

*memoria*

2025



Gestión Tributaria  
Organismo Autónomo



Ciudad  
de Málaga

Área de Economía  
y Hacienda

## ● *Misión*

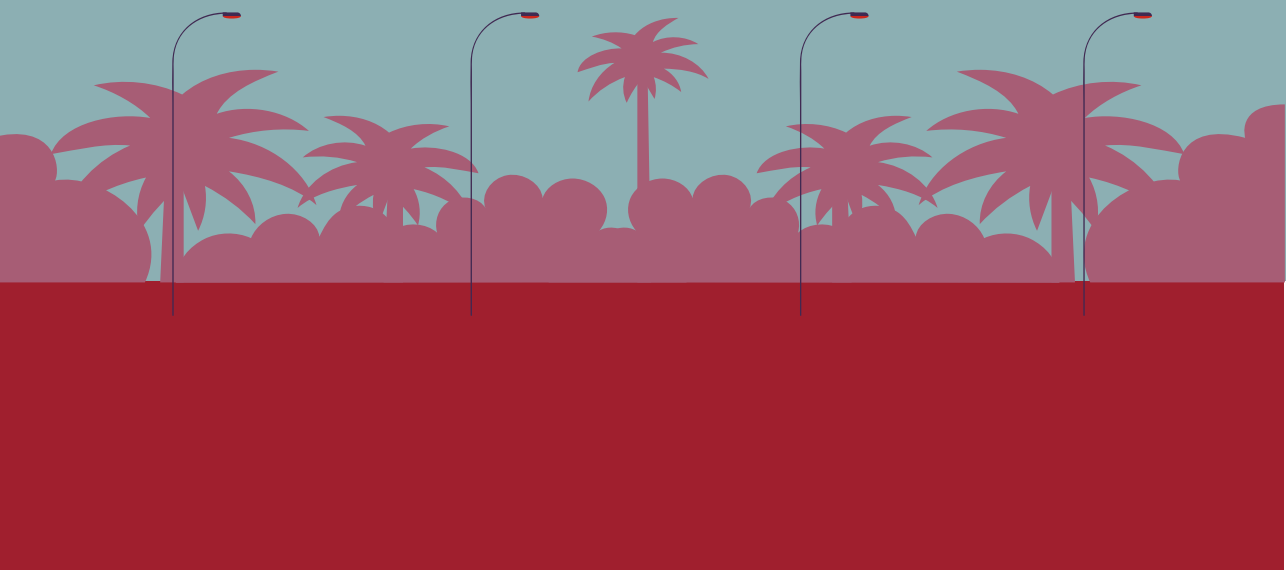
Es la Misión del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria gestionar responsablemente los ingresos de la ciudad de Málaga para su progreso y bienestar.

## ● *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.



# 2025

## en datos

Total derechos reconocidos  
**741 millones de euros**

Porcentaje total recaudado  
en periodo voluntario  
**92,08 %**

Porcentaje de recibos domiciliados  
**76,66 %**

Usuarios atendidos  
**199.090**

Usuarios que han utilizado  
trámites telemáticos  
**543.901**

Satisfacción atención presencial  
**9,45 sobre 10**

Beneficios fiscales  
**20,6 millones de euros**



2025

# *memoria*

- 1 *Introducción*
- 2 *Recursos Humanos*
- 3 *Ejecución presupuestaria*
- 4 *Resultados económicos*
- 5 *Transferencias de otras administraciones*
- 6 *Gestión del padrón de habitantes*
- 7 *Notificaciones*
- 8 *Gestión de recursos y tramitación de infracciones*
- 9 *Servicios a la ciudadanía*
- 10 *Otras cuestiones de interés*

# 1 Introducción

En esta Memoria, que resume la gestión del ejercicio 2025, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) presenta, desde un ejercicio de concisión orientado a facilitar una visión global, la información más relevante de su actividad en este ejercicio, y en virtud del artículo 7º.b) de sus Estatutos, la somete a la aprobación del Consejo Rector. Con ello, nuestro Organismo reafirma, además, su compromiso y responsabilidad con la transparencia que debe presidir la actividad pública; especialmente la relacionada con la gestión tributaria y sus distintas facetas.

En 2025 celebramos nuestro 35º aniversario: una fecha significativa que reafirma el camino recorrido y el impulso hacia una gestión cada vez más excelente. Desde nuestro sólido compromiso con la excelencia y la mejora continua del servicio que prestamos a la ciudadanía, poniendo a su disposición todos los medios y recursos necesarios para asegurarle y facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, durante este año han continuado los intensos trabajos para la próxima implantación de la nueva aplicación informática soporte de nuestra gestión (SIGT ALCAZABA), que supondrá un sustancial avance tanto en la forma en que desplegamos nuestra actividad de soporte y acompañamiento a los contribuyentes, como en la simplificación, agilización y modernización de nuestros procesos internos, lo que con toda seguridad redundará en la ya elevada percepción que ya tienen de la calidad con la que desplegamos nuestra misión. En ese interés por facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos este año se han realizado campañas específicas de comunicación, en especial las dedicadas a un mejor conocimiento de

los beneficios fiscales y ayudas que se encuentran disponibles en la normativa tributaria de nuestra ciudad.

Como resultado de esta gestión, las actividades del año 2025 han venido marcadas por la obtención de los mejores resultados históricos en materia de excelencia. Se ha conseguido la renovación de la Certificación +500 en el modelo EFQM, otorgada por el gobierno de España, y se ha recibido el Premio Oro (primer premio) a la Trayectoria Excelente, en los XXVI Premios Iberoamericanos de la Calidad y la Excelencia 2025 que otorga FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), que reconoce a aquellas organizaciones que fueron galardonadas con el Premio Oro con anterioridad. Gestrisam lo fue en 2022 y ha mantenido o superado ese mismo nivel de calidad y excelencia en la prestación de sus servicios, de acuerdo con el criterio de los evaluadores que examinaron nuestra candidatura.

En las páginas que siguen, se exponen los resultados más relevantes de nuestra gestión en el ejercicio, destacando que, en general, ofrecen una perspectiva del continuo perfeccionamiento de nuestra administración tributaria municipal, y del aumento de la eficacia y la eficiencia tanto en la gestión y la recaudación de los ingresos públicos, como en la prevención y contención del fraude fiscal.

Durante 2025 el importe de los derechos reconocidos a favor de nuestro Ayuntamiento en concepto de impuestos, tasas y demás ingresos no tributarios superó los 330 millones de euros. La recaudación de los mismos ascendió a casi 319 millones de euros, cifras que en ambos casos alcanza-

ron las previsiones presupuestarias para el ejercicio.

Un ejercicio que estuvo marcado por dos grandes retos a nivel de reconocimiento de derechos:

- La gestión del impuesto de plusvalía (IIVTNU) tras la reforma derivada de la sentencia del Tribunal Constitucional y el Real Decreto-ley 26/2021.
- Los trabajos para la implantación de la prestación patrimonial pública de carácter no tributario por la recogida de los residuos sólidos urbanos exigida por la Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

También se continuó con las actividades de colaboración con otras instituciones (Catastro, Agencia Tributaria, Junta de Andalucía, Dirección General de Tráfico y Federación Española de Municipios y Provincias) para intercambiar información tributaria, mejorar censos y coordinar la gestión fiscal municipal.

Debemos destacar la concienciación ciudadana en el pago de los tributos que garantizan la sostenibilidad de los servicios que presta la ciudad. Merece especial mención el porcentaje de pago en periodo voluntario de los tributos que ha llegado al 92,08% en 2025. A ello han contribuido los elevados índices de domiciliación de recibos, la amplia red de entidades financieras colaboradoras y las facilidades de pago ofrecidas, entre las que adquiere una importancia cada vez mayor, por su accesibilidad, el pago telemático, las opciones de flexipago y los planes de pagos fraccionados o aplazados. La posibilidad de subir el porcentaje de recaudación será progresivamente menor al estar ya muy cerca del óptimo.

En la recaudación ejecutiva se ha continua-

do con la adaptación de nuestra estructura iniciada en 2020 con la creación de equipos especializados (como Embargos y Fallidos) que han optimizado notablemente la gestión de las deudas de mayor dificultad recaudatoria, contribuyendo así al cumplimiento de la finalidad de una recaudación ejecutiva eficaz, cual es que se materialice en altos porcentajes de recaudación voluntaria, objetivo final de nuestra gestión, un logro que se va cumpliendo año a año, como se pone de manifiesto en los datos ofrecidos en esta Memoria.

También se han seguido desarrollando procedimientos de responsabilidad patrimonial, afecciones de bienes y reclamaciones a sucesores, especialmente en casos de herencias. En resumen, la recaudación en periodo ejecutivo ha alcanzado los 34,06 millones de euros con una progresiva reducción de los valores pendientes de cobro.

La atención a la ciudadanía es uno de los principales pilares de este Organismo Autónomo. Una atención orientada al cumplimiento de los objetivos del Plan de Dirección y de los indicadores de gestión y calidad con el objetivo de ofrecer un servicio público eficiente y amable.

Más de 70.000 personas han sido atendidas en nuestras oficinas de manera presencial en horario ampliado desde las 8:30 horas de cada día hasta las 14:00 horas además de la tarde de los jueves. A ello habría que añadir las atendidas de forma telefónica en número similar más las que acudieron a la sede electrónica para realizar sus consultas y trámites. totalizando, en conjunto, más de 184.000 asistencias a lo largo del año. Durante 2025 se ha consolidado la sistemática de registro de documentos mientras se realiza la atención. Como prueba de la satisfacción de la ciudadanía podríamos mencionar que se ha alcanzado una puntuación



de 9,45 sobre 10 en la encuesta de satisfacción presencial realizada, alcanzando el nivel más alto observado desde que se iniciaron estos sondeos de opinión.

Además, culminado el proceso de negociación colectiva con el personal laboral del Organismo, en noviembre de 2025 se firmó entre las representaciones laboral y económica el texto del nuevo Convenio Colectivo para dicho personal laboral del Organismo que vendrá a sustituir al hasta ahora vigente de 2004. Entre las diferentes mejoras que se incluyen en su contenido, destaca la modificación del actual sistema retributivo que será sustituido por otro alineado con el aplicable al personal funcionario.

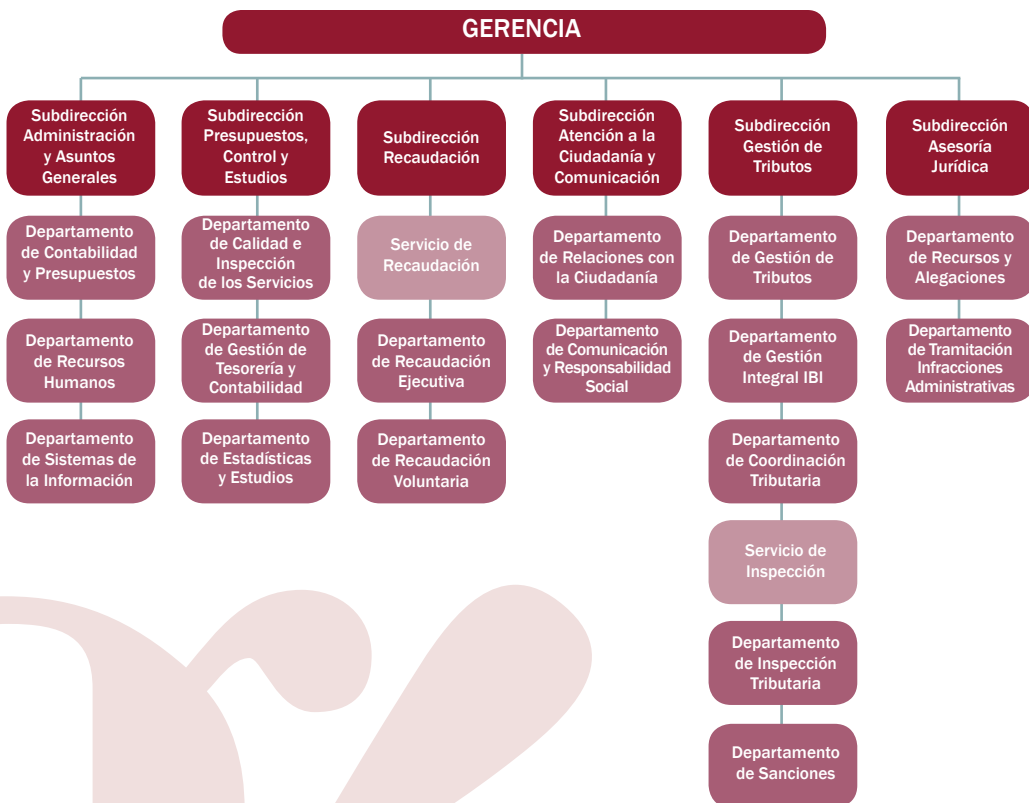
Para finalizar, debemos resaltar que el Organismo Autónomo de Gestión tributaria es una entidad comprometida, y nuestro propósito es facilitar el cumplimiento de las obligaciones con la ciudadanía reforzando una relación basada en la confianza, la informa-

ción comprensible y la participación. Sirvan como ejemplo de ello el programa “Gestrisam Solidaria” vinculado al soporte y atención personalizada a colectivos en situación de vulnerabilidad y a la más amplia aplicación de los beneficios fiscales y la Ayuda a la vivienda. Este compromiso se completa con una cultura interna, solidaria y con vocación social, centrada en las personas impulsando la igualdad y la conciliación.

Po último, deseamos poner en valor el gran esfuerzo del equipo implicado en la implantación de nuevas las nuevas tecnologías a las que hacíamos referencia al principio de esta introducción, al haber representado 2025 un año de notable esfuerzo por parte de toda la Dirección y mandos intermedios de Gestión Tributaria para el seguimiento, diseño, desarrollo y programación del Proyecto de cambio de las plataformas de gestión tributaria, de gestión documental y de expedientes, de la mano del Área de Innovación municipal.

## 2 Recursos Humanos

### 2.1. ORGANIGRAMA (a 31 de Diciembre de 2025)



### 2.1.COMPOSICIÓN DEL CONSEJO RECTOR (a 31 de Diciembre de 2025)

#### PRESIDENTE

D. Carlos María Conde O'Donnell

#### VICEPRESIDENTE

D. Avelino de Barrionuevo Gener

#### VOCALES

D<sup>a</sup>. Teresa Porras Teruel

D<sup>a</sup>. Mar Torres Casado de Amezúa

D. Jacobo Florido Gómez

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> del Carmen Sánchez Aranda

D<sup>a</sup>. Rosa del Mar Rodríguez Vela

D<sup>a</sup>. Yolanda Gómez Marín

D<sup>a</sup>. Antonia Morillas González

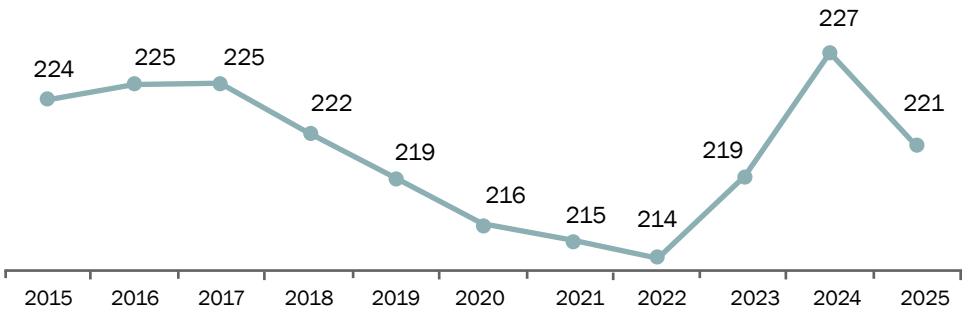
D. Rafael Sequeira Sánchez de Rivera

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Dolores Turanzas Romero

D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza

2.3. PLANTILLA DEL ORGANISMO

Plantilla media



Plantilla por subdirecciones (a 31 de Diciembre)

|                                                         | 2025 | 2024 |
|---------------------------------------------------------|------|------|
| Gerencia                                                | 2    | 2    |
| Subdirección de Admón. y Asuntos Generales              | 33   | 33   |
| Subdirección de Asesoría Jurídica                       | 16   | 17   |
| Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios        | 14   | 16   |
| Subdirección de Recaudación                             | 34   | 35   |
| Subdirección de Atención a la Ciudadanía y Comunicación | 45   | 46   |
| Subdirección Gestión de Tributos                        | 77   | 83   |
| PLANTILLA TOTAL                                         | 221  | 232  |

Plantilla por categorías profesionales (a 31 de Diciembre)

|                           | 2025 | 2024 |
|---------------------------|------|------|
| Técnico de Grado Superior | 18   | 17   |
| Técnico de Grado Medio    | 40   | 41   |
| Técnico Auxiliar          | 110  | 117  |
| Auxiliar                  | 51   | 55   |
| Ordenanza                 | 2    | 2    |
| PLANTILLA TOTAL           | 221  | 232  |

Plantilla por sexos (a 31 de Diciembre)

|                 | 2025 | 2024 |
|-----------------|------|------|
| Nº de hombres   | 83   | 85   |
| Nº de mujeres   | 138  | 147  |
| PLANTILLA TOTAL | 221  | 232  |



## 2.4. FORMACIÓN

Como en años anteriores, la formación durante 2025 se desarrolló mayoritariamente en la modalidad on line y videoconferencia.

En cuanto a su valoración, los participantes en las mismas asignaron a las acciones formativas una valoración media anual de 8,35 puntos sobre 10.

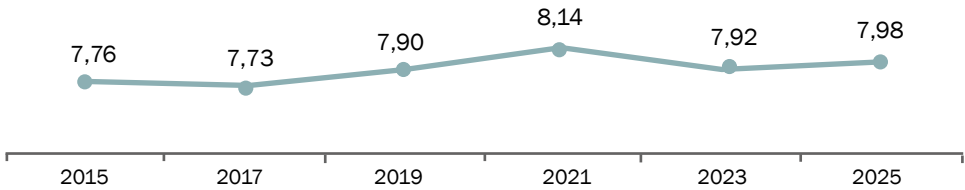
|                                            | 2025         | 2024         |
|--------------------------------------------|--------------|--------------|
| Acciones del Centro Municipal De Formación | 6            | 3            |
| Acciones de Gestrisam Internas             | 8            | 12           |
| Acciones de Gestrisam Externas             | 12           | 15           |
| <b>Nº ACCIONES FORMATIVAS</b>              | <b>26</b>    | <b>30</b>    |
| <b>TOTAL NÚMERO DE HORAS</b>               | <b>2.437</b> | <b>2.547</b> |
| <b>TOTAL NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>       | <b>142</b>   | <b>223</b>   |

## 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.

En la encuesta de 2025 el grado de satisfacción general de las personas que trabajan en GESTRISAM ha aumentado ligeramente respecto al año anterior, con una valoración de 7,98 sobre 10.

Satisfacción interna (valoración sobre 10)



### 3 Ejecución Presupuestaria

#### Presupuesto de ingresos (miles de euros)

2025

| CAPÍTULOS                                    | Previsiones Definitivas | Derechos Reconocidos |
|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| III Tasas, Precios Públicos y otros Ingresos | 7                       | 0                    |
| IV Transferencias Corrientes                 | 19.451                  | 17.236               |
| V Ingresos patrimoniales                     | 0                       | 0                    |
| <b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>             | <b>19.458</b>           | <b>17.236</b>        |
| VII Transferencias de capital                | 3.061                   | 121                  |
| <b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>             | <b>3.061</b>            | <b>121</b>           |
| VIII Activos Financieros                     | 25                      | 8                    |
| <b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>            | <b>25</b>               | <b>8</b>             |
| <b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>         | <b>22.544</b>           | <b>17.365</b>        |

#### Presupuesto de gastos (miles de euros)

2025

| CAPÍTULOS                                  | Créditos Definitivos | Obligaciones Reconocidas |
|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| I Gastos de Personal                       | 13.639               | 12.552                   |
| II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios | 5.803                | 4.445                    |
| III Gastos Financieros                     | 1                    | 0                        |
| IV Transferencias Corrientes               | 15                   | 3                        |
| <b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>             | <b>19.458</b>        | <b>17.000</b>            |
| VI Inversiones Reales                      | 3.066                | 127                      |
| <b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>             | <b>3.066</b>         | <b>127</b>               |
| VIII Activos Financieros                   | 20                   | 17                       |
| <b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>            | <b>20</b>            | <b>17</b>                |
| <b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>         | <b>22.544</b>        | <b>17.144</b>            |

El resultado presupuestario del ejercicio 2025 ha ascendido a 227.444,73 euros.

Con fecha 24 de febrero de 2026 se recibió Informe favorable de la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga sobre la liquidación del presupuesto 2025 del Organismo.

Durante el ejercicio 2025, la actuación de control financiero sobre el O.A. Gestión Tributaria se ha centrado en la auditoría pública de cuentas correspondiente al ejercicio 2024, realizada por la Intervención General

en colaboración con una firma de auditoría externa. El informe resultante, evacuado por el Interventor Adjunto, concluye que las cuentas expresan la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera del Organismo, habiéndose emitido sin salvedades.

El periodo medio de pago durante 2025 ha sido de 16,98 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.

## 4 Resultados Económicos

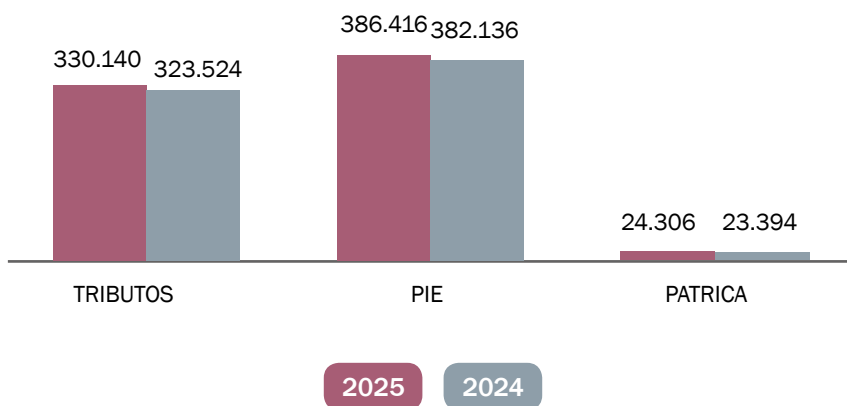
### 4.1. RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Derechos reconocidos (miles de euros)

| Derechos reconocidos<br>puestos al cobro (*)                                                                              | 2025           | 2024           | Variación<br>absoluta | Variación<br>% |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|
| <b>O.A. Gestión Tributaria</b>                                                                                            |                |                |                       |                |
| Recibos                                                                                                                   | 200.790        | 197.198        | 3.592                 | 1,8%           |
| Liquidaciones                                                                                                             | 80.221         | 73.623         | 6.598                 | 9,0%           |
| Autoliquidaciones                                                                                                         | 30.926         | 33.821         | -2.895                | -8,6%          |
| Transferencias Mº Economía y Hacienda                                                                                     | 3.728          | 3.815          | -87                   | -2,3%          |
| Participación en Ingresos del Estado                                                                                      | 386.416        | 382.136        | 4.280                 | 1,1%           |
| Participación en Tributos de la C. Autónoma                                                                               | 24.306         | 23.924         | 382                   | 1,6%           |
| <b>SUBTOTAL O.A.</b>                                                                                                      | <b>726.387</b> | <b>714.517</b> | <b>11.870</b>         | <b>1,7%</b>    |
| Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones<br>gestionadas por otras Direcciones Generales y<br>Servicios del Ayuntamiento | 14.475         | 15.067         | -592                  | -3,9%          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                              | <b>740.862</b> | <b>729.584</b> | <b>11.278</b>         | <b>1,5%</b>    |

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

Derechos reconocidos (miles de euros)

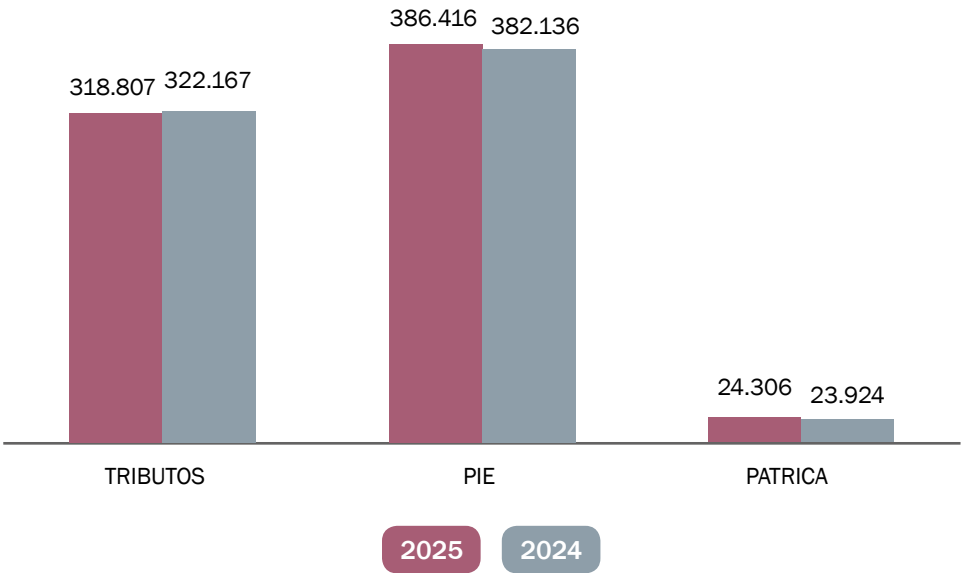


Recaudación (miles de euros)

| Total Recaudado (*)                                                                                                 | 2025           | 2024           | Variación absoluta | Variación % |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|-------------|
| <b>O.A. Gestión Tributaria</b>                                                                                      |                |                |                    |             |
| Cobros en periodo voluntario:                                                                                       | 269.737        | 266.179        | 3.558              | 1,3%        |
| <i>Recibos</i>                                                                                                      | 185.352        | 182.361        | 2.991              | 1,6%        |
| <i>Liquidaciones</i>                                                                                                | 55.098         | 51.999         | 3.099              | 6,0%        |
| <i>Autoliquidaciones</i>                                                                                            | 29.287         | 31.819         | -2.532             | -8,0%       |
| Cobros en ejecutiva                                                                                                 | 34.057         | 40.693         | -6.636             | -16,3%      |
| Transferencias Mº Economía y Hacienda                                                                               | 3.728          | 3.815          | -87                | -2,3%       |
| Participación en Ingresos del Estado                                                                                | 386.416        | 382.136        | 4.280              | 1,1%        |
| Participación en Tributos de la C. Autónoma                                                                         | 24.306         | 23.924         | 382                | 1,6%        |
| <b>SUBTOTAL O.A.</b>                                                                                                | <b>718.244</b> | <b>716.747</b> | <b>1.497</b>       | <b>0,2%</b> |
| Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento | 11.285         | 11.480         | -195               | -1,7%       |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                        | <b>729.529</b> | <b>728.227</b> | <b>1.302</b>       | <b>0,2%</b> |

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

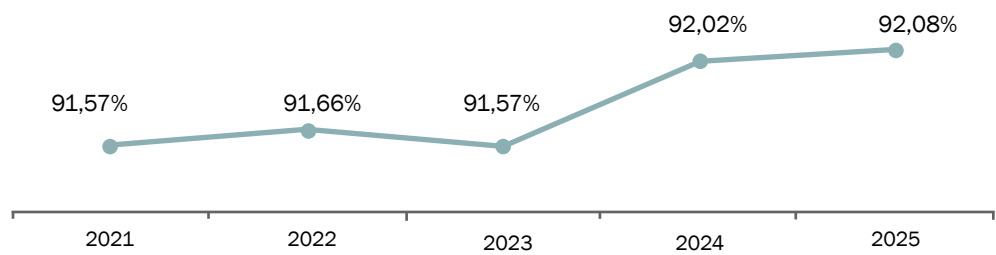
Recaudación (miles de euros)



4.2. PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN DE RECIBOS

| Cobros de recibos (% sobre total importe)                           | 2025  | 2024  |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbana                             | 94,46 | 94,33 |
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbana (Organismos Públicos)       | 98,15 | 97,63 |
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Características Especiales       | 99,95 | 99,73 |
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Rústica                            | 85,37 | 87,56 |
| Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica                       | 78,43 | 78,83 |
| Impuesto sobre Actividades Económicas                               | 95,65 | 95,32 |
| Prestación Patrimonial No Tributaria. Basura Actividades Económicas | 78,74 | 78,75 |
| Tasa por Entrada de Vehículos                                       | 92,18 | 91,24 |
| Tasa de Cajeros                                                     | 89,38 | 78,62 |
| TOTAL ORGANISMO AUTÓNOMO                                            | 92,44 | 92,37 |
| Tasa de Quioscos                                                    | 77,92 | 78,94 |
| Tasa de Mercados                                                    | 89,18 | 89,15 |
| Tasa por Aprovechamiento Venta Ambulante                            | 69,95 | 67,76 |
| Tasa de Mesas                                                       | 64,81 | 67,26 |
| Tasa de Toldos                                                      | 71,92 | 70,09 |
| TOTAL OTRAS ÁREAS                                                   | 73,32 | 73,29 |
| TOTAL CONJUNTO                                                      | 92,08 | 92,02 |

Evolución porcentajes de cobro



### 4.3. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

| Tipo de actuación (miles de euros) | 2025          | 2024          | Variación absoluta | Variación porcentual |
|------------------------------------|---------------|---------------|--------------------|----------------------|
| Emisiones                          | 16.130        | 23.107        | -6.977             | -30,2%               |
| Fraccionamientos                   | 3.470         | 3.846         | -376               | -9,8%                |
| Actuaciones Ejecutivas             | 14.457        | 13.740        | 717                | 5,2%                 |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>34.057</b> | <b>40.693</b> | <b>-6.636</b>      | <b>-16,3%</b>        |

### 4.4. LUCHA CONTRA EL FRAUDE

| Expedientes por conceptos (número)               | 2025         | 2024         | Variación absoluta | Variación porcentual |
|--------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------|----------------------|
| I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)                         | 730          | 678          | 52                 | 7,7%                 |
| Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras | 164          | 68           | 96                 | 141,2%               |
| Restantes actuaciones                            | 677          | 1.208        | -531               | -44,0%               |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>1.571</b> | <b>1.954</b> | <b>-383</b>        | <b>-19,6%</b>        |

| Actas por conceptos (miles de euros)             | 2025         | 2024         | Variación absoluta | Variación porcentual |
|--------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------|----------------------|
| Imp. sobre Actividades Económicas                | 3.108        | 1.679        | 1.429              | 85,1%                |
| I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)                         | 937          | 738          | 199                | 27,0%                |
| Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras | 2.726        | 3.208        | -482               | -15,0%               |
| Tasa Entrada Vehículos                           | 290          | 150          | 140                | 93,3%                |
| Tasa Basura Actividades Económicas               | 29           | 25           | 4                  | 16,0%                |
| Tasa Licencia Apertura                           | 132          | 98           | 34                 | 34,7%                |
| Tasa Mesas y Toldos                              | 0            | 9            | -9                 | -100,0%              |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>7.222</b> | <b>5.907</b> | <b>1.315</b>       | <b>22,3%</b>         |

## 5 Transferencias de otras Administraciones

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

| Conceptos (miles de euros)                             |                                                     | 2025           | 2024           |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|----------------|
| entregas a cuenta íntegras                             | Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas     | 17.226         | 15.090         |
|                                                        | Impuesto sobre el Valor Añadido                     | 13.218         | 10.937         |
|                                                        | Impuesto especial sobre la Cerveza                  | 60             | 56             |
|                                                        | Impuesto especial sobre Productos Intermedios       | 5              | 3              |
|                                                        | Impuesto especial sobre Alcohol y Bebidas Derivadas | 178            | 113            |
|                                                        | Impuesto especial sobre Hidrocarburos               | 1.777          | 1.654          |
|                                                        | Impuesto especial sobre las Labores del Tabaco      | 881            | 972            |
|                                                        | <b>TOTAL CESIÓN</b>                                 | <b>33.346</b>  | <b>28.824</b>  |
|                                                        | Participación Fondo Complementario de Financiación  | 304.366        | 269.177        |
|                                                        | Compensaciones IAE                                  | 24.505         | 21.672         |
| <b>TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN</b>      |                                                     | <b>328.871</b> | <b>290.849</b> |
| LIQUIDACIÓN X-2                                        |                                                     | 27.196         | 65.459         |
| LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008**                           |                                                     | -572           | -572           |
| LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2009**                           |                                                     | -2.425         | -2.425         |
| <b>TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO*</b> |                                                     | <b>386.416</b> | <b>382.136</b> |

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

\*\* La devolución de las liquidaciones negativas de 2008 y 2009 fue fraccionada en diversos ejercicios y ha seguido siendo descontada en 2025.

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

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

#### Liquidaciones definitivas (millones de €)



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 2025 fue de 24.305.768,75 euros, lo que supone un incremento respec-

to al ejercicio anterior del 1,6%. Los importes transferidos en 2025 y años anteriores, se muestran a continuación:

|                | 2025   | 2024   | 2023   | 2022   | 2021   | Variación absoluta<br>2025/2024 | Variación porcentual<br>2025/2024 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------------------|-----------------------------------|
| PATRICA        | 24.306 | 23.924 | 23.367 | 22.872 | 22.869 | 382                             | 1,6%                              |
| miles de euros |        |        |        |        |        |                                 |                                   |

6 Gestión del padrón de habitantes

Número de actuaciones de mantenimiento del Padrón de Habitantes:

| Tipo de Actuación                      | 2025           | 2024           |
|----------------------------------------|----------------|----------------|
| Altas por cambio de residencia         | 25.671         | 26.049         |
| Altas por nacimiento                   | 3.506          | 3.907          |
| Altas por omisión                      | 3.048          | 2.469          |
| <b>TOTAL ALTAS</b>                     | <b>32.225</b>  | <b>32.425</b>  |
| Bajas por caducidad                    | 4.697          | 2.379          |
| Bajas por cambio de residencia         | 16.740         | 15.848         |
| Bajas por defunción                    | 4.923          | 4.533          |
| Bajas por duplicado                    | 178            | 192            |
| Bajas por inclusión indebida           | 594            | 878            |
| <b>TOTAL BAJAS</b>                     | <b>27.132</b>  | <b>23.830</b>  |
| Modificaciones datos personales        | 28.651         | 23.147         |
| Modificaciones por cambio de domicilio | 19.296         | 21.290         |
| Modificaciones territoriales           | 17.226         | 1.586          |
| Modificaciones por confirmación        | 1.575          | 1.551          |
| Modificaciones por renovación          | 12.090         | 10.699         |
| <b>TOTAL MODIFICACIONES</b>            | <b>78.838</b>  | <b>58.273</b>  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                   | <b>138.195</b> | <b>114.528</b> |

## 7 Notificaciones

| Correspondencia Distribuida      | 2025             | 2024             | Variación absoluta | Variación porcentual |
|----------------------------------|------------------|------------------|--------------------|----------------------|
| Notificación con acuse de recibo | 494.834          | 482.545          | 12.289             | 2,5%                 |
| Notificación sin acuse de recibo | 779.860          | 811.013          | -31.153            | -3,8%                |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>1.274.694</b> | <b>1.293.558</b> | <b>-18.864</b>     | <b>-1,5%</b>         |

## 8 Gestión de recursos y tramitación de infracciones

### 8.1. GESTIÓN DE RECURSOS

| Recursos por tipo de actuación                       | 2025         | 2024         |
|------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Tercería de Dominio                                  | 15           | 15           |
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles                      | 338          | 332          |
| Impuesto sobre Actividades Económicas                | 135          | 118          |
| Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica        | 272          | 273          |
| Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras | 98           | 148          |
| I.I.V.T.N.U. (Plusvalía)                             | 339          | 466          |
| Tasa Entrada Vehículos                               | 72           | 73           |
| Afección de Bienes                                   | 5            | 3            |
| PPPNT Basura de Actividades Económicas               | 357          | 388          |
| Ejecutiva                                            | 434          | 477          |
| Inspección                                           | 14           | 4            |
| Multas - Apremio                                     | 980          | 932          |
| Multas - Voluntaria                                  | 1.011        | 1.097        |
| Sanciones Ordenanza Convivencia                      | 52           | 58           |
| Tributos de otras áreas                              | 101          | 107          |
| Otros escritos                                       | 10           | 9            |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>4.233</b> | <b>4.500</b> |

8.2. TRAMITACIÓN DE INFRACCIONES

| Expedientes Gestionados        | 2025   |         | 2024   |         |
|--------------------------------|--------|---------|--------|---------|
|                                | Número | Importe | Número | Importe |
| Convivencia Ciudadana          | 2.335  | 362     | 3.891  | 540     |
| Limpieza                       | 214    | 72      | 158    | 55      |
| Ruidos y Vibraciones           | 819    | 201     | 1.151  | 263     |
| Bienestar animal               | 399    | 86      | 314    | 68      |
| Venta Ambulante y L. O. 4/2015 | 830    | 126     | 927    | 110     |
| Ocupación de la Vía Pública    | 212    | 192     | 349    | 353     |
| Quioscos                       | 2      | 2       | 3      | 2       |
| Feria                          | 10     | 6       | 41     | 16      |
| TOTAL                          | 4.821  | 1.047   | 6.834  | 1.407   |

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                                  | 2025    | 2024    | Variación absoluta | Variación porcentual |
|---------------------------------------|---------|---------|--------------------|----------------------|
| Atención Presencial                   | 72.496  | 77.125  | -4.629             | -6,0%                |
| Atención Telefónica                   | 91.360  | 92.471  | -1.111             | -1,2%                |
| Atención Telemática (e-mails y otros) | 35.234  | 40.226  | -4.992             | -12,4%               |
| TOTAL                                 | 199.090 | 209.822 | -10.732            | -5,1%                |

Accesos a la web (número)

| Tipo de trámite                 | 2025      | 2024      | Variación absoluta | Variación porcentual |
|---------------------------------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|
| Visitantes                      | 318.605   | 307.378   | 11.227             | 3,7%                 |
| Páginas del Organismo accedidas | 3.205.111 | 3.157.213 | 47.898             | 1,5%                 |
| Páginas accedidas / visitante   | 10,06     | 10,27     | -0,21              | -2,0%                |

Trámites telemáticos (número)

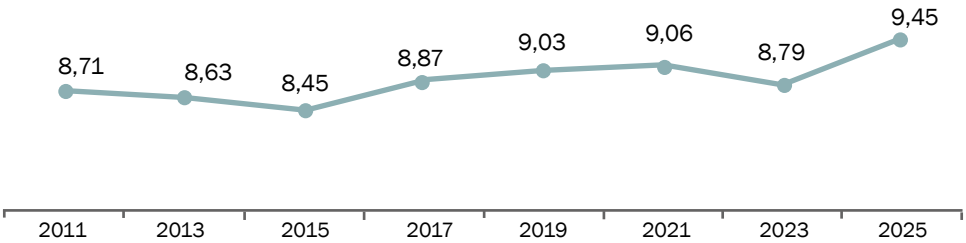
| Tipo de trámite                              | 2025    | 2024    | Variación absoluta | Variación porcentual |
|----------------------------------------------|---------|---------|--------------------|----------------------|
| CON FIRMA ELECTRÓNICA<br>(Carpeta Ciudadana) | 334.942 | 302.479 | 32.463             | 10,7%                |
| SIN FIRMA ELECTRÓNICA                        | 208.959 | 178.918 | 30.041             | 16,8%                |
| Cartas de pago de recibos                    | 3.626   | 33      | 3.593              | 10.887,9%            |
| Domiciliaciones bancarias                    | 10.567  | 9.321   | 1.246              | 13,4%                |
| Justificantes de pago                        | 75.588  | 71.533  | 4.055              | 5,7%                 |
| Justificantes de empadronamiento             | 119.178 | 98.031  | 21.147             | 21,6%                |
| TOTAL TRÁMITES                               | 543.901 | 481.397 | 62.504             | 13,0%                |

9.2. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

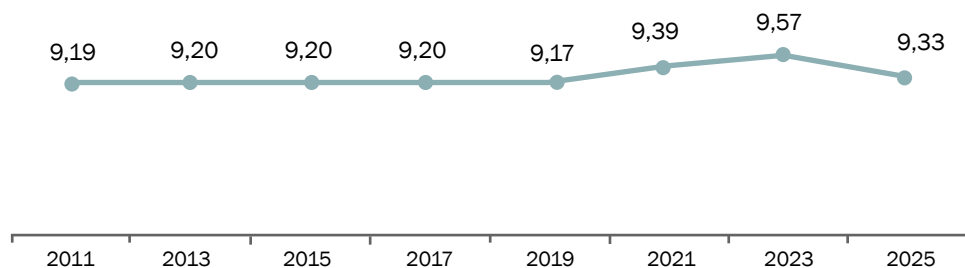
Cada dos años se realizan una serie de encuestas para evaluar la percepción de la calidad de los servicios que presta GESTRI-

SAM. Los últimos resultados obtenidos se muestran a continuación, con puntuaciones enmarcadas en una escala de 0 a 10.

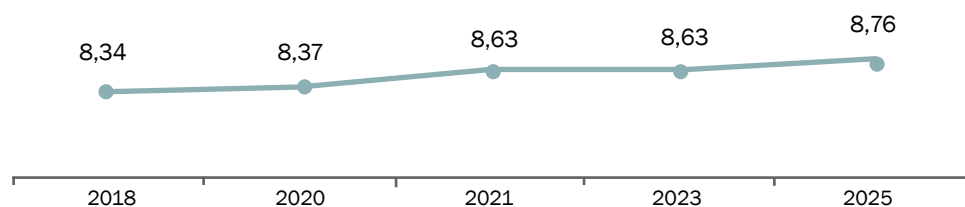
Encuesta de satisfacción con nuestra atención presencial



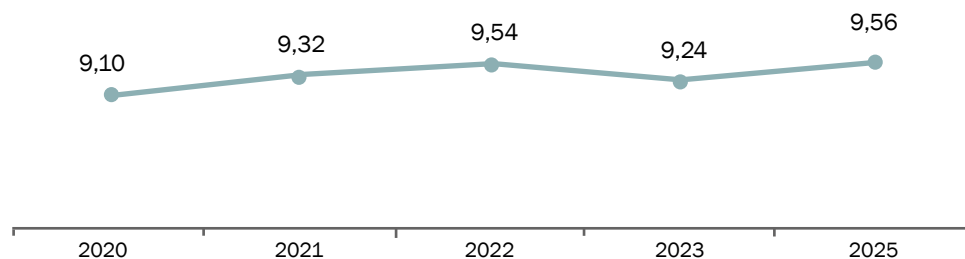
### Encuesta de satisfacción con nuestra atención telefónica



### Encuesta de satisfacción de las áreas municipales



### Encuesta a proveedores



### Quejas, sugerencias y felicitaciones

| Concepto                   | 2025 | 2024 |
|----------------------------|------|------|
| Quejas y Sugerencias       | 219  | 226  |
| Solicitudes de información | 41   | 52   |
| Felicitaciones             | 710  | 721  |
| Tiempo contestación (días) | 3,0  | 2,8  |
| Objetivo (días)            | 4,0  | 4,0  |

### 9.3. BENEFICIOS FISCALES

#### Exenciones y Bonificaciones

|                                           | Bonificación  |              | Exención      |               | Total Beneficiarios | Total Cuota   |
|-------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|
|                                           | Beneficiarios | Cuota        | Beneficiarios | Cuota         |                     |               |
| Imp. Bienes Inmuebles. Urbano             | 5.353         | 808          | 6.356         | 13.589        | 11.709              | 14.397        |
| Imp. Bienes Inmuebles. Caract. Especiales | 0             | 0            | 7             | 156           | 7                   | 156           |
| Imp. Bienes Inmuebles. Rústico            | 26            | 3            | 1.723         | 173           | 1.749               | 176           |
| I.I.V.T.N.U (Plusvalía)                   | 4.903         | 1.856        | 4             | 30            | 4.907               | 1.886         |
| Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica    | 10.996        | 813          | 22.084        | 2.152         | 33.080              | 2.965         |
| Imp. sobre Actividades Económicas (*)     | 447           | 464          | 163           | 259           | 610                 | 723           |
| Imp. sobre Construcciones, Inst. y Obras  | 86            | 323          | 0             | 0             | 86                  | 323           |
| <b>TOTAL 2025</b>                         | <b>21.811</b> | <b>4.267</b> | <b>30.337</b> | <b>16.359</b> | <b>52.148</b>       | <b>20.626</b> |

(\*) 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)

|                                           | 2025         |               | 2024         |               | Variación absoluta |            |
|-------------------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------------|------------|
|                                           | Bonif.       | Exenc.        | Bonif.       | Exenc.        | Bonif.             | Exenc.     |
| Imp. Bienes Inmuebles. Urbano             | 808          | 13.589        | 770          | 13.105        | 38                 | 484        |
| Imp. Bienes Inmuebles. Caract. Especiales | 0            | 156           | 0            | 147           | 0                  | 9          |
| Imp. Bienes Inmuebles. Rústico            | 3            | 173           | 2            | 129           | 1                  | 44         |
| I.I.V.T.N.U (Plusvalía)                   | 1.856        | 30            | 1.996        | 5             | -140               | 25         |
| Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica    | 813          | 2.152         | 675          | 2.215         | 138                | -63        |
| Imp. sobre Actividades Económicas (*)     | 464          | 259           | 425          | 242           | 39                 | 17         |
| Imp. sobre Construcciones, Inst. y Obras  | 323          | 0             | 366          | 0             | -43                | 0          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>4.267</b> | <b>16.359</b> | <b>4.234</b> | <b>15.843</b> | <b>33</b>          | <b>516</b> |

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

## 9.4. FACILIDADES DE PAGO

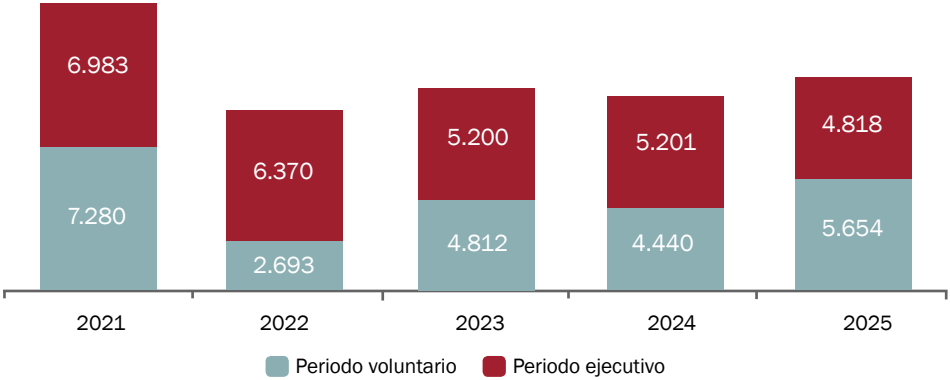
### Fraccionamientos y aplazamientos

| Fraccionamientos de Deuda en<br>Periodo Voluntario | 2025   | 2024   | Variación<br>absoluta | Variación<br>porcentual |
|----------------------------------------------------|--------|--------|-----------------------|-------------------------|
| N.º de Fraccionamientos                            | 1.332  | 1.657  | -325                  | -19,6%                  |
| Importe total fraccionado (miles de €)             | 5.654  | 4.440  | 1.214                 | 27,3%                   |
| Total plazos                                       | 21.273 | 27.003 | -5.730                | -21,2%                  |
| Importe medio fraccionado (€)                      | 4.245  | 2.679  | 1.566                 | 58,5%                   |
| Media de plazos                                    | 16     | 16     | 0                     | 0,0%                    |
| Importe medio por plazo (€)                        | 266    | 164    | 102                   | 62,2%                   |

| Fraccionamientos de Deuda en<br>Periodo Ejecutivo | 2025   | 2024   | Variación<br>absoluta | Variación<br>porcentual |
|---------------------------------------------------|--------|--------|-----------------------|-------------------------|
| N.º de Fraccionamientos                           | 3.033  | 3.376  | -343                  | -10,2%                  |
| Importe total fraccionado (miles de €)            | 4.818  | 5.201  | -383                  | -7,4%                   |
| Total plazos                                      | 53.050 | 57.871 | -4.821                | -8,3%                   |
| Importe medio fraccionado (€)                     | 1.589  | 1.541  | 48                    | 3,1%                    |
| Media de plazos                                   | 17     | 17     | 0                     | 0,0%                    |
| Importe medio por plazo (€)                       | 91     | 90     | 1                     | 1,1%                    |

| Total Fraccionamientos de Deuda        | 2025   | 2024   | Variación<br>absoluta | Variación<br>porcentual |
|----------------------------------------|--------|--------|-----------------------|-------------------------|
| N.º de Fraccionamientos                | 4.365  | 5.033  | -668                  | -13,3%                  |
| Importe total fraccionado (miles de €) | 10.473 | 9.641  | 832                   | 8,6%                    |
| Total plazos                           | 74.323 | 84.874 | -10.551               | -12,4%                  |
| Importe medio fraccionado (€)          | 2.399  | 1.915  | 484                   | 25,3%                   |
| Media de plazos                        | 17     | 17     | 0                     | 0,0%                    |
| Importe medio por plazo (€)            | 141    | 114    | 27                    | 23,7%                   |

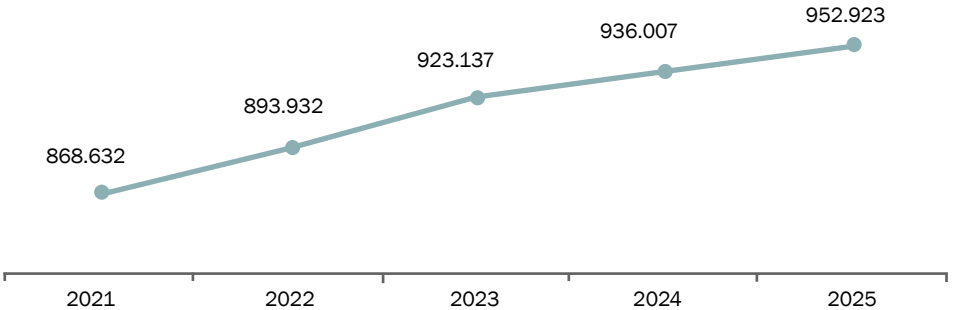
Evolución del importe fraccionado (miles de euros)



Recibos domiciliados

|                                       | 2025                       |                                  | 2024                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
|                                       | Nº de recibos domiciliados | % sobre recibos puestos al cobro | Nº de recibos domiciliados | % sobre recibos puestos al cobro |
| Impuesto sobre Bienes Inmuebles       | 722.682                    | 87,80                            | 715.217                    | 87,59                            |
| Impuesto Vehículos Tracción Mecánica  | 189.871                    | 53,05                            | 185.361                    | 53,18                            |
| Impuesto sobre Actividades Económicas | 5.699                      | 76,58                            | 5.251                      | 74,38                            |
| Tasa Entrada Vehículos                | 19.187                     | 79,21                            | 18.473                     | 78,15                            |
| PPPNT Basura Actividades Económicas   | 11.221                     | 61,61                            | 7.610                      | 55,22                            |
| Resto de Tributos                     | 4.263                      | 35,15                            | 4.095                      | 33,30                            |
| TOTAL                                 | 952.923                    | 76,66                            | 936.007                    | 76,60                            |

Total recibos domiciliados



Pagos por vía telemática

|              | 2025           |               | 2024           |               |
|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|              | Nº Valores     | Miles €       | Nº Valores     | Miles €       |
| Internet     | 261.036        | 58.160        | 236.262        | 54.093        |
| Cajeros      | 107.040        | 13.151        | 123.620        | 15.338        |
| <b>TOTAL</b> | <b>368.076</b> | <b>71.311</b> | <b>359.882</b> | <b>69.431</b> |

## 10 Otras Cuestiones de Interés

### 10.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD, RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Las actividades del año 2025 han venido marcadas por la obtención de los mejores resultados históricos en materia de excelencia al haber conseguido la renovación de la Certificación +500 en el modelo EFQM, expedida por el gobierno de España, y haber recibido el Premio Oro (primer premio) a la Trayectoria Excelente, en los XXVI Premios Iberoamericanos de la Calidad y la Excelencia 2025 que otorga FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), que reconoce a aquellas organizaciones que, habiendo sido galardonadas con el Premio Oro con anterioridad - Gestrisam lo fue en 2022 - logran mantener o superar ese mismo nivel de calidad y excelencia en la prestación de sus servicios.

Durante 2025 se ha renovado la certificación del sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 del

OA, obteniendo el sello la empresa certificadora sin ninguna no conformidad.

El Comité de Calidad, integrado por representantes de todas las subdirecciones, ha seguido desempeñando un papel clave en la mejora transversal de GESTRISAM mediante la aplicación de su Sistema de Gestión de la Calidad. Este órgano, encargado tanto de la Revisión anual por la Dirección como de la Gestión del Riesgo en los procesos —aspecto estratégico para la organización y esencial en la implantación de la norma ISO—, cuenta con la presidencia del Gerente, y mantiene reuniones al menos con carácter cuatrimestral.

Por último, en 2025 se celebró una nueva convocatoria de los Premios a la Innovación de GESTRISAM, tanto en la categoría de proyectos ya implantados como en la de nuevas propuestas.

## 10.2. OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA)

Desde su creación, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha desarrollado actividades vinculadas al análisis estadístico de la información tributaria y de la financiación local. Estos trabajos han servido de base tanto para la elaboración de previsiones de ingresos en los presupuestos municipales, de la que es responsable, como para la toma de decisiones relativas a la definición de tarifas y tipos impositivos en las ordenanzas fiscales.

Se ha implantado una metodología sólida y sistemática para el tratamiento y análisis de los datos, asegurando así la fiabilidad de la información obtenida. Este enfoque metodológico se ha convertido en un referente, al fomentar la homogeneización de conceptos, ratios y variables que facilitan la interpretación de los datos y reducen posibles sesgos o limitaciones. Fruto de este trabajo es una herramienta especialmente relevante: el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

El mismo tiene como objetivo la elaboración y difusión de información estadística en materia tributaria, económica y financiera de los municipios, proporcionando datos de utilidad para la gestión de la financiación local. Su contenido se actualiza de forma continua y está diseñado para permitir un acceso ágil y sencillo a la información.

El OTA está orientado a ofrecer datos relevantes que contribuyan a mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los

servicios públicos, especialmente en los ámbitos económico y tributario, así como en la gestión eficiente de los recursos. Asimismo, facilita el acceso a la información a ciudadanos, investigadores, ámbito académico y medios de comunicación. Este observatorio actúa como una herramienta de transparencia y apoyo a la investigación en materia tributaria local, tanto para el personal técnico de GESTRISAM como para otras administraciones públicas, difundiendo además información sobre la financiación municipal procedente tanto de transferencias de otros niveles de la Administración como de recursos propios derivados de los tributos locales.

La información se presenta a través de indicadores, magnitudes agregadas y datos per cápita para cada municipio, sustentándose en fuentes fiables y en estudios propios, con contenidos en permanente actualización. El ámbito principal de análisis del Observatorio es Andalucía, incluyendo más de 780 municipios de la comunidad, si bien también incorpora información de otros municipios españoles, especialmente de aquellos con mayor población.

Durante el año 2025, 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 881 archivos disponibles en la dirección [www.ota.malaga.eu](http://www.ota.malaga.eu).



### 10.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

En el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga asumimos un compromiso firme con una gestión tributaria transparente, cercana y orientada a las personas. Nuestro propósito es facilitar el cumplimiento de las obligaciones con la ciudadanía de forma clara, ágil y eficiente, reforzando una relación basada en la confianza, la información comprensible y la participación.

Reafirmamos, además, nuestra vocación social, con la que la administración tributaria debe contribuir al bienestar del conjunto de la comunidad, atendiendo especialmente a las necesidades de las personas en riesgo de exclusión, con un enfoque sensible y garantista que promueva la accesibilidad y la igualdad de oportunidades. Destacamos en este sentido el programa de Gestrisam Solidaria vinculado a Beneficios Fiscales y la Ayuda a la vivienda, además de la atención personalizada específica en situaciones de vulnerabilidad.

Todo este compromiso se completa con una cultura interna, solidaria y con vocación social, centrada en las personas: impulsamos la igualdad y la conciliación como principios

esenciales en el funcionamiento del personal público, favoreciendo condiciones de trabajo que sustenten el desempeño y el buen servicio. En 2025 celebramos nuestro 35 aniversario, una fecha significativa que reafirma el camino recorrido y el impulso hacia una gestión cada vez más eficiente, transparente e innovadora.

Desde la perspectiva de género, Gestrisam continúa desplegando su Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, apoyándose en la Comisión de Igualdad constituida en el Organismo. Entre sus principales funciones están el seguimiento de la política de publicidad no sexista y del tratamiento en igualdad de los mensajes a hombres y mujeres, así como la revisión y actualización de los distintos protocolos implantados (contra el acoso sexual y/o por razón de sexo, 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). En este año 2025 destacamos la incorporación de un nuevo eje transversal, LGTBI, donde se incorporan nuevas medidas específicas en protección de este colectivo.

## **Ayuntamiento de Málaga**

Edificio Tabacalera  
Av. Sor Teresa Prat, 17  
29003 Málaga

+34 951 929 292  
[gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)  
[gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ciudad  
de Málaga**

Área de Economía  
y Hacienda