2024.



La evolución de las liquidaciones definitivas practicadas por el Estado para Málaga se muestran en el siguiente gráfico, donde se aprecian

con claridad las liquidaciones negativas producidas en 2008, 2009, 2013, 2017 y 2020:

Liquidaciones definitivas (millones de euros)



5.2. PARTICIPACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA EN LOS TRIBUTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (PATRICA)

La cantidad percibida por Málaga en concepto de PATRICA en 2024 fue de 23.924.229,47 euros, lo que supone un incremento respecto al

ejercicio anterior del 2,4 por ciento. Los importes transferidos en 2024 y años anteriores, se muestran a continuación:

	2024	2023	2022	2021	2020	Variación Absoluta 2024/2023	Variación Porcentual 2024 / 2023
PATRICA	23.924	23.367	22.872	22.869	22.260	557	2,4

miles de euros



6. GESTIÓN DEL PADRÓN DE HABITANTES

Número de actuaciones de mantenimiento del Padrón de Habitantes:

Tipo de Actuación	2024	2023
Altas por cambio de residencia	26.049	22.621
Altas por nacimiento	3.907	4.365
Altas por omisión	2.469	3.176
TOTAL ALTAS	32.425	30.162
Bajas por caducidad	2.379	1.932
Bajas por cambio de residencia	15.848	16.113
Bajas por defunción	4.533	5.062
Bajas por duplicado	192	343
Bajas por inclusión indebida	878	909
TOTAL BAJAS	23.830	24.359
Modificaciones datos personales	23.147	39.452
Modificaciones por cambio de domicilio	21.290	20.864
Modificaciones territoriales	1.586	972
Modificaciones por confirmación	1.551	1.609
Modificaciones por renovación	10.699	8.437
TOTAL MODIFICACIONES	58.273	71.334
TOTAL GENERAL	114.528	125.855

7. NOTIFICACIONES

Correspondencia Distribuida	2024	2023	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Notificación con acuse de recibo	482.545	417.269	65.276	15,6
Notificación sin acuse de recibo	811.013	818.996	-7.983	-1,0
TOTAL	1.293.558	1.236.265	57.293	4,6



8. GESTIÓN DE RECURSOS Y TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES

8.1. GESTIÓN DE RECURSOS

Recursos por tipo de actuación

	2024	2023
Tercería de Dominio	15	17
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	332	268
Impuesto sobre Actividades Económicas	118	99
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	273	197
Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras	148	116
I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)	466	511
Tasa Entrada Vehículos	73	62
Afección de Bienes	3	2
PPPNT Basura de Actividades Económicas	388	116
Ejecutiva	477	530
Inspección	4	4
Multas - Apremio	932	756
Multas - Voluntaria	1.097	949
Sanciones Ordenanza Convivencia	58	102
Tributos de Otras áreas	107	91
Otros escritos	9	6
TOTAL	4.500	3.826

8.2. TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES

Expedientes Gestionados

	2024		2023	
EXPEDIENTES	Número	Importe	Número	Importe
Convivencia Ciudadana	3.891	540	5.733	787
Limpieza	158	55	221	62
Ruidos y Vibraciones	1.151	263	1.531	315
Bienestar animal	314	68	478	104
Venta Ambulante y L. O. 4/2015	927	110	669	87
Ocupación de la Vía Pública	349	353	426	401
Quioscos	3	2	-	-
Feria	41	16	70	27
TOTAL	6.834	1.407	9.128	1.783

Importe en miles de euros



9. SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA

Volumen de atenciones en todos los niveles del Organismo (número)

Tipo	2024	2023	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Atención Presencial	77.125	87.314	-10.189	-11,7
Atención Telefónica	92.471	100.676	-8.205	-8,1
Atención Telemática (e-mails y otros)	40.226	63.048	-22.822	-36,2
TOTAL	209.822	251.038	-41.216	-16,4

Accesos a la web (número)

Tipo de Trámite	2024	2023	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Visitantes	307.378	328.019	-20.641	-6,3
Páginas del Organismo accedidas	3.157.213	3.156.539	674	0,0
Páginas accedidas / visitante	10,27	9,62	-	6,7

Trámites telemáticos (número)

Tipo de Trámite	2024	2023	Variación Absoluta	Variación Porcentual
CON FIRMA ELECTRÓNICA (Carpeta Ciudadana)	302.479	247.817	54.662	22,1
SIN FIRMA ELECTRÓNICA	178.918	190.628	-11.710	-6,1
Cartas de pago de recibos	33	44.106	-44.073	-99,9
Domiciliaciones bancarias	9.321	9.598	-277	-2,9
Justificantes de pago	71.533	47.947	23.586	49,2
Autoliquidaciones del IVTM	-	2	-2	-100
Justificantes de empadronamiento	98.031	88.975	9.056	10,2
TOTAL TRÁMITES	481.397	438.445	42.952	9,8

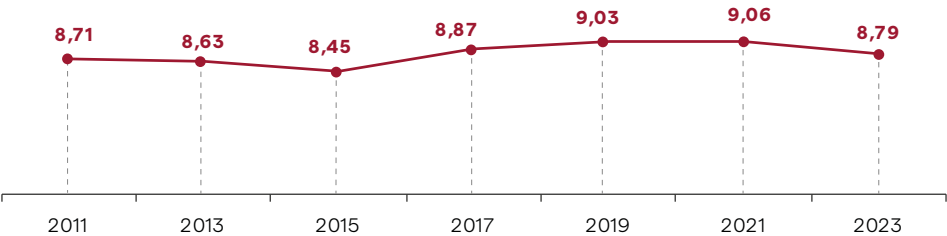


9.2. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Bienalmente se realizan una serie de encuestas para evaluar la percepción de la calidad de los servicios que presta GESTRISAM. Los últimos resultados obtenidos se muestran a continuación, con puntuaciones enmarcadas en una escala de 0 a 10.

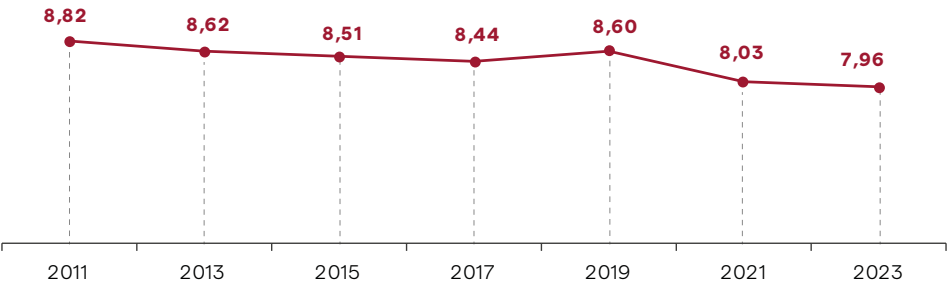
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN PRESENCIAL

Satisfacción Atención Presencial



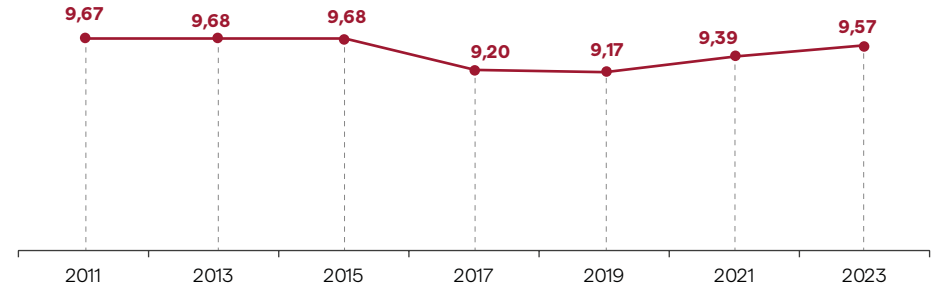
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN TELEMÁTICA

Satisfacción Atención Telemática



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN TELEFÓNICA

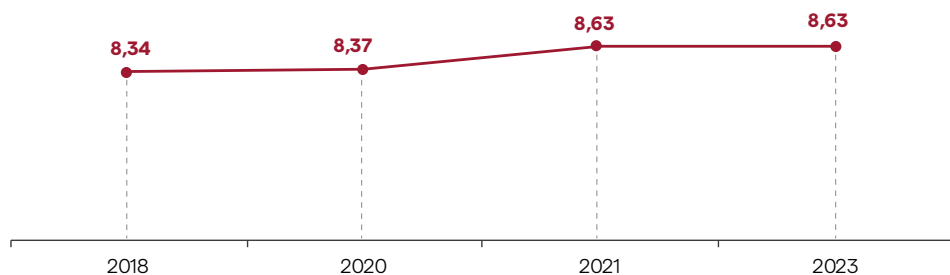
Satisfacción Atención Telefónica





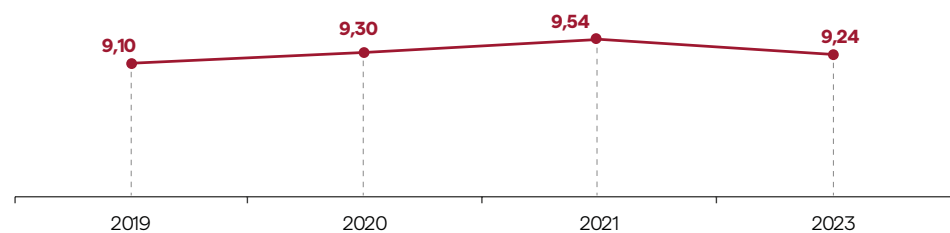
ENCUESTA A DISTINTAS ÁREAS MUNICIPALES

Satisfacción Áreas Municipales



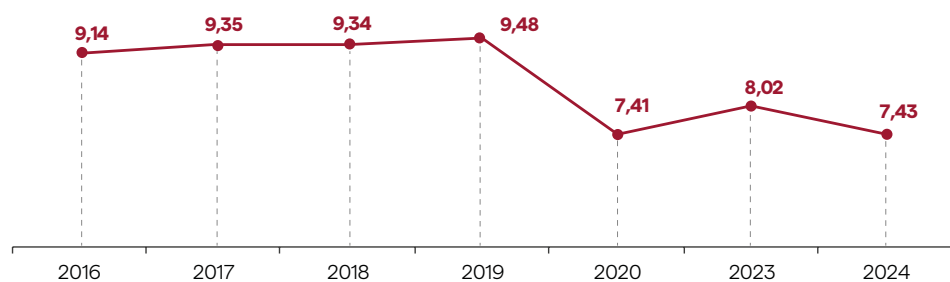
ENCUESTA A PROVEEDORES

Encuesta a Proveedores



ENCUESTA POST-SERVICIO MUNICIPAL

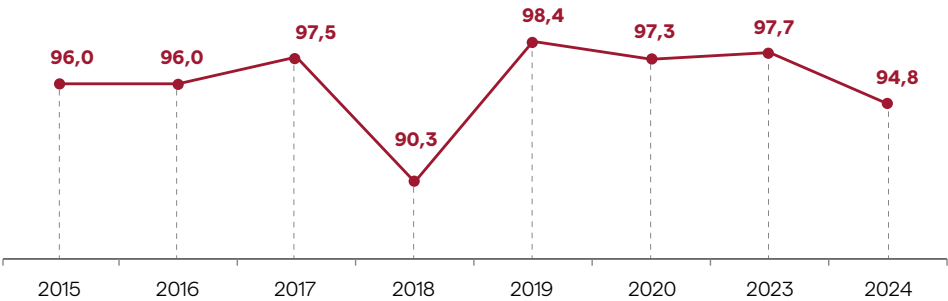
Post Servicio Municipal





ENCUESTA OMNIBUS

Porcentaje de la sociedad que valora positivamente a GESTRISAM



QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Concepto	2024	2023
Quejas y Sugerencias	226	276
Trámites	52	56
Felicitaciones	721	580
Tiempo contestación (días)	2,8	3,0
Objetivo (días)	4,0	4,0





9.3. BENEFICIOS FISCALES

Exenciones y Bonificaciones 2024

	Bonificación		Exención		Total Beneficiarios	Total Cuota
	Beneficiarios	Cuota	Beneficiarios	Cuota		
Imp. Bienes Inmuebles. Urbano	4.940	770	6.174	13.105	11.114	13.875
Imp. Bienes Inmuebles. Caract. Especiales	0	0	5	147	5	147
Imp. Bienes Inmuebles. Rústico	20	2	1.714	129	1.734	131
I.I.V.T.N.U (Plusvalía)	3.708	1.996	3	5	3.711	2.001
Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica	9.473	675	22.538	2.215	32.011	2.890
Imp. sobre Actividades Económicas (*)	400	425	153	242	553	667
Imp. sobre Construcciones, Inst. y Obras	171	366	0	0	171	366
TOTAL 2024	18.712	4.234	30.587	15.843	49.299	20.077

(*) No incluye exención de IAE de personas físicas y jurídicas con INCN >1M €
Cuota en miles de euros

Comparativo Exenciones y Bonificaciones (miles de euros)

	2024		2023		Variación absoluta	
	Bonif.	Exenc.	Bonif.	Exenc.	Bonif.	Exenc.
Imp. Bienes Inmuebles. Urbano	770	13.105	651	11.952	119	1.153
Imp. Bienes Inmuebles. Caract. Especiales	-	147	-	145	-	2
Imp. Bienes Inmuebles. Rústico	2	129	2	122	0	7
I.I.V.T.N.U (Plusvalía)	1.996	5	1.611	32	385	-27
Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica	675	2.215	613	2.257	62	-42
Imp. sobre Actividades Económicas (*)	425	242	408	1.544	17	-1.302
Imp. sobre Construcciones, Inst. y Obras	366	-	1.280	-	-914	-
TOTAL	4.234	15.843	4.565	16.052	-331	-209

(*) No incluye exención de IAE de personas físicas y jurídicas con INCN >1M €.



9.4. FACILIDADES DE PAGO

FRACCIONAMIENTOS Y APLAZAMIENTOS

Fraccionamientos de Deuda en Periodo Voluntario

PERIODO VOLUNTARIO	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	1.657	1.517	140	9,2
Importe total fraccionado (miles de €)	4.440	4.812	-372	-7,7
Total plazos	27.003	24.602	2.401	9,6
Importe medio fraccionado (€)	2.679	3.172	-493	-15,5
Media de plazos	16	16	0	0,0
Importe medio por plazo (€)	164	196	-32	-16,3

Fraccionamientos de Deuda en Periodo Ejecutivo

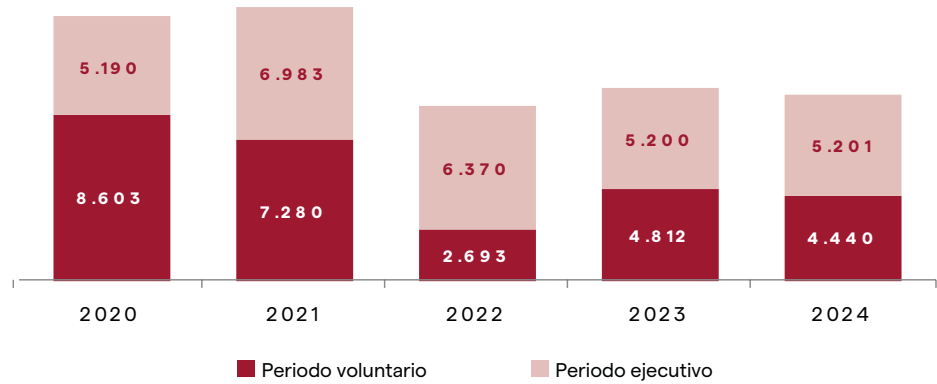
PERIODO EJECUTIVO	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	3.376	3.527	-151	-4,3
Importe total fraccionado (miles de €)	5.201	5.200	1	0,0
Total plazos	57.871	61.475	-3.604	-5,9
Importe medio fraccionado (€)	1.541	1.474	67	4,5
Media de plazos	17	17	0	0,0
Importe medio por plazo (€)	90	85	5	5,9

Total Fraccionamiento de Deuda

TOTAL	2024	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	5.033	5.044	-11	0,0
Importe total fraccionado (miles de €)	9.641	10.012	-371	-3,7
Total plazos	84.874	86.077	-1.203	-1,4
Importe medio fraccionado (€)	1.915	1.985	-70	-3,5
Media de plazos	17	17	0	0,0
Importe medio por plazo (€)	114	116	-2	-1,7



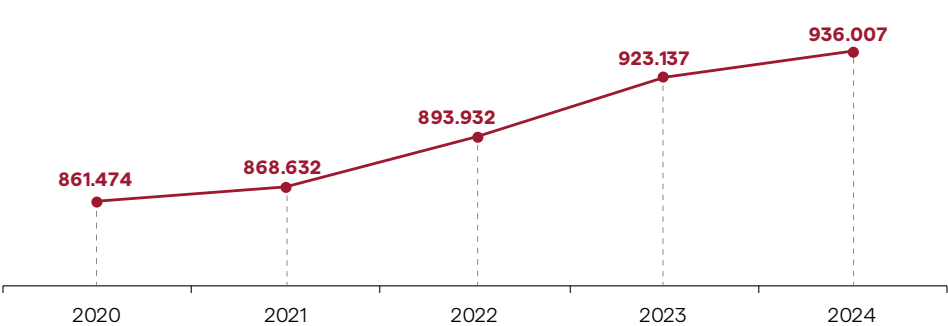
Evolución del importe fraccionado (miles de €)



RECIBOS DOMICILIADOS

	2024		2023	
	Nº de recibos domiciliados	% sobre recibos puestos al cobro	Nº de recibos domiciliados	% sobre recibos puestos al cobro
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	715.217	87,59	701.553	87,19
Impuesto Vehículos Tracción Mecánica	185.361	53,18	182.176	53,31
Impuesto sobre Actividades Económicas	5.251	74,38	4.684	71,76
Tasa Entrada Vehículos	18.473	78,15	17.828	77,66
PPPNT Basura Actividades Económicas	7.610	55,22	6.731	49,62
Resto de Tributos	4.095	33,30	10.165	47,25
TOTAL	936.007	76,60	923.137	76,37

Total Recibos Domiciliados





PAGOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2024		2023	
	Nº valores	Miles €	Nº valores	Miles €
Internet	236.262	54.093	185.546	40.806
Cajeros	123.620	15.338	129.560	14.807
TOTAL PAGOS VÍA TELEMÁTICA	359.882	69.431	315.106	55.613

10. OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS

10.1 NUEVA HERRAMIENTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA (SIGT – ALCAZABA)

Tras la pandemia de 2020, GESTRISAM apostó por su transformación digital hacia la oficina virtual tributaria integral orientada a la ciudadanía, que modernizara la gestión y simplificara y agilizara los trámites de los contribuyentes en esta materia, como acción enmarcada en el despliegue de la administración electrónica.

Los ejes que orientaron la configuración de esta nueva plataforma informática de GESTRISAM fueron el enfoque a la ciudadanía - de cara a atender adecuadamente sus necesidades para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de forma integral - así como el desarrollo de la administración electrónica integrada en la sede electrónica municipal, con la que tiene una vinculación directa.

Como objetivos adicionales se planteó asimismo agilizar y simplificar la gestión de los procesos internos y externos, y mejorar la seguridad y la interoperabilidad del sistema. Además, la herramienta debía alinearse con la apuesta por la eficiencia y la rentabilidad, y también implicarse en el fomento de la sostenibilidad medioambiental, con la eliminación progresiva del papel.

Para ello se contrató en 2023 una nueva herramienta informática de gestión tributaria que empezó a dar sus pasos a finales de ese mismo año y ha intensificado en 2024 las labores para su implantación, con numerosas reuniones (se han tenido un total de 233 sesiones y casi 500 horas de dedicación en conjunto) en las que están implicados todas las Subdirecciones y Departamentos de nuestra organización para la definición de los parámetros de los distintos módulos del aplicativo que permiten la configuración de los mismos, trabajando además en la necesaria migración de datos, tareas en las que hemos contado con la valiosa participación e implicación del personal del Área de Innovación y Nuevas Tecnologías.



10.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD, RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Después de someterse a rigurosos procesos de evaluación por parte del Gobierno de España (a través del Ministerio de Administraciones y Función Pública) y de Fundibeq (fundación sin ánimo de lucro promovida por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado), Gestión Tributaria ha obtenido los máximos reconocimientos posibles. Mantiene la certificación EFQM con más de 500 puntos (equivalente al sello oro) y ha sido galardonada en dos ocasiones con el Primer Premio Nacional a la Excelencia, así como con el Primer Premio Iberoamericano a la Calidad (sello oro). Esto posiciona a GESTRISAM entre las organizaciones más destacadas en la aplicación de modelos internacionales de excelencia y calidad.

Durante este periodo, se ha conservado también la certificación otorgada por el Gobierno de España en cuanto a la excelencia de la Carta de Servicios, así como la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, respaldada por los sellos de AENOR e IQNET, sin registrar ninguna no conformidad.

En 2024 se llevó a cabo una revisión del cumplimiento de la Carta de Servicios, publicada en la página web, y se supervisó la incorporación de nuevos medios de difusión, como diapositivas en oficinas y dos videos informativos que reemplazan a los tradicionales folletos, adaptándose a formatos audiovisuales modernos.

También se han iniciado los trabajos para la renovación de la aplicación que sirve de base a la información transversal y la documentación de nuestro sistema de Gestión de la Calidad, GESTRISO.

El Comité de Calidad, compuesto por representantes de todas las subdirecciones, ha continuado desempeñando un papel fundamental en la mejora transversal de GESTRISAM. Este comité, responsable de la Revisión anual por la Dirección y de la Gestión del Riesgo en los Procesos (un pilar estratégico para el organismo y la implementación de la norma ISO), ha contado desde 2020 con la presidencia del Gerente, quien ha impulsado su liderazgo mediante reuniones semestrales como mínimo. Destaca su coordinación en la definición del nuevo Marco Estratégico y la actualización de los Grupos de Interés, tareas clave para la elaboración del nuevo Plan de Dirección y Plan de Actuaciones.

El Cuadro de Mando de Indicadores SIGA ha mantenido su operatividad y relevancia para los líderes del organismo, proporcionando una visión global de los indicadores de GESTRISAM. Esto incluye la evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos del Programa de Productividad por Objetivos, que fue objeto de una rigurosa auditoría que confirmó la fiabilidad y precisión de los datos aportados por todas las subdirecciones y departamentos.



Finalmente, en 2024 el departamento coordinó los Premios a la Innovación en GESTRISAM, tanto para proyectos implementados como para propuestas innovadoras, fomentando además la participación en los Premios Municipales. Asimismo, se iniciaron los preparativos para presentar la candidatura al Premio Iberoamericano de Calidad y Excelencia en 2025.

10.3. OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA)

Desde su fundación, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha llevado a cabo tareas relacionadas con el análisis estadístico de datos tributarios y sobre financiación local. Estos trabajos han servido de apoyo para las proyecciones de ingresos incluidas en los presupuestos municipales, así como para la toma de decisiones en cuanto a la fijación de tarifas y tipos impositivos en las ordenanzas fiscales.

El Departamento de Estadísticas y Estudios, dependiente de la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios de GESTRISAM, ha desarrollado una metodolo-



gía rigurosa para el estudio y análisis de los datos, que garantiza la fiabilidad de la información obtenida. Esta metodología constituye una referencia imprescindible, ya que promueve la estandarización de conceptos, ratios y otras variables que facilitan la interpretación de los datos y minimizan las posibles limitaciones. Este trabajo se materializa en una herramienta de gran relevancia: el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

El Observatorio Tributario Andaluz tiene como misión elaborar y difundir información estadística sobre aspectos tributarios, económicos y financieros de los municipios, proporcionando datos útiles para la gestión local en materia de financiación. Su contenido se actualiza de manera constante y está diseñado para facilitar un acceso sencillo a la información.

El OTA se orienta a ofrecer datos relevantes que contribuyan a mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos, especialmente en las áreas económica, tributaria y de gestión óptima de recursos. Además, permite que ciudadanos, investigadores, académicos y medios de comunicación accedan con facilidad a la información publicada. Este observatorio es un instrumento de transparencia que también apoya la labor de investigación tributaria local tanto de los técnicos de GESTRISAM como de otras administraciones públicas, y difunde información sobre la financiación municipal tanto por transferencias de otros niveles del Estado como por recursos propios derivados de tributos locales.

La información se presenta mediante indicadores y cifras globales y per cápita para cada municipio, fundamentándose en fuentes fiables y en estudios propios, con contenidos constantemente actualizados. El ámbito territorial y de análisis principal del Observatorio es Andalucía, abarcando los más de 780 municipios de la región, aunque también incluye datos de otros municipios españoles, principalmente aquellos con mayor población.

Durante el año 2024, tras realizar las actualizaciones correspondientes, se han añadido 125 nuevos documentos al portal web (casi un centenar de tablas estadísticas y alrededor de treinta informes, notas divulgativas e infografías), alcanzando actualmente un total de 763 archivos disponibles en la dirección www.ota.malaga.eu.

También se han iniciado los trabajos para dar al OTA unas opciones de consulta más dinámicas, facilitando a los usuarios del mismo la configuración autónoma de las mismas, desde la selección de los datos a consultar, hasta los periodos y series temporales que representar, complementándola con una completa información de todas las variables que se recogen en el Observatorio de cada municipio, o grupos de ellos que se opte por comparar.



10.4. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La gestión de la seguridad de la información engloba una serie de tareas como la administración de habilitaciones de los usuarios, el tratamiento de las solicitudes de ejercicio de los derechos de los interesados, la revisión de los pliegos de contratación, la gestión de las posibles brechas de seguridad, etc.

La administración de las habilitaciones de todos los usuarios en las diferentes aplicaciones informáticas es algo cotidiano, gestionando las del Padrón de Habitantes, Gestión de Ingresos de Derecho Público y Expedientes sancionadores.

Entre las actuaciones de control de las habilitaciones establecidas hay dos tareas que se realizan durante todo el año: La auditoría de los accesos, que se produce periódicamente y de forma mensual, muestrándose las consultas realizadas por los usuarios y la revisión de la vigencia de las habilitaciones. Se realiza cada dos años sectorialmente, por Áreas y Departamentos.

Existe la figura del Responsable de Seguridad entre cuyas funciones destacan: La valoración de la procedencia de los tratamientos excepcionales requeridos por otras Áreas municipales, la evaluación de la procedencia de solicitudes de información formuladas por terceros - normalmente otras Administraciones - la supervisión del funcionamiento del sistema de video-vigilancia, así como el tratamiento de las solicitudes de ejercicio de los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos personales.

10.5. RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

GESTRISAM continúa alineando sus acciones con principios de transparencia, compromiso social y sostenibilidad. La planificación de estas actuaciones se basa en un enfoque participativo, orientado a transformar las comunidades en las que opera y fomentar una gestión ética y eficiente.

En abril del año 2023, tras el acuerdo llevado desde la Comisión paritaria de negociación del Plan de Igualdad con el Comité de Empresa, GESTRISAM aprobó junto con la representación legal de trabajadoras y trabajadores su primer Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, que ha continuado con su despliegue a lo largo de 2024, apoyándose en la Comisión de Igualdad constituida en el Organismo.

Entre sus principales avances en este ejercicio se pueden resaltar la incorporación de una nueva agente de igualdad de recursos humanos, el seguimiento de



la política de publicidad no sexista y del tratamiento en igualdad de los mensajes a hombres y mujeres, la revisión y actualización de los distintos protocolos implantados: Contra el acoso sexual y/o por razón de sexo; también contra la violencia de género para el personal y para la ciudadanía atendida en nuestras oficinas así como del establecido contra la violencia al personal en el desempeño laboral.

GESTRISAM cuenta igualmente con un Comité Social, órgano encargado de impulsar, fomentar y coordinar las actuaciones en materia de responsabilidad social relacionadas con la ética corporativa y el fomento de buenas prácticas y buen gobierno, que garanticen la transparencia y eficacia de la organización, su independencia e imparcialidad, a través de valores, principios, comportamientos y compromisos para con la ciudadanía. Igualmente, promueve y refuerza las actividades de voluntariado social corporativo, fomenta el buen hacer la organización y la contribución activa y voluntaria del personal de GESTRISAM a la mejora social, económica y ambiental. Anualmente publica su Memoria de Actividades en el portal web del Organismo.

Nuestro Organismo, que se ha consolidado como un referente en la materia en la administración pública local, continúa demostrando su compromiso firme con la responsabilidad social y la sostenibilidad, consolidando su papel como actor clave en el desarrollo de comunidades más equitativas y sostenibles. A lo largo de 2024, la organización ha logrado importantes avances en sus líneas estratégicas, destacando su esfuerzo por integrar sostenibilidad ambiental, inclusión social y desarrollo económico en todas sus acciones.

El incremento en las inversiones sociales, la reducción en el consumo de recursos y el impacto positivo en miles de beneficiarios reflejan la efectividad y el alcance de sus programas. La obtención de certificaciones internacionales y el reconocimiento por parte de organismos independientes validan la calidad y el compromiso de GESTRISAM con los estándares de gestión responsable.



Ayuntamiento de Málaga

Edificio Tabacalera.
Av. Sor Teresa Prat, 17
29003 Málaga

+34 951 929 292
gestrisam@malaga.eu
gestrisam.malaga.eu



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ciudad
de Málaga**

Área de Economía
y Hacienda