

REGTSA

Memoria
de actividades y resultados

2020

1
2
3
4
5
6
7
8
9

ANEXOS
1 2

1 Presentación



1 Presentación

El año 2020, debido a la pandemia del coronavirus, ha sido un año muy difícil para Salamanca y, como es lógico, todo ello ha tenido una clara repercusión en las actividades y en los resultados de REGTSA.

Por una parte, el confinamiento de los meses de marzo a mayo nos obligó a cerrar nuestras oficinas de atención presencial y a paralizar los plazos de tramitación de los expedientes ejecutivos. Por otra, y en línea con nuestra estrategia de facilitar el pago voluntario de los tributos a los contribuyentes con mayores dificultades, se aprobó, en pleno confinamiento, un paquete de medidas que incluían una ampliación de los períodos de cobro voluntario y un sistema aplazamiento exprés, sin avales ni intereses, para deudas inferiores a 30.000 €. Finamente, cuando pudimos abrir nuestras oficinas de atención presencial lo hicimos con un sistema de cita previa, que permite garantizar la seguridad de los ciudadanos y de nuestro personal.

Durante 2020 REGTSA aprobó el nuevo **Plan estratégico 2020- 2023**, que nos servirá de guía durante el período que abarca esta legislatura, y siendo muy conscientes de que el momento que atravesamos será el más difícil de la historia de nuestro Organismo y, probablemente, de nuestras vidas. En este contexto REGTSA va a poner todo lo que esté de su parte para ayudar a nuestra provincia en esa senda de recuperación, y lo va hacer, como siempre, planificando, midiendo, evaluando y mejorando. Para eso hemos hecho un diagnóstico de dónde estamos, de todo lo que está ocurriendo en el entorno y hemos definido claramente a dónde queremos llegar. Nuestra conclusión es que debemos PROTEGER a las personas, FACILITAR el pago voluntario de los tributos y el acceso de los ayuntamientos a los servicios económico-financieros que prestamos, y en definitiva, GARANTIZAR la excelencia en el servicio y la transparencia en la gestión.

Esta memoria de actividades y resultados 2020, es un análisis de lo que hemos conseguido cuando hemos finalizado el primer año de ejecución de nuestro plan estratégico y, a la vez, el cumplimiento de nuestra obligación de rendir cuentas a la sociedad salmantina en general, y a nuestros ayuntamientos en particular.

En tal sentido y, a modo de resumen de lo que ha sido 2020, pueden destacarse los siguientes aspectos:

El porcentaje de recaudación voluntaria ha sido del **93,88%**, y los precios abonados por los ayuntamientos han continuado descendiendo hasta alcanzar una media del **2,19 %**.

En recaudación ejecutiva se ha alcanzado el **62,54 %**, un gran resultado si se tiene en cuenta la paralización de actividades durante tres meses.

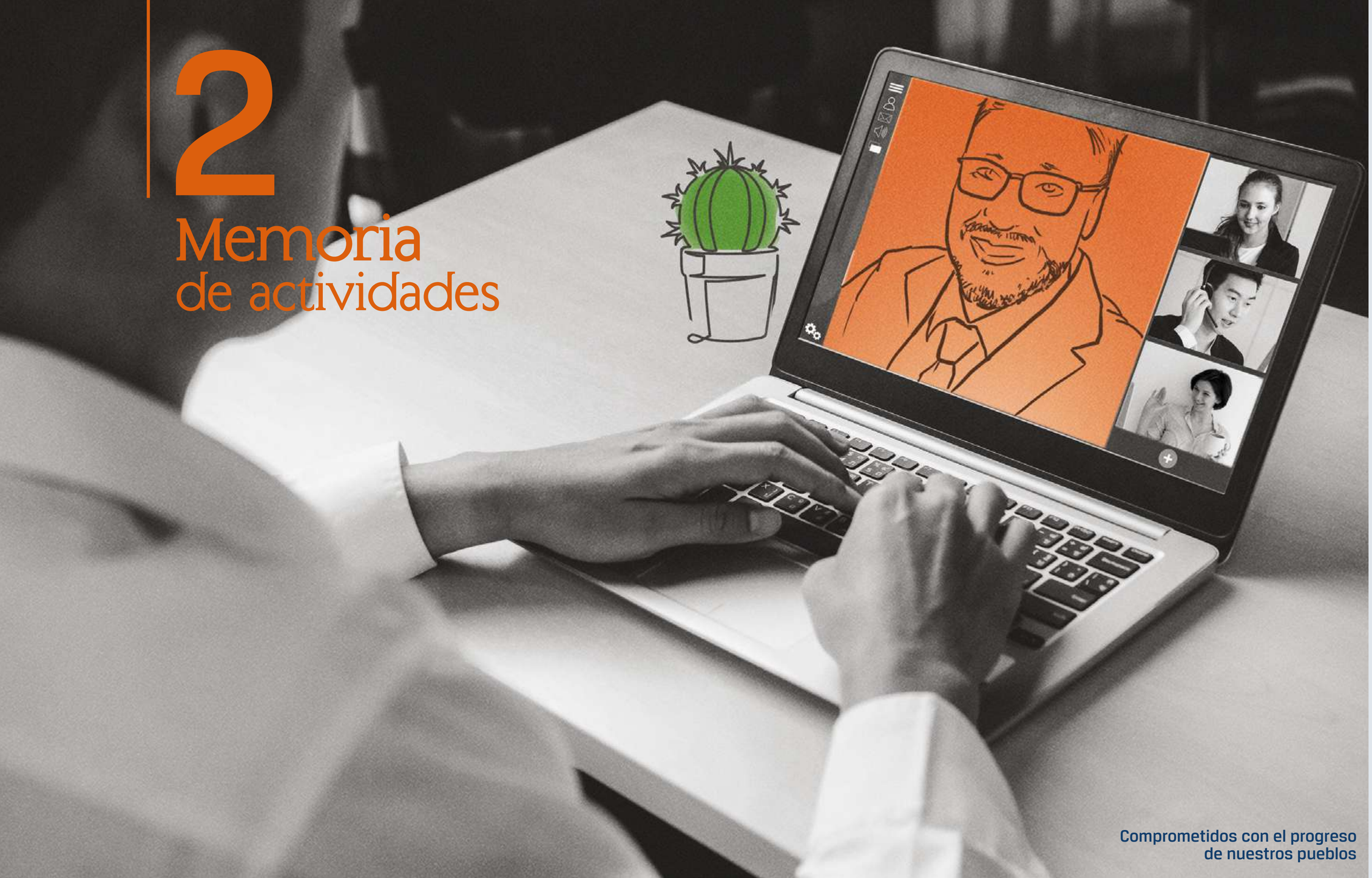
Finalmente, Los resultados financieros han sido excelentes y REGTSA mantiene su autofinanciación, con un ratio del **124 %**.



Estos resultados van a hacer posible que, durante 2021, pongamos en marcha nuevas actividades incluidos en el plan estratégico, dirigido a mejorar los servicios que veníamos prestando a los ayuntamientos y ciudadanos, así como incrementar la cuantía de las subvenciones a los ayuntamientos.

Antonio Luis Sánchez Martín
Vicepresidente de REGTSA

2 Memoria de actividades



MEMORIA
DE ACTIVIDADES

1
2
3
4
5
6
7
8
9

ANEXOS
1 | 2

Durante el ejercicio 2020 se han desarrollado las siguientes actividades

EJE DE
LA VISIÓN

AYUNTAMIENTOS

Facilitar la gestión económico-financiera de los ayuntamientos

LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES	DETALLE DE CADA ACTUACIÓN
Garantizar los resultados de gestión tributaria y recaudación	Nuevos Acuerdos de delegación	Se ha puesto en marcha los nuevos modelos de acuerdos de delegación y durante el ejercicio 2020 han sido suscritos por 230 ayuntamientos y 8 mancomunidades
	Digitalizando la recaudación ejecutiva	Se han puesto en marcha las subastas electrónicas a través del portal de subastas del BOE, tramitándose 14 subastas electrónicas durante el ejercicio
	Recaudamos nuevos ingresos de derecho público	Se ha puesto en marcha un nuevo modelo de acuerdo de delegación para la colaboración administrativa en la tramitación de los expedientes de sanciones administrativas (incluidas las sanciones COVID-19) y la recaudación de las multas impuestas
Proteger a la comunidad	App de atención ciudadana	Adjudicación e implantación de una app de atención ciudadana en 14 Municipios de la Provincia por un importe de 49.634,80 € (IVA excluido) y confinanciado por FEDER en un 75 %
Facilitar el pago de los tributos	Aplazamientos exprés	Puesta en marcha de un sistema de aplazamiento exprés para las personas físicas y jurídicas afectadas por la pandemia, sin intereses y sin necesidad de avales hasta deudas de 30.000 €

EJE DE
LA VISIÓN



CONTRIBUYENTES

Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES	DETALLE DE CADA ACTUACIÓN
Proteger la salud de los contribuyentes	Cítate con REGTSA	Implantación de un sistema de cita previa y de atención a través de video chat a los ciudadanos que necesiten hacer gestiones presenciales ante el Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión tributaria (REGTSA). Importe del proyecto 6.000 € (IVA excluido)) y confinanciado por FEDER en un 75 %

EJE DE
LA VISIÓN



EMPLEADOS

Conseguir que nuestros empleados se sientan seguros y orgullosos de trabajar en REGTSA.

LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES	DETALLE DE CADA ACTUACIÓN
Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar	Potenciar el teletrabajo	Durante todo el ejercicio se ha potenciado el teletrabajo que, actualmente, alcanza a toda la plantilla, que desarrolla un 50 % de su jornada en régimen de teletrabajo.
Proteger la salud de los empleados	Cuidado de la salud	Además de los reconocimiento habituales, durante el ejercicio se han realizado a todo el personal test de detección de la COVID antes de la vuelta al trabajo presencial. Además, se han aprobado protocolos de prevención y se ha realizado un gasto en material de protección superior a 8.000 €

EJE DE
LA VISIÓN

SOCIEDAD

Convertirnos en una organización que cuida de su entorno

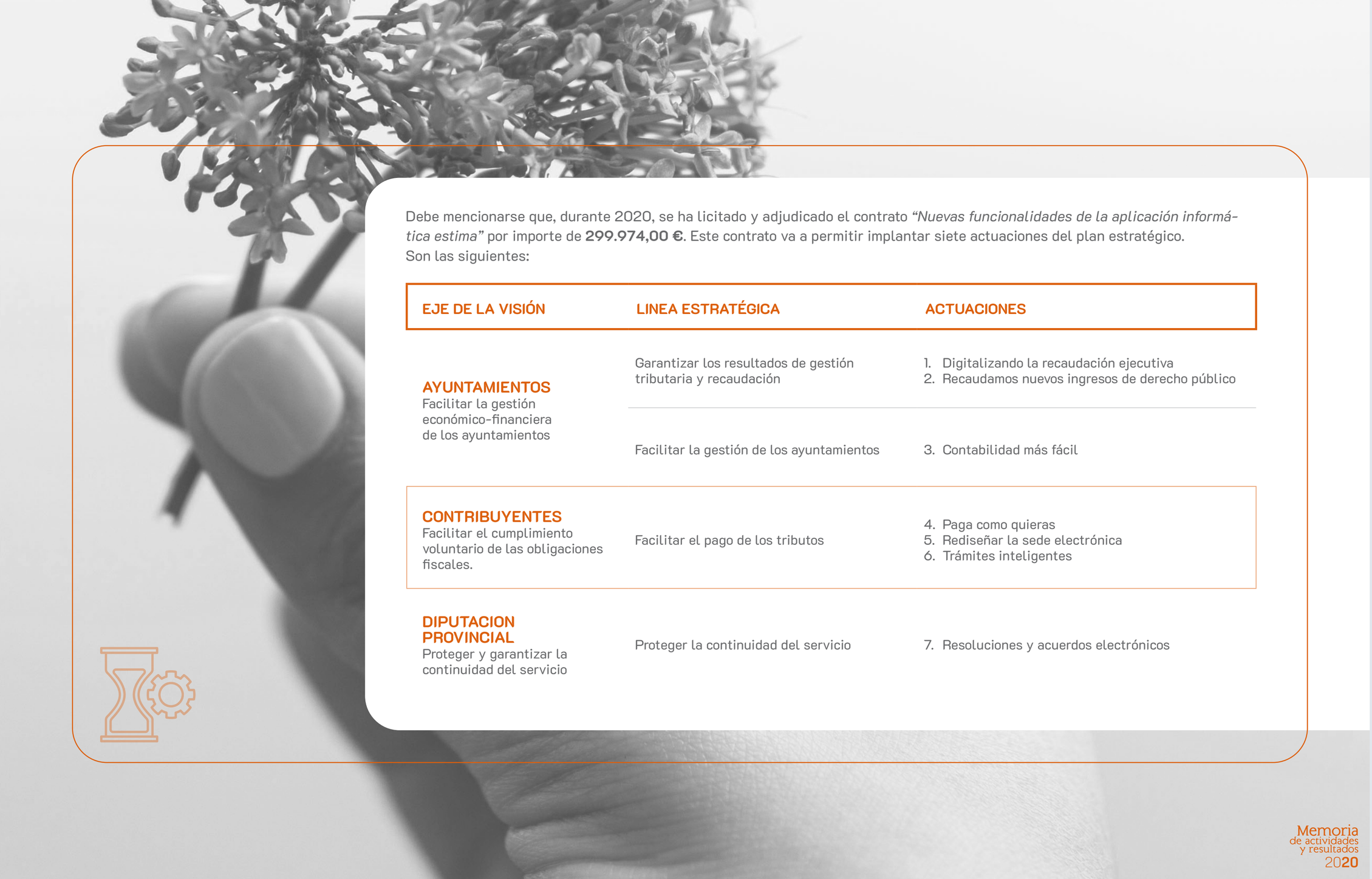
LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES	DETALLE DE CADA ACTUACIÓN
Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos	Ciudadanía digital (formación de ciudadanos POCTEP)	Hemos continuado ofreciendo cursos de formación digital a ciudadanos dentro del proyecto comunidad Rural Digital, cofinanciado por FEDER. Durante 2020 se han realizado tres cursos con 49 asistentes, de los cuales el 90 % eran mujeres.



DIPUTACION PROVINCIAL

Proteger y garantizar la continuidad del servicio

LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES	DETALLE DE CADA ACTUACIÓN
Garantizar la excelencia en el servicio	Implantación del modelo EFQM 2020	Se ha iniciado la implantación del nuevo modelo EFQM 2020, mediante la realización de un curso sobre el nuevo modelo y sus implicaciones prácticas en REGTSA, la que han asistido 12 empleados, incluida la dirección del Organismo.
Proteger la continuidad del servicio	Resoluciones y acuerdos electrónicos	Se aprobado y puesto en marcha el procedimiento de firma de resoluciones electrónicas de la Presidencia
	Contratación electrónica	Se ha puesto en marcha la plataforma de licitación electrónica de REGTSA, habiéndose tramitado durante 2020 siete expedientes de contratación, de los cuales dos fueron procedimientos abiertos, cuatro menores y uno negociado sin publicidad.



Debe mencionarse que, durante 2020, se ha licitado y adjudicado el contrato *"Nuevas funcionalidades de la aplicación informática estima"* por importe de **299.974,00 €**. Este contrato va a permitir implantar siete actuaciones del plan estratégico.
Son las siguientes:

EJE DE LA VISIÓN	LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES
AYUNTAMIENTOS Facilitar la gestión económico-financiera de los ayuntamientos	Garantizar los resultados de gestión tributaria y recaudación	1. Digitalizando la recaudación ejecutiva 2. Recaudamos nuevos ingresos de derecho público
	Facilitar la gestión de los ayuntamientos	3. Contabilidad más fácil
CONTRIBUYENTES Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Facilitar el pago de los tributos	4. Paga como quieras 5. Rediseñar la sede electrónica 6. Trámites inteligentes
DIPUTACION PROVINCIAL Proteger y garantizar la continuidad del servicio	Proteger la continuidad del servicio	7. Resoluciones y acuerdos electrónicos

3

Contratación pública transparente



CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE
1
2
3
4
5
6
7
8
9
ANEXOS
1 2

Contratación pública transparente

A continuación, se muestra un resumen de los expedientes de contratación tramitados a través de la plataforma de contratación electrónica. Como puede comprobarse, se han invitado a **146 empresas** y se han recibido un total de **30 ofertas**. Esto supone una media de **14,28 invitados** y **4,28 ofertas** por licitación.

Por otro lado, la media de bajas con contenido económico es del 12,83 %, que supone un adecuado nivel, sobre todo si se tiene en cuenta que en dos de los expedientes tramitados (App de atención ciudadana y Diagnóstico en materia Smart de las Administraciones Locales) no se produce una baja en el precio total del contrato, sino un incremento en el número de municipios incluidos en el contrato, lo que implica una baja en el precio unitario por municipio.

En definitiva, la implantación de la plataforma de contratación electrónica ha supuesto una mayor transparencia y publicidad, lo que, a su vez, trae consigo una mayor concurrencia competitiva y, en definitiva, mejores ofertas.

TÍTULO	FECHA DE PUBLICACIÓN	PRECIO BASE	TIPO DE PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL OBJETO	PROVEEDORES INVITADOS	OFERTAS RECIBIDAS	PRECIO TOTAL DE ADJUDICACIÓN
Suministro, implantación y puesta en marcha de un sistema de parking inteligente	11/12/2020 11:56:11	70.247,00	Procedimiento Abierto	Suministro	12	3	68.834,23
Nuevas funcionalidades de la aplicación informática estima	20/11/2020 13:08:34	299.974,00	Procedimiento Negociado Sin Publicidad (2 sobres)	Servicios	1	1	299.974,00
Asistencia para el desarrollo de trabajos de diagnóstico en materia Smart en las Administraciones Locales	20/05/2020 09:19:32	6.611,00	Contrato Menor	Servicios	23	4	6.611,00
Desarrollo e implantación de una aplicación para la gestión de la cita previa	26/04/2020 15:46:44	9.500,00	Contrato Menor	Servicios	19	2	6.000,00
Actualización catastral	06/03/2020 13:16:29	9.985,00	Contratos Menores	Servicios	9	5	6.975,00
Diseño e implantación de una aplicación móvil de atención ciudadana en un mínimo de seis ayuntamientos de la provincia de Salamanca	05/03/2020 13:38:59	49.635,80	Procedimiento Abierto	Servicios	27	8	49.635,80
Adquisición Tóner	05/03/2020 11:03:00	522,45	Contratos Menores	Suministro	9	7	179,00
		502.722,05				**30**	**438.209,03**

4

Memoria de calidad



1
2
3
4
5
6
7
8
9

1 Objetivos institucionales de calidad

1.1. OBTENCION DEL PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD 2020, EN SU CATEGORIA “ORO”

En los últimos años, REGTSA ha consolidado una trayectoria de presentación y obtención de premios de excelencia y calidad en la gestión pública, a diversos niveles (regional, nacional e internacional) y todos ellos con el modelo EFQM de excelencia o similares. En esa línea, ya en los años 2009, 2012 Y 2015 se logró el Premio Iberoamericano de la Calidad en su categoría “Oro”. En ese contexto, igualmente se obtiene en 2015 el Premio categoría “Trayectoria Excelente”, destinado a aquellas organizaciones que consigan la categoría “Oro” en tres ediciones no consecutivas del Premio. Estos premios son gestionados por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad –FUNDIBEQ- y se basan en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, que dispone de una adaptación a las Administraciones Públicas.

La trayectoria recorrida en el 2020 se resume en los siguientes hitos:

1. **Remisión en febrero del formulario de postulación al Premio**, a la organización FUNDIBEQ, que confirma la adecuada recepción de la documentación.
2. **Elaboración del Relatorio de Gestión**, basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Vr. 2019 –Administraciones Públicas, que se remite a la organización FUNDIBEQ.
3. **Entre el 8 y el 10 de julio tiene lugar la prevista visita de evaluación**. El equipo de visita, mantiene diversas reuniones presenciales y por videoconferencia, con responsables y otras personas de REGTSA, examinado los criterios del modelo agrupados por ejes.
4. En octubre se recibe comunicación por parte de FUNDIBEQ **sobre la obtención por REGTSA del Premio Iberoamericano de la Calidad en su edición 2020, en la Categoría “ORO” por cuarta vez.**
5. Así mismo **se recibe el informe final de feed-back**, elaborado por el equipo evaluador en el que se enumeran algunos puntos fuertes de la organización, como son el liderazgo, la estrategia, la filosofía BEST, el sistema de gestión ambiental, la innovación, la profesionalidad y el compromiso de las personas, análisis del entorno, determinación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, la gestión de alianzas, proveedores y clientes-ayuntamientos y la gestión por procesos.
6. A este informe final, se acompaña una matriz de puntuaciones, sobre 1.000 puntos y por criterios, destacando los criterios nº 1, Liderazgo y Estilo de Gestión , nº 2, Estrategia y nº 6, Resultados en clientes, todos ellos en un rango de puntuación 851-900, así como el Criterio nº 9, Resultados globales, rango 900-950. **La puntación global otorgada a REGTSA, es 651-700**.



1.2.
AUTOEVALUACION EFQM 2020

Enmarcada en el proceso de elaboración del Nuevo Plan Estratégico 2020-2023 se ha procedido a la realización de la Autoevaluación 2020 bajo el modelo Iberoamericano de la Calidad 2019. De acuerdo a la planificación de dicha autoevaluación, efectuada en el seno del Comité de Calidad, se constituyen los cinco Grupos de Autoevaluación, siguiendo el siguiente calendario.

Grupo 1, 6 de marzo	Criterio 1. **Liderazgo y estilo de Gestión**
Grupo 2, 9 de marzo	Criterio 2. **Estrategia**
	Criterio 9. **Resultados globales**
Grupo 3, 11 de marzo	Criterio 3. **Desarrollo de Personas**
	Criterio 7. **Resultados de Personas**
Grupo 4, 12 de marzo	Criterio 4. **Recursos, Proveedores y Alianzas**
	Criterio 8. **Resultados de Sociedad**
Grupo 5, 3 de marzo	**Criterio 5. Procesos y Clientes / Ciudadanos**
	Criterio 6. **Resultados de Clientes / Ciudadanos**

A todas las personas de la organización se les proporciona como documento de trabajo, el Relatorio elaborado de acuerdo al Modelo Iberoamericano 2019, con los criterios de resultados completamente actualizados. En las reuniones participan la práctica totalidad de los empleados públicos de REGTSA.

El detalle de evidencias, puntos fuertes, áreas de mejora y puntuación para cada subcriterio del Modelo EFQM 2013 está ampliamente documentado en las actas de los cinco grupos de trabajo mencionados.

1.3.
RENOVACIÓN CERTIFICACIÓN ISO 9001

REGTSA tiene certificados sus Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001 y 14001 respectivamente. El mantenimiento anual y renovación trienal de dichas certificaciones exige la realización de auditorías de seguimiento por empresa certificadora debidamente acreditada. En concreto, la Auditoría Externa del Sistema de Calidad correspondiente al ejercicio 2020 tuvo el siguiente carácter:

Renovación de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en su nueva versión 2015 de la norma UNE-EN-ISO 9001.

El Informe del Auditor-Jefe, firmado por D. Francisco Lajas, afirma:

El equipo auditor considera que si se han cumplido los objetivos de auditoría y la organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma y demuestra la capacidad del sistema para cumplir eficazmente con los requisitos del producto/servicio para el alcance, objetivos y política de la organización.

Nº de No conformidades identificadas: o

Por lo tanto, y de acuerdo con los procedimientos de SGS ICS Ibérica, el equipo auditor recomienda que el certificado del sistema de gestión sea : **renovado.**

Así mismo, se efectúan tres observaciones que no requieren respuesta, al ser consideradas por el equipo auditor como oportunidades de mejora del sistema.



1.4. RECONOCIMIENTO EFR Y SEGUIMIENTO CERTIFICACIÓN

REGTSA consiguió a primeros de 2009 la certificación en Conciliación e Igualdad según el modelo de Entidad Familiarmente Responsable (EFR). Dicha certificación se renovó sucesivamente de 2011, 2013, 2015, 2017 y 2019. Por este motivo, REGTSA fue incluida entre las empresas y entidades que en su día recibieron el **"reconocimiento efr"**, que premia el haber renovado periódicamente, desde los orígenes del **Modelo EFR** su certificación en este sello de calidad en materia de conciliación.

El certificado efr

promovido por la Fundación Másfamilia, y apoyado tanto por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, como por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y la familiar y personal, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

En 2020 tuvo lugar el seguimiento de la Certificación EFR, mediante la validación del Informe de progreso EFR, elaborado al efecto por el Responsable EFR de REGTSA y Delegado de Calidad. En las conclusiones al Informe de Progreso, efectuadas por la auditora EFR de AENOR, D. Begoña Sanginés Oliver, no se documentan No Conformidades y se establece entre otras consideraciones que

"La evolución del Modelo efr es positiva, en cuanto a su consolidación e integración dentro de la marcha de la organización".

1.5. MANTENIMIENTO PROCESOS PROPIOS DE CADA UNIDAD

Se realiza la Auditoría Interna anual relativa al Sistema de Gestión de la Calidad en fecha 25 y 29 de septiembre, 5 y 6 de octubre de 2020. El informe del Auditor D. Mariano García-Abril Goyanes establece el alcance de las Auditorías:

"Se han auditado los siguientes departamentos y áreas afectados por el Sistema de Gestión de Calidad: Coordinador General, Departamento de Calidad y Medioambiente, Asesoría Jurídica, Inspección Tributaria, Unidad de Atención al Contribuyente, Área, Unidad de Hacienda y Negociado Personal y Asuntos Generales, Unidad de Gestión Tributaria, Área Gestión de la Información, Negociado de Calidad de la Información,. Área de Recaudación: Oficina Principal y Unidad de Recaudación".

Así mismo se afirma en el informe:

- En base a las evidencias obtenidas por muestreo, se considera que el sistema cumple con los requisitos de las Normas de referencia (ISO 9001:2015) y la legislación aplicable, y se considera que el sistema se encuentra adecuadamente implantado y que es capaz para el cumplimiento a los objetivos organizativos, operativos y de calidad de servicio de REGTSA
- Las observaciones/desviaciones de la auditoría interna de 2019 han sido, en general, adecuadamente tratadas o las acciones de mejora/correctivas para su tratamiento se encuentran en proceso de implantación.

No se identifica ninguna no conformidad y se efectúan doce observaciones en Calidad, dándose cuenta de ellas en la inmediata reunión del Comité de Calidad y abriéndose, en los casos que así proceda, las oportunas acciones de mejora.

2 Objetivos de la Unidad de Calidad



2.1. ESTUDIO EXPECTATIVAS GRUPOS DE INTERES

Según establecen los procesos de la Voz de los Grupos de interés de REGTSA, con carácter bienal se realizan estudios cualitativos sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés de REGTSA. Así mismo y con carácter anual se realizan encuestas a los Ayuntamientos, contribuyentes y empleados de REGTSA para medir la satisfacción que perciben sobre los servicios que se prestan.

A lo largo del ejercicio se han realizado a ese respecto dos de los estudios de carácter cualitativo para los que se ha contado con la colaboración de una personal especializado, perteneciente a una empresa de consultoría, “Erre Ese, Resultados Sostenibles”, contratada al efecto. Los estudios realizados en 2020 han versado sobre la determinación de necesidades y expectativas de los siguientes grupos de Interés: Ayuntamientos y Empleados de REGTSA. En 2019 ya se habían efectuado los correspondientes a Contribuyentes y Sociedad.

En estos estudios se utiliza una metodología específica (grupos focales de exploración, entrevistas personales en profundidad) y los relativos a Ayuntamientos, Contribuyentes y Empleados de REGTSA concluyen todos ellos con la elaboración de una matriz de matriz de percepciones, necesidades y expectativas, donde se reseñan para cada servicio prestado las características no deseadas, los beneficios esenciales y las expectativas futuras que se han identificado.

El estudio relativo a la Sociedad tiene dos objetivos:

1. Obtener una valoración cualitativa del prestigio social de REGTSA.
2. Cuantificar la percepción de dichas instituciones (sus representantes) de acuerdo a un conjunto de atributos que conforman la imagen y el prestigio institucional de REGTSA.

2.2. ESTUDIOS REALIZADOS POR LOS ALUMNOS EN PRACTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

A lo largo del ejercicio 2020, se han realizado, bajo la dirección de la Unidad, diversos estudios y trabajos en el marco del Convenio firmado al efecto entre la Universidad de Salamanca (USAL) y REGTSA, para la realización en REGTSA de prácticas curriculares y extracurriculares por los alumnos de diversos grados y otras titulaciones que imparte la Universidad de Salamanca.-

Debido al Estado de Alarma en vigor en el ejercicio 2020, y los turnos de presencia en oficinas establecidos en REGTSA como consecuencia de la pandemia, gran parte de los períodos de prácticas se han realizado mediante el sistema de teletrabajo.

A) FACULTAD DE CIENCIAS GRADO EN ESTADÍSTICA

Alumnos 1º Cuatrimestre curso 2020-2021:
Rebeca Delgado Bejarano, Andrea Sánchez Moreno y Jaime Pulido Martin

Estudios realizados:

- Estudio 2020 sobre el Clima Laboral de los Empleados de REGTSA.
- Estudio 2020 sobre la Calidad de los Servicios de REGTSA (Encuesta a los Contribuyentes).
- Estudio 2020 sobre la Calidad de los Servicios de REGTSA (Encuesta a los Ayuntamientos).
- Estudio 2020 de la Percepción de las Medidas de Conciliación en REGTSA y actualización Indicadores EFR.

B) FACULTAD DE DERECHO GRADO EN DERECHO

Alumna 2º Cuatrimestre curso 2019-2020:
Rebeca de Benito López

Alumno 1º Cuatrimestre curso 2020-2021:
Angel García Simón

Estudios realizados:

- Colaboración entre otros, en los siguientes procedimientos tramitados en la Asesoría Jurídica de REGTSA: resolución de recursos administrativos y contencioso-administrativos, devolución de ingresos indebidos y contratación administrativa.
- Revisión y Actualización de la base de datos en materia legislativa de REGTSA.

C) FACULTAD DE DERECHO GRADO EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PUBLICA

Alumna 2º Cuatrimestre curso 2019-2020:
Mónica Santos Barcala

Estudios realizados:

- Estudio sobre la atención presencial en las oficinas fijas y móviles de REGTSA.
- Estudio sobre valores medios mensuales y anuales de consumo y emisiones ocasionados por los desplazamientos a las oficinas móviles de REGTSA durante 2019 y proyección 2020.

D) FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

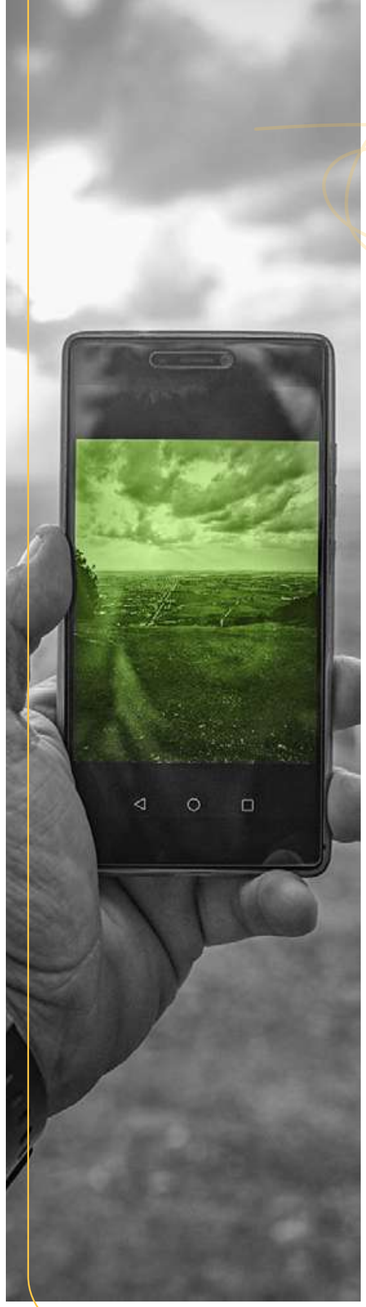
GRADO EN ADE, GRADO EN ECONOMÍA Y GRADO EN PYME

Alumnas 2º Cuatrimestre curso 2019-2020:
Aitana Blázquez Garzón, Daniel Morán Cascallana y Laura Hernández Sánchez

Alumnos 1º Cuatrimestre curso 2020-2021:
Carmen Robleda Rodríguez y Andrea Hernández Alonso

Estudios realizados:

- Estudios relacionados con El Análisis del Entorno Provincial de REGTSA en 2020, mediante la realización de un análisis PESTEL. Así mismo se ha realizado un análisis DAFO con inclusión de recomendaciones para aprovechar las oportunidades del entorno y la tecnología.
- Estudio comparativo de gastos e ingresos de diversos organismos provinciales de recaudación dependientes de Diputaciones.
- Estudio sobre las medidas implantadas en materia tributaria por diversas entidades locales con motivo del estado de alarma.



2.3. ESTUDIOS REALIZADOS EN EL MARCO DEL PROGRAMA "CLAVE"

El Programa "Clave" es un programa de becas subvencionado por el Servicio Público de Empleo de la Junta de Castilla y León, que facilita la realización de prácticas en las empresas y organizaciones, por parte de alumnos universitarios recién titulados. Estas prácticas tienen una duración de 6 meses y ningún coste para la empresa u organización y tienen como finalidad completar la formación mediante su preparación para el ejercicio de actividades profesionales, de los estudiantes que se seleccionen por REGTSA de entre los propuestos por la Universidad. La Fundación General de la Universidad de Salamanca, como entidad gestora del programa, invitó a REGTSA a participar en él y, en dicho marco se presentó un proyecto que se materializó en el siguiente estudio realizado por la becaria, entre marzo y diciembre de 2020. (Como consecuencia del Estado de Alarma, el periodo de prácticas estuvo suspendido desde el 15 de marzo al 30 de junio)

Denominación.
"PROYECTO SMART CRD COMUNIDAD RURAL DIGITAL"

Becaria:
Vega Cortés Pérez,
Graduada en Derecho por la USAL

Estudios realizados:

Consolidar la red Smart Comunidad Rural Digital entre las entidades locales transfronterizas para el desarrollo del Territorio Rural Inteligente.

- Desarrollar e implantar servicios Smart Rural para la gestión inteligente de servicios públicos en distintas áreas, permitiendo su reutilización entre las diferentes administraciones del territorio transfronterizo España y Portugal.
- Desarrollar un programa conjunto de capacitación en innovación y uso de las TIC para empleados públicos locales, ciudadanos, empresas y técnicos TIC, orientado a impulsar el Territorio Inteligente.

2.4. ACTUALIZACIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

- El Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental se gestiona a través de la INTRANET corporativa del Organismo, actualizada en 2019 y 2020. Los originales que se reseñan en los registros relativos a la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad –Manual, Procesos Estratégicos, Clave y de Apoyo, formatos e Instrucciones de Trabajo- del proceso C-01 "Control de la Documentación" se encuentran archivados en dicha INTRANET, de forma general en la parte de Gestión del Conocimiento, y específica en cada proceso donde cada propietario-responsable del proceso cuelga sus registros.
- Los nuevos documentos y las modificaciones de los ya existentes, son aprobados por el Comité de Calidad a propuesta del Sr. Delegado de Calidad y firmados electrónicamente por El Sr. Coordinador y dicho Delegado. Una vez firmados se cuelgan en la Intranet y la documentación obsoleta se archiva en un apartado abierto al efecto en la parte general de nuestra red interna.
- Igualmente en el apartado denominado **"Portal del Empleado"**, se realizan de forma telemática todos los trámites de relacionados con la gestión de vacaciones, permisos, nóminas, etc.
- En cuanto a la documentación externa, se mantiene la necesaria en diversas secciones por materias y se ha establecido un sistema de actualización permanente de la legislación en base a las versiones consolidadas del BOE.

En el ejercicio 2.020 se ha actualizado la siguiente documentación del Sistema de Gestión de Calidad:

ACRÓNIMO	NOMBRE DEL PROCESO/INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	NUEVA VERSIÓN
IT-02	INSPECCIÓN TRIBUTOS MUNICIPALES	08
GT-02	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE PADRONES	09
RV-01	DISTRIBUCIÓN DE AVISOS DE PAGO	10
RV-03	CIERRE DEL PERÍODO	10
RE-01	GESTIÓN DE AVISOS Y NOTIFICACIONES	13
RE-04	CONTROL DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA	11
AY-01	GESTIÓN DE CLIENTES	08
CON-02	ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS OFICINAS	10
CON-04	SERVICIOS ELECTRÓNICOS	11
C-09	RGPD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
C-05	COMPRAS Y CONTRATACIÓN	08
IT-C-09-01	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	05





2.5. QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES Y USUARIOS

Las quejas, sugerencias y reclamaciones de los contribuyentes se reciben en el organismo por varios canales, siendo el más usado cuantitativamente INTERNET, a través de la sede electrónica del Organismo **www.regtsa.es**, en el apartado de quejas y sugerencias de la Oficina Virtual del contribuyente, o directamente por los correos electrónicos corporativos.

- Nº de solicitudes de información y quejas y sugerencias Web o correo electrónico: 22.
- Plazo medio de contestación en días hábiles: 1,0 DÍAS en solicitudes de información y quejas y sugerencias.

2.6. REUNIONES COMITÉ DE CALIDAD Y COMITE PERMANENTE DEL COMITE DE CALIDAD

A lo largo del ejercicio 2.020 se han celebrado once reuniones del Comité de Calidad, de las cuales una de ellas tuvo el carácter de Revisión por la Dirección y desde marzo, con motivo del Estado de Alarma y el sistema de turnos de presencia en las oficinas se celebran por el sistema de videoconferencia.

El plazo medio de realización de las Actas del Comité de Calidad y de las reuniones de Autoevaluación se sitúa en **4 días hábiles.**

Mediante el sistema de Gestión de la Participación en la Intranet, se han documentado diversas quejas y sugerencias individuales y/o de las unidades de los empleados públicos de REGTSA. Todas ellas se han estudiado en el seno del Comité, y las estimadas han dado lugar a las correspondientes No conformidades y/o Acciones de Mejora.

2.7.
SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES DE MEJORA CONTINUA, ABIERTAS DURANTE EL EJERCICIO

NO CONFORMIDADES

CÓDIGO	UNIDAD	MOTIVO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ACCIÓN MEJORA
INC–01/20	COORDINADOR GENERAL	ESTADO DE ALARMA	16/03/2020	31/03/2020	NO
INC–02/20	J. AREA RECAUDACION	1ª COBR. VOL. REIMPRESION REC.	21/04/2020	29/05/2020	NO

ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	RESPONSABLE	MOTIVO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	IMPLANT.
IAC-01/20	ASESORA JURÍDICA	PLATAFORMA CONTRATACIÓN ELEC.	23/01/2020	09/12/2020	SI
IAC-02/20	J. ÁREA / RECAUDACIÓN	GRANDES CONTRIBUYENTES	23/01/2020	09/12/2020	SI
IAC-03/20	DELEGADO DE CALIDAD	OBSERVACIONES AUDITORIA EXT. CAL	04/02/2020	09/12/2020	SI
IAC-04/20	COORDINADOR GENERAL	CALENDARIO FISCAL Y APLAZ. EXPRESS	08/04/2020	28/07/2020	SI
IAC-05/20	JEFA UNIDAD ATT. CONTRIB.	CITA PREVIA	22/04/2020	09/12/2020	SI
IAC-06/20	DELEGADO DE CALIDAD	OBSERVACIONES AUDITORIA INT. CAL	11/11/2020	09/12/2020	SI

3 Grado de cumplimiento de los compromisos de servicio

A continuación se recogen los compromisos de calidad incluidos en las cartas de servicios de atención presencial y servicios electrónicos, especificando para cada uno de ellos, el nivel que hemos alcanzado en 2020, a fin de que tanto los ayuntamientos como los ciudadanos puedan comprobar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

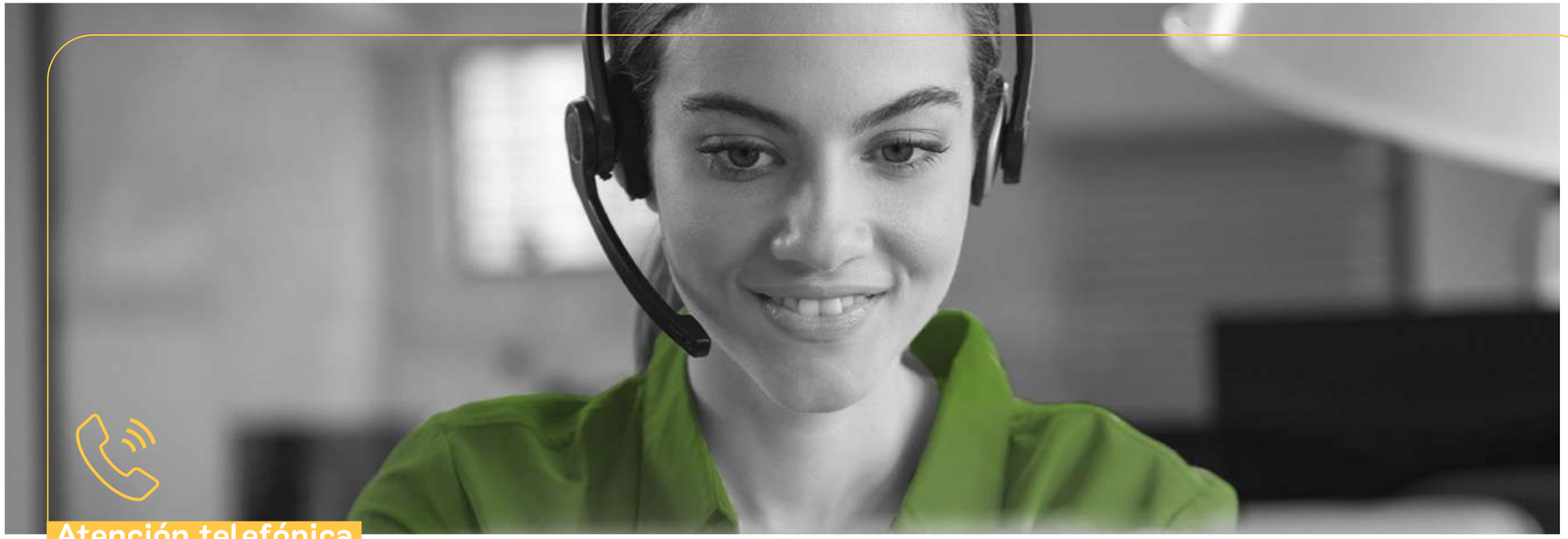
1	Se realizarán en el acto los siguientes trámites: • Registro y compulsa de documentos dirigidos a REGTSA. • Certificados de estar al corriente de pago de los cuatro últimos ejercicios, previa presentación copia D.N.I. del titular del recibo y, en su caso, del representante. • Domiciliaciones bancarias y entrega del justificante de la domiciliación. • Cambios de domicilio fiscal. • Liquidaciones y autoliquidaciones del IVTM. • Facilitar información de interés al contribuyente relacionada con REGTSA.	**Durante el ejercicio se han realizado en tiempo real 17.263 atenciones.**
2	El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos: • Pago a través de los 4 períodos de cobro tradicionales. • Pago fraccionado en 7 mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria. • Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1 %.	**Durante el ejercicio 740 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.**
3	Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a cinco minutos.	**El tiempo medio de espera ha sido de 3 minutos y 59 segundos.**
4	Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 600€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que cumpla todos los requisitos.	**El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,06 días hábiles.**
5	Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de dos días hábiles.	**El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 2,04 días.**

6	Resolver en el plazo de un mes días los recursos administrativos contra actos tributarios.	El plazo de resolución ha sido de 2,3 días en el caso de recursos administrativos contra actos tributarios.
7	Contestar en un plazo inferior a 4 días hábiles a las quejas y sugerencias formalizadas por escrito en los libros que, a este efecto, están a disposición de los contribuyentes en nuestras oficinas.	El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.
8	Concertar cita previa cuando el contribuyente lo estime necesario, dándole audiencia en un plazo máximo de 48h.	En todos los casos en que se ha solicitado este servicio ha sido concedida la audiencia en el plazo previsto.
9	Cargar los recibos domiciliados en las cuentas de los contribuyentes a mitad del período y en las fechas que previamente se incluyen en el calendario del contribuyente.	En el ejercicio los recibos domiciliados de los cuatro períodos de recaudación voluntaria han sido cargados en las cuentas de los contribuyentes el día en que se cumplía un mes de inicio del período y restaba otro mes para su finalización.
10	Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes domiciliaciones no atendidas por falta de fondos Este compromiso está condicionado a que la entidad de depósito incluya la devolución en la primera remesa de cada período.	Como consecuencia de este compromiso durante el ejercicio se han remitido a los domicilios de los contribuyentes 13.713 avisos de pago de recibos devueltos por las entidades bancarias a fin de que pudiesen ser abonados antes de finalizar el período voluntario (lo hicieron el 29,70 % contribuyentes).
11	Emitir en el acto cartas de pago sin intereses ni recargos en casos de domiciliaciones no atendidas por causas imputables a REGTSA	Los empleados de atención al contribuyente están facultados para anular en el acto cualquier recargo que pueda ser imputable al Organismo.
12	En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.	Durante el ejercicio se han tramitado dentro de plazo 872 planes de pago (el 100 %).
13	Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios: • Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad. • Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.	Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 3 de febrero de 2020 y la edición de la memoria de REGTSA en junio 2020. Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2021 el 16 de diciembre de 2020.

COMPROMISOS DE CALIDAD EN SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Internet

1	Se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, los siguientes trámites: • Domiciliaciones bancarias. • Cambios de domicilio fiscal. • Presentación de todo tipo de solicitudes. • Alegaciones o recursos.	Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 86.611 trámites en línea de los cuales, 38.028 lo han sido previa identificación. Destacamos 1.832 solicitudes en registro electrónico, 4.154 domiciliaciones bancarias, 2.645 acuses de notificación, 618 informes de deuda y 10.216 de cartas de pago.
2	El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos: • Pago a través de los cuatro períodos de cobro tradicionales. • Pago fraccionado en siete mensualidades de abril a octubre, sin intereses de demora y mediante domiciliación bancaria. • Pago único anticipado, con posibilidad de una bonificación del 1%.	Durante el ejercicio 740 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.
3	Obtención en el acto de certificados del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Plataforma de Pago telemático.	Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose emitido un total de 20.942 certificados en línea, 10.216 cartas de pago.
4	Contestar a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de siete días hábiles.	El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.
5	Los ciudadanos podrán realizar en el acto simulaciones (parte pública) y autoliquidaciones (parte privada) de los Impuestos sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías).	Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 1.775 autoliquidaciones en línea.
6	Consultar en línea los expedientes de los que los ciudadanos sean parte, así como acceder a los originales electrónicos de los documentos presentados en el registro electrónico.	Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose validado 44.668 documentos expedidos electrónicamente.
7	Los ciudadanos podrán realizar de forma inmediata desde las Notarías los trámites de consulta de deuda de IBI, obtención de borrador de Plusvalías, así como realización del pago telemático de ambos tributos.	El servicio se encuentra disponible para los ciudadanos.
8	La sede electrónica de REGTSA está dotada de un certificado que permite identificar la sede, y el establecimiento de comunicaciones seguras con ella.	El certificado ha estado en vigor durante todo el ejercicio.
9	Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios: • Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.	Este compromiso fue cumplido con la publicación de nuestro grado de compromiso en la web el 3 de febrero de 2020 y la edición de la memoria de REGTSA en junio 2020.
	• Publicación del calendario del contribuyente con anterioridad al mes de enero de cada año y Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente.	Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario 2021 el 16 de diciembre de 2020.



Atención telefónica

10 Se tramitarán en el acto las siguientes solicitudes: :

- Domiciliaciones bancarias.
- Cambios de domicilio fiscal.
- Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados.

Los duplicados y certificados serán remitidos al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios (70.269 ciudadanos atendidos), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

11 Las solicitudes de información general, o particular (previa acreditación de la identidad), serán contestadas en el acto. Si por cualquier motivo la información no estuviera disponible en el momento, nos comprometemos a llamarle en el plazo de 24 horas.

Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios, no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

12 Nos comprometemos a atender sus llamadas de lunes a viernes en horario de 9 a 19 horas. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral.

Durante el ejercicio, 7.309 contribuyentes que no pudieron ser atendidos directamente en el momento de su llamada, por estar ocupados todos los agentes, y dejaron su teléfono en un buzón, fueron llamados por REGTSA interesándose por su demanda lo que representa un 99,16 % de cumplimiento del compromiso.

4 Memoria de formación

Durante 2020, y en el contexto del proyecto Comunidad Rural Digital, cofinanciado por el FEDER, y del que son socios de REGTSA la Junta de Castilla y León, Diputación de Valladolid y las Cámaras Municipales de Almeida y Sabugal (Portugal), hemos desarrollado acciones formativas en el campo digital dirigidas a ciudadanos. En total se han desarrollado 3 Seminarios dirigidos a ciudadanos (49 asistentes).

Un resumen de dichas actuaciones puede verse en el siguiente cuadro:

Listado de participantes en seminarios

Nº	SEMINARIO	LUGAR DE REALIZACIÓN	ASISTENTES TOTALES	ASISTENTES HOMBRES	ASISTENTES MUJERES	% HOMBRES	% MUJERES
1	APLICACIONES INFORMÁTICAS CON SOPORTE EN NUBE	Alba de Tormes	24	2	22	8 %	92 %
2	DE 0 A 100 CON PHOTOSHOP. TRATAMIENTO DE IMAGEN	Carbajosa de la Sagrada	19	2	17	11 %	89 %
3	APLICACIONES WEB PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	Castellanos de Moriscos	6	1	5	17 %	83 %
		TOTALES	**49**	**5**	**44**	**10%**	**90%**

En cuanto a los resultados del proceso de formación, a continuación se ofrece un cuadro con los principales indicadores. Destacamos la satisfacción de los asistentes, que es de 4,39 sobre 5.

Indicadores de proceso

PROCESO	CAPTACION DE ALUMNOS		IMPARTICIÓN DE CURSOS		SATISFACCIÓN
INDICADOR	11	12	14	15	17
MEDIDA	*Alumnos matriculados* / *Alumnos posibles*	*Alumnos asistentes* / *Alumnos matriculados*	*Incidencias alumnos* / *Alumnos matriculados*	*Alumnos aptos* / *Alumnos asistentes*	*Promedio valoración alumno por curso*
VALOR LÍMITE	>50%	>60%	<10%	>80%	>=3
CIUDADANOS					
APLICACIONES INFORMÁTICAS CON SOPORTE EN NUBE	92%	100%	0%	100%	4,18
DE 0 A 100 CON PHOTOSHOP. TRATAMIENTO DE IMAGEN	96%	95%	0%	100%	4,45
APLICACIONES WEB PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	50%	100%	0%	100%	4,55
PROMEDIO INDICADOR	**79%**	**98%**	**>50%**	**100%**	**4,39**

PROCESO	ALUMNOS	INDICADOR		LÍMITES	VALOR
ORGANIZACIÓN DE CURSOS	CIUDADANOS	13	*Cursos impartidos* / *Cursos programados*	>90%	100%

5 Mapa estratégico y Cuadro de mando integral

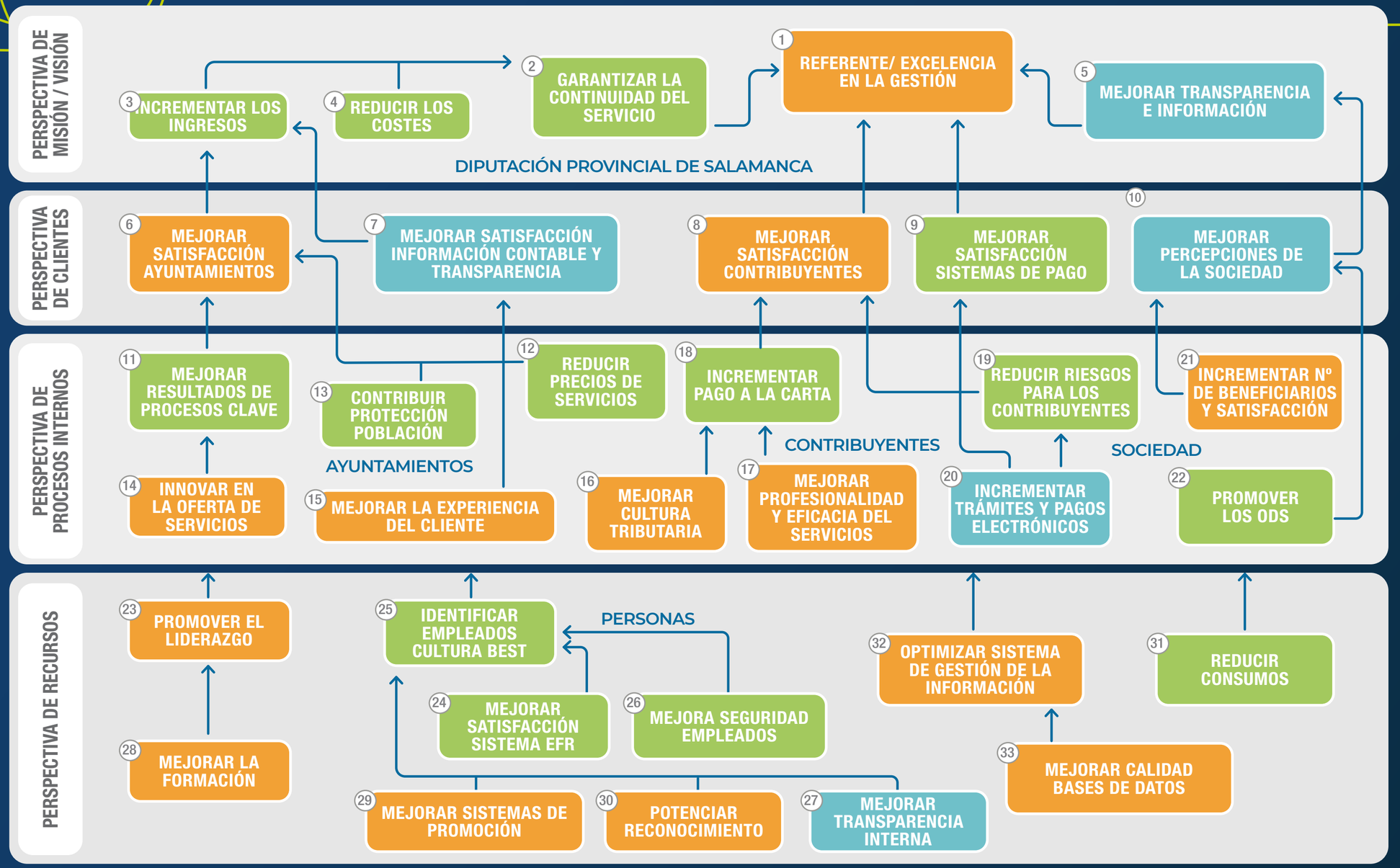


5.A MAPA estratégico

5.B CUADRO de mando integral

Mapa estratégico de REGTSA

BEST ● Excelente ● Sostenible ● Transparente



B Cuadro de mando integral

Resultados en los clientes

GRUPO INTERÉS	INDICADORES RESULTADOS	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	INDICADORES IMPULSORES	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020
AYUNTAMIENTOS: Facilitar la gestión económico-financiera de los ayuntamientos	Satisfacción global	93	89,78			
	Satisfacción atención	92	83,57	% Ayuntamientos en oficina virtual	99	100
	Valoración capacidad respuesta	90	89,24	Nº gestiones oficina virtual	2000	-
	Valoración oferta servicios	90	87,36	Precio medio en voluntaria	2,69	2,19
	Satisfacción entregas a cuenta	93	94,84	% Errores en padrones	0,0005	0,00033
	Satisfacción información contable	89	58,7	Grado cumplimiento calendario entregas	100	100
	Porcentaje de recomendaciones	97	97,67			
CONTRIBUYENTES Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Valoración profesionalidad	94	97,41	Tiempo atención oficinas	6	13,14
				Nº contribuyentes pago a la carta	370	740
				Importe en pago a la carta	820.000	807.184
				Nº recibos pago a la carta	730	2.410
	Valoración rapidez	96	93,54	% de atención en cita previa	30	70,66
				Tiempo de espera O.P.	5	3,59
				% gestiones gestorías IVTM	70	76,71
				Plazo resolución beneficios fiscales	2	2
				Plazo resolución devoluciones	1	0,06
	Valoración eficacia	91,02	96,12	Nº de trámites electrónicos	32.000	86.611
				Usuarios	17.000	7.459
				Accesos OVC	32.000	37.766
				Gestiones centro llamadas	47.000	70.289
				% gestiones canales alternativos	70	90,09
				% de contribuyentes que resuelven sus demandas a la 1º	80	96,12
	Satisfacción elementos tangibles	94	96,75			
	Satisfacción medios de pago	90		Nº de pagos electrónicos	3.000	1.849
	Satisfacción facilidades de pago	92		Plazo resolución aplazamientos	5	5

Resultados en las personas



EMPLEADOS DIRECTIVOS

Conseguir que nuestros empleados se sientan seguros y orgullosos de trabajar en REGTSA.

GRUPO INTERÉS	INDICADORES RESULTADOS	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	INDICADORES IMPULSORES	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020
EMPLEADOS DIRECTIVOS	% Identificación con la Misión, Visión y Valores	95	97,37	% Retención empleados Absentismo	100 3	100 4,23
	Grado satisfacción en el puesto	92	97,37			
	Grado Implicación empleados	94	97.36	% empleados participan Nº de sugerencias	85 10	95,45 14
	% Valoración Reconocimiento Satisfacción promoción interna	90 90	89,47 81,57	% de empleados alcanzan objetivos Reducción interinidades	97 10	97,72 7
	Satisfacción medidas EFR Satisfacción salud laboral	91 91	89,47 84,21	Composición de la plantilla y dirección por género % de empleados en teletrabajo % de empleados con reconocimiento médico por salud laboral	70 50 90 95	61,36 50 92 100
	Valoración comunicación interna	90	84,21	Accesos y Gestiones intranet Nº anuncios en tablón Nº reuniones comunicación	102.000 1.500 80 15	--- 1.104 79 16
	Valoración profesorado	95	95	Horas formación /año por persona % empleados Itinerario formativo	40 100	60,95 100
	Valoración organización cursos	90	96,4			
	Orientación a resultados	9,1	9,16	% empleados superan evaluación individual	95	97
	Desarrollo de personas	9	8,87			
	Adaptación al cambio	9	9,09			

Resultados en la sociedad

GRUPO INTERÉS	INDICADORES RESULTADOS	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	INDICADORES IMPULSORES	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020
SOCIEDAD Convertirnos en una organización que cuida de su entorno	Impacto medios de comunicación	35	46	Nº eventos en que participamos	5	4
				Nº participantes en actividades de difusión (jornadas, seminarios)	100	
	Reconocimientos externos	Ver plan de despliegue anual				
	Valoración innovación	85	81,6			
	Valoración excelencia	92	91,6			
	Valoración ejemplaridad	91	91,7	Reducción consumos papel Reducción consumo de tóner	92 95	192 51
	Valoración responsabilidad social y ambiental	90	88,3			
	Valoración transparencia	90	92,1	Nº conjuntos datos abiertos Usuarios Visitas Consultas datos abiertos	11 150 1500 3000	11
	Satisfacción alumnos externos programas ciudadanía	90	84,6	Nº de alumnos externos Nº de actividades desarrolladas	10.000 88	49 3
	Satisfacción participantes actividades ODS	90	--	Nº instituciones participantes Nº de actividades Nº ciudadanos participantes		
	Nº videos sobre educación tributaria y vistas de los videos	15 15.000	--	Nº instituciones participantes Nº de alumnos participantes	10 650	10 450

5.A MAPA estratégico

5.B CUADRO de mando integral

MAPA ESTRATÉGICO Y CUADRO DE MANDO INTEGRAL

1 2 3 4 5 6 7 8 9

ANEXOS 1 2

Resultados clave

GRUPO INTERÉS	INDICADORES RESULTADOS	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020	INDICADORES IMPULSORES	OBJETIVO 2020	RESULTADO 2020
DIPUTACIÓN Convertirnos en un modelo de referencia para otras organizaciones.	Puntuación EFQM	680	651-700			
	Autofinanciación	120	124	Ahorro bruto Eficiencia Contención del Capítulo I Productividad empleados Incremento cargo voluntaria Recaudación por empleado	600.000 4 2,5 105 2 1.780.000	1.295.595 4,5 - 1,95 100,84 0,33 1.780.222
	Cuota de mercado Cuota grandes ayuntamientos	99,72 95,4	99,72 95,4	% Firma nuevos convenios	90	
	% Recaudación voluntaria	91	93,88	% Recibos domiciliados % Cargo domiciliado	78,5 69	78,97 71,62
	% Recaudación ejecutiva	62	62,54	Expedientes embargo Diligencias embargo	90.000 50.000	104.554 48.932
	% Gestión ejecutiva	75	75,42	Importe fallidos Nº expedientes fallidos	750.000 4.000	1.337.634 4.052
	% Recaudación multas	62	62,14	% Gestión global de multas	65	69,10
	Incremento liquidaciones inspección	--	87,48	Grado cumplimiento plan de inspección % Actas de conformidad	100 96	100 100
	Nuevos servicios lanzados	2	2	Grado de cumplimiento planes desarrollo servicios	95	100
	% disponibilidad del sistema informacion	99,5	99,9	Grado cumplimiento plan inversiones	99,5	100
	Porcentaje de depuración de la BDT	98	99,92	Grado cumplimiento plan mejora base de datos	95	99



6 Resultados en los clientes

6.A PERCEPCIONES

6.B INDICADORES de rendimiento

A Percepciones

REGTSA mide la percepción de sus clientes mediante encuestas desde el año 2000. En todos los casos los resultados se expresan mediante puntuaciones de 1 a 10 o en porcentajes de bueno + muy bueno. En el caso de los municipios la muestra coincide con el universo (la totalidad de secretarios de ayuntamiento) y en el caso de los contribuyentes se trata de una muestra seleccionada con criterios estadísticos que garantizan nivel de confianza global no inferior al 95 % y un nivel de error por segmento inferior al 0,077.

A1 CONTRIBUYENTES

La encuesta anual evalúa diversos parámetros con un criterio similar al del sistema Servqual. En tal sentido se ofrece información de los que consideramos fundamentales, es decir la profesionalidad de las personas (seguridad y empatía), la rapidez en la espera y en la atención (tiempo de respuesta), la eficacia o resolución del asunto planteado (fiabilidad) y la calidad de las instalaciones (elementos tangibles).

ALCANCE

Ámbito y relevancia: Los items planteados en las encuestas cubren los aspectos relevantes del servicio desde el punto de vista de los contribuyentes, según ponen de manifiesto los estudios cualitativos realizados por REGTSA

Integridad: los resultados presentados son oportunos, fiables y precisos tal y como se explicó antes al tratar el nivel de confianza (95%) de la muestra y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

Segmentación: la encuesta de contribuyentes es segmentada desde 2006 por oficinas (oficinas centrales/ oficinas de zona) y por canales de atención (presencial, internet y teléfono). Los resultados que se recogen a continuación (cuadros 6.a.1, 6.a.2, 6.a.3 y 6.a.4) muestran que REGTSA cuenta con unas oficinas de atención presencial que prestan un servicio de calidad con resultados muy altos (algunas variaciones anuales en una oficina concreta pueden originarse por el tamaño de las muestras). Por otra parte, de los resultados de líneas de atención de internet y atención telefónica son incluso superiores a los que se obtienen en atención presencial.

RENDIMIENTO

Tendencias: Como puede apreciarse, todas las valoraciones tienen tendencias positivas, alcanzándose en los últimos años resultados siempre por encima del 90 % (rapidez), y habitualmente por encima del 95 % (profesionalidad, eficacia e instalaciones).

Comparaciones: Hemos comparado nuestros resultados con los resultados de las organizaciones que han obtenido en el premio europeo EFQM, prize o award, y con organizaciones de referencia y los resultados de REGTSA son superiores o iguales.

Objetivos: Para el grupo contribuyentes la base o estándar de los objetivos es 90 que, como puede comprobarse, ha sido superada. Por ello los objetivos se van incrementando paulatinamente. Y se alcanzan habitualmente.

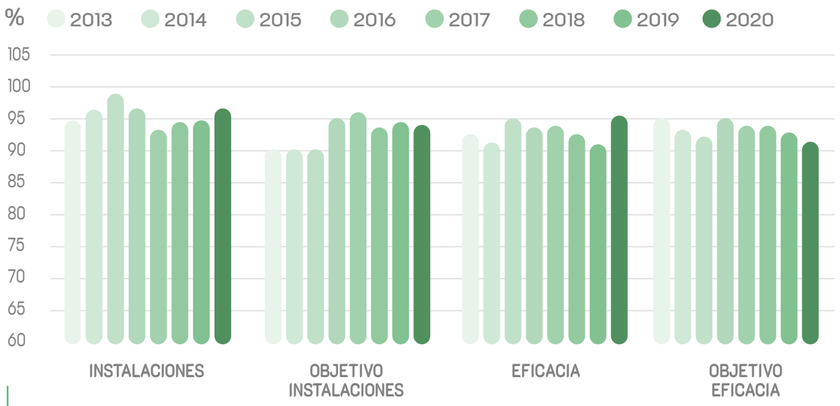
6.a.1 | Atención presencial a los contribuyentes

	RAPIDEZ							PROFESIONALIDAD						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Béjar	95,6	98	100	100	100	100	100	95,6	96	100	100	100	100	100
Ciudad Rodrigo	95	100	100	100	100	100	91,6	98,8	94	100	100	100	100	100
Peñaranda	85	96,4	100	100	100	100	90	91,7	92,7	100	100	100	100	100
Vitigudino	97,1	100	100	100	100	100	100	94,3	9,43	100	100	100	100	100
Zonas	92,7	98,5	100	100	100	100	91,6	95,3	94	100	100	100	100	100
Salamanca	93,8	91,6	98,43	96,63	100	96,06	93,4	93,6	91,4	97,9	97,30	97,15	92,77	96,22
Total	**93,7**	**93**	**98,58**	**96,92**	**100**	**96,41**	**93,54**	**93,8**	**91,9**	**98,11**	**97,53**	**97,52**	**93,42**	**97,41**

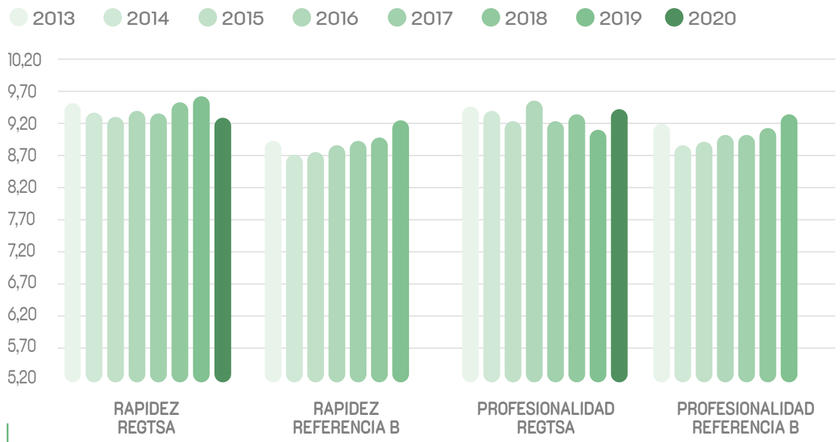
6.a.2 | Atención presencial a los contribuyentes

	INSTALACIONES							EFICACIA						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Béjar	100	100	60	100	100	100	100	100	100	75	100	75	100	100
Ciudad Rodrigo	100	100	100	100	100	85,7	93,33	100	70	100	75	100	100	100
Peñaranda	87,5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93,33
Vitigudino	100	100	100	100	100	100	100	66,6	100	75	100	100	100	100
Zonas	96,8	100	90,48	100	100	93,34	97,95	91,6	90,9	90,47	93	95,24	100	97,96
Salamanca	95,5	99,2	97,36	93	93,58	94.74	96,19	90,5	96	93,6	94	92,15	90,14	94,34
Total	**96,2**	**99,6**	**96,68**	**93,21**	**94,41**	**94,6**	**96,75**	**91,1**	**95**	**93,3**	**93,8**	**92,5**	**91**	**95,48**

6.a.3 | Instalaciones y eficacia



6.a.4 | Comparaciones profesionalidad y rapidez



A2 AYUNTAMIENTOS

La encuesta anual evalúa tanto la satisfacción global de los ayuntamientos, como la valoración de los diversos servicios o la satisfacción con la oferta de servicios o los tiempos de respuesta a las solicitudes de los propios ayuntamientos.

ALCANCE

Ambito y relevancia: Las dimensiones del servicio analizadas cubren los aspectos del servicio más relevantes para los clientes, y la totalidad de los servicios que prestamos a los ayuntamientos.

Integridad: Los resultados presentados son fiables y precisos al ser la muestra escogida la totalidad de los secretarios de Ayuntamientos de la provincia y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

Segmentación: la encuesta de ayuntamientos es segmentada desde 2006 por grupos de ayuntamientos (grandes ayuntamientos y resto de ayuntamientos). En el cuadro 6.a.6, se recoge una evolución de los resultados del segmento de grandes ayuntamientos. Las conclusiones son que las puntuaciones del segmento de grandes ayuntamientos son similares a los de todos los ayuntamientos.

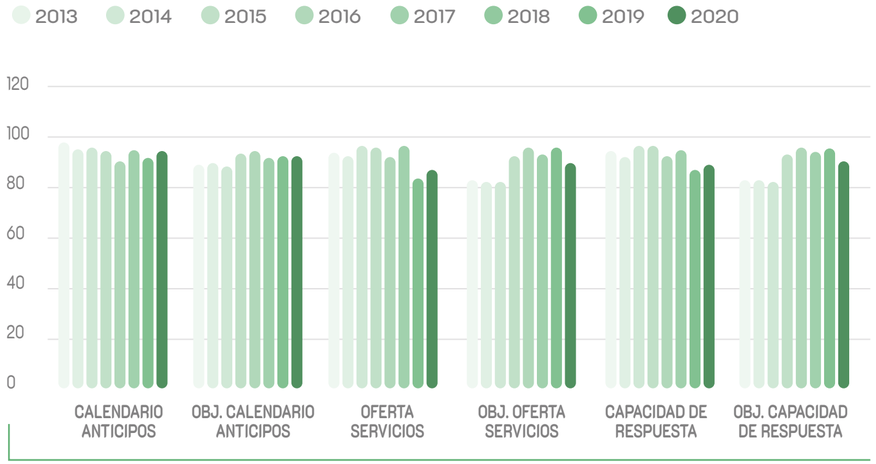
RENDIMIENTO

Tendencias: Ver 6.a.5, 6.a.6, 6.a.7 (% recomendación) y 6.a.8 (satisfacción global). Durante 2020 el ratio de satisfacción ha sufrido un descenso apreciable, que debemos estudiar para adoptar las medidas correctoras que resulten oportunas.

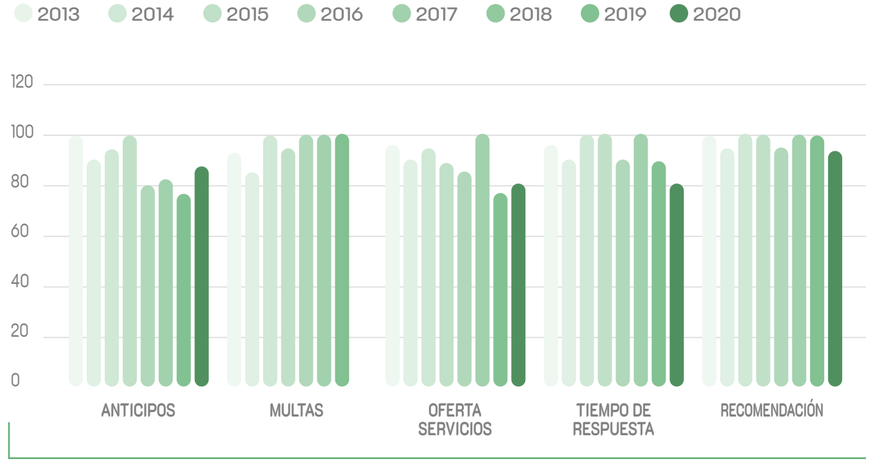
Comparaciones: Hemos comparado nuestros resultados con los resultados medios de las organizaciones que han obtenido en el premio europeo EFQM, prize o award y aquellas del sector público que se han presentado al premio, para el porcentaje de recomendación y los resultados de REGTSA son superiores.

Objetivos: Como puede apreciarse en 6.a.5, 6.a.7 y 6.a.8, los objetivos se han ido incrementando paulatinamente y se alcanzan habitualmente.

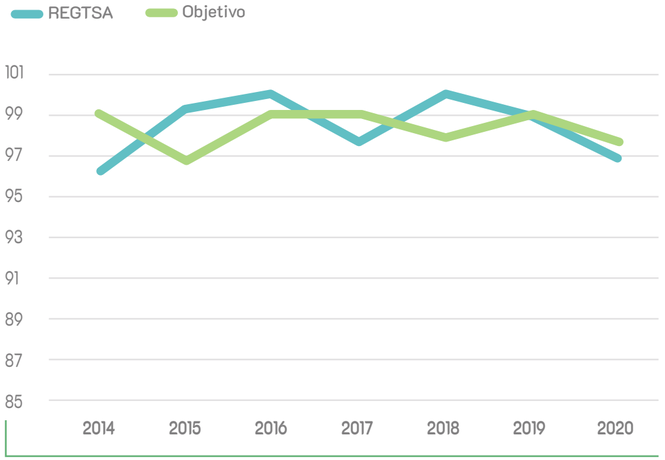
6.a.5 | Percepciones ayuntamientos



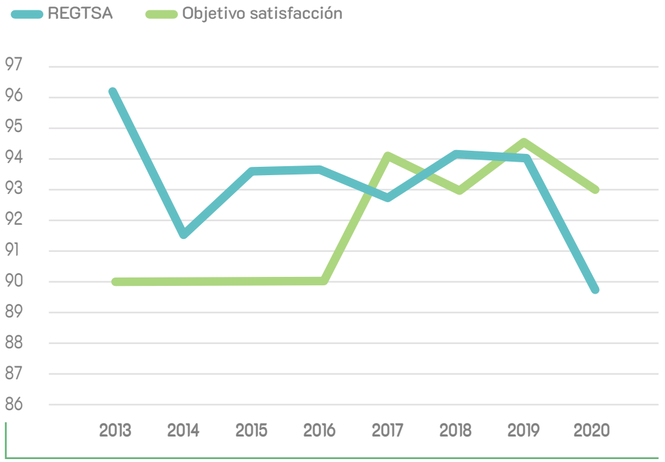
6.a.6 | Percepciones grandes ayuntamientos



6.a.7 | Recomendaciones clientes



6.a.8 | Satisfacción global de ayuntamientos



B Indicadores de rendimiento

B1 CONTRIBUYENTES

ALCANCE

Ámbito y relevancia: los resultados reflejan los principales parámetros de medición (demanda, tiempos de espera y atención, y tiempos de tramitación de los principales procedimientos, así como el grado de cumplimiento de los compromisos de servicio).

Integridad: los resultados presentados son oportunos, fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente.

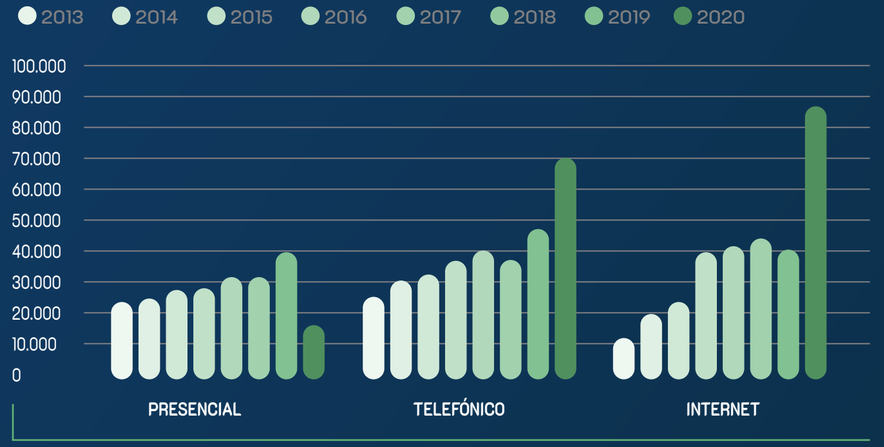
Segmentación: los resultados expuestos cubren todos los canales de atención a los contribuyentes, atención presencial, telefónica y por internet.

RENDIMIENTO

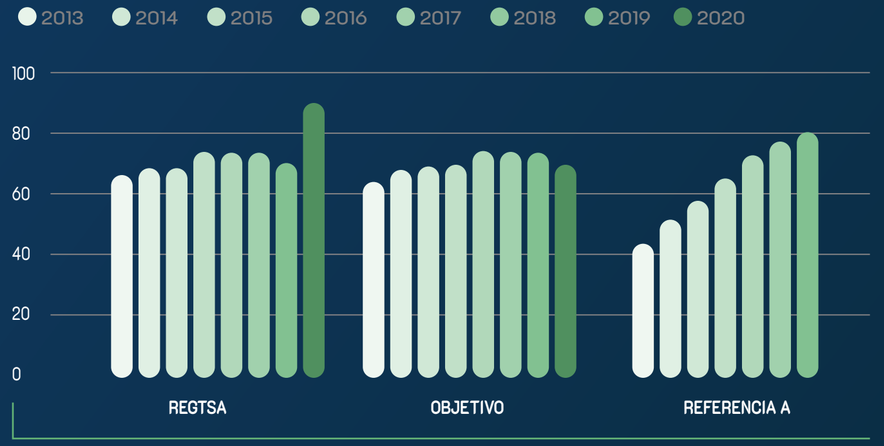
Tendencias: Los contribuyentes tienen a su disposición 16 puntos de atención presencial de los cuales 12 son oficinas móviles. De acuerdo a nuestra estrategia de promover canales alternativos, el porcentaje de personas que son atendidas en nuestras oficinas fijas viene descendiendo en los últimos años en términos relativos, a medida que aumenta la atención en otros canales, internet y telefónico, de forma que en 2020 el 90 % de los contribuyentes utilizó ya esos canales alternativos (ver 6.b.1., 6.b.1.a, 6.b.1.b y 6.b.2). Como puede apreciarse durante 2020 hubo una caída muy importante de la atención presencial, que no puede achacarse en exclusiva a los meses de confinamiento, sino que obedece a la preferencia por parte de los ciudadanos de aquellos canales que no requieren presencia física, y por tanto ofrecen más confianza.

Incluimos igualmente información de los principales indicadores de rendimiento (6.b. 3, 4, 5 y 6).

6.b.1 | Canales de atención al contribuyente



6.b.2 | Porcentaje de atención en canales alternativos

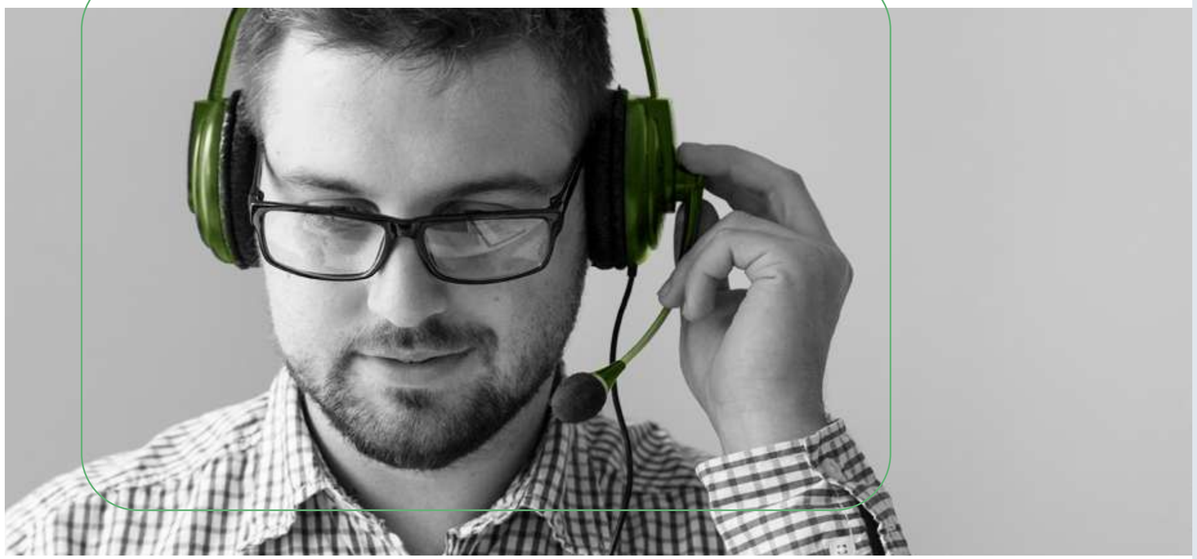


6.b.1.a | Atención presencial oficinas 2020

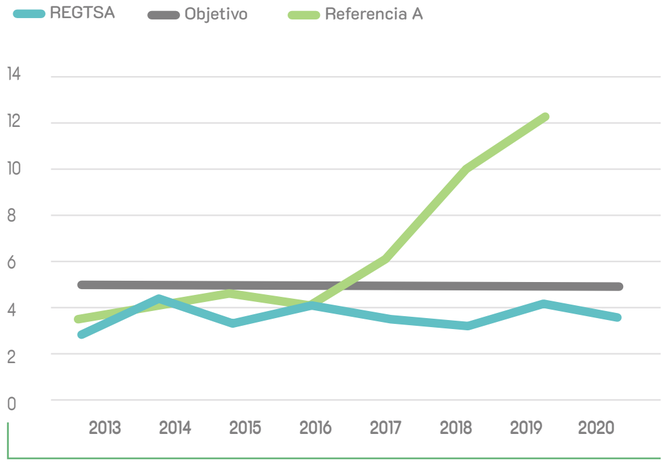
ATT. PRESENCIAL	SALAMANCA	BÉJAR	C.RODRIGO	PEÑARANDA. BTE	VITIGUDINO	MÓVILES/VIDEOCONF.	OTROS	TOTAL
ENERO	855	229	342	285	122	123	94	2.050
FEBRERO	856	192	270	241	128	187	68	1.942
MARZO	431	142	183	132	60	96	28	1.072
JUNIO	1.345	86	329	268	138			2.166
JULIO	1.183	312	468	363	251			2.577
AGOSTO	885	264	414	333	250	16		2.162
SEPTIEMBRE	628	148	301	188	133	6		1.404
OCTUBRE	614	124	265	220	155	9		1.387
NOVIEMBRE	725	136	239	220	131	6		1.457
DICIEMBRE	570	82	165	153	75	1		1.046
TOTAL	8.092	1.715	2.976	2.403	1.443	38	190	17.263

6.b.1.b | Atención telefónica 2020

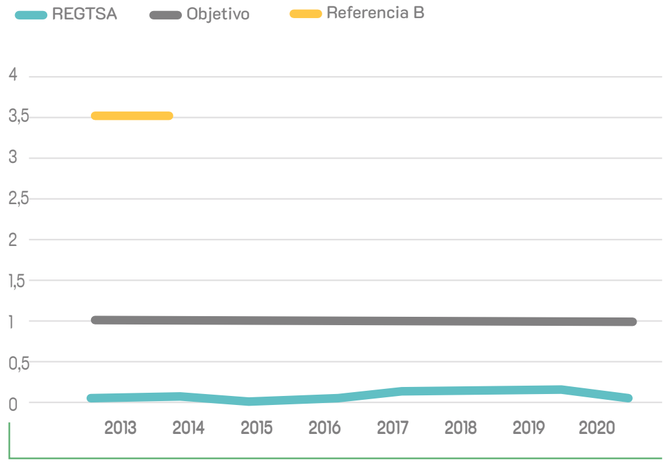
ATT. TELEFÓNICA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	% LLAMADAS ATENDIDAS
ENERO	2.662	2.620	98,42%
FEBRERO	2.214	2.191	98,96%
MARZO	2.137	2.121	99,25%
ABRIL	2.530	2.484	98,19%
MAYO	3.551	3.476	97,89%
JUNIO	10.918	10.457	95,78%
JULIO	17.339	14.321	82,60%
AGOSTO	7.945	7.621	95,92%
SEPT.	7.670	7.361	95,97%
OCTUBRE	7.549	6.957	92,16%
NOVIEMBRE	6.912	6.349	91,85%
DICIEMBRE	4.934	4.311	87,37%
TOTAL	76.361	70.269	92,02%



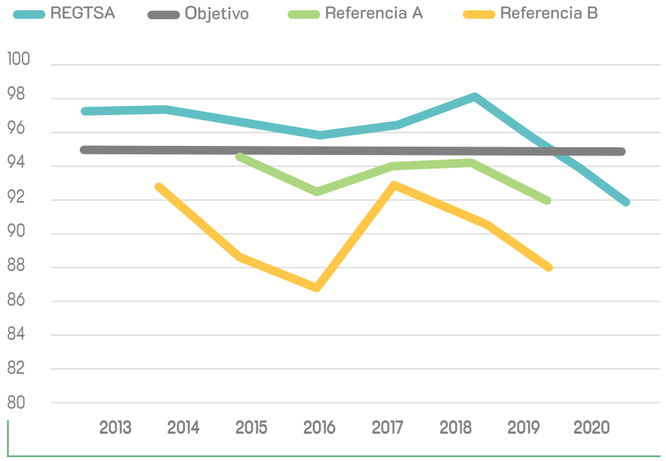
6.b.3 | Tiempo de espera en la oficina



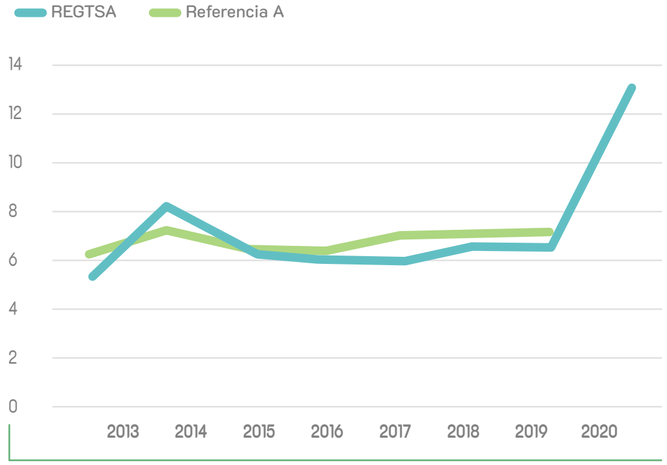
6.b.4 | Plazo de devolución de ingresos indebidos



6.b.5 | Porcentaje de llamadas atendidas



6.b.6 | Tiempo de atención en la oficina



6.b.7 | Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las cartas de servicios atención presencial

SERVICIO	COMPROMISOS CALIDAD	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020
Atención personalizada en puestos polivalentes	Tiempo medio de espera en la Oficina principal no superior a 5 minutos	Tiempo medio 3 minutos y 36 segundos	Tiempo medio 4 minutos y 8 segundos	Tiempo medio 3 minutos y 59 segundos
Devoluciones cuyo importe no exceda de 600.05 €	1 días hábiles	0,14 días hábiles	0,16 días hábiles	0,06 días hábiles
Quejas y sugerencias	Contestación en 20 días hábiles	1,5 días hábiles en solicitudes de información y 3,5 días en reclamaciones	1,5 días hábiles en solicitudes de información y 3,5 días en reclamaciones	1 días hábiles en solicitudes de información y en reclamaciones
Expedientes de beneficios fiscales	Plazo de resolución 30 días A partir de 2010 el compromiso en beneficios fiscales es de dos días	1,39 en beneficios fiscales	2,4 en beneficios fiscales	2,04 en beneficios fiscales
Cargo de recibos domiciliados	A mitad de período voluntario	100 % cumplimiento	100 % cumplimiento	100 % cumplimiento
Devoluciones de recibos domiciliados	Remitir dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente	13.718 avisos de pago remitidos	15.615 avisos de pago remitidos	13.713 avisos de pago remitidos

Comparaciones: proporcionamos comparaciones sobre la atención en canales alternativos (6.b.2) los tiempos de espera (6.b.3), los plazos de tramitación de devoluciones (6.b.4) y el porcentaje de llamadas atendidas en el canal telefónico (6.b.5) con las entidades de referencia, que son claramente favorables a REGTSA.

Objetivos: En los indicadores expuestos se alcanzan los objetivos año a año. Además en el cuadro 6.b.7 se refleja el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad con los contribuyentes asumidos a través de nuestras cartas de servicios. Destaca tanto el grado de exigencia como el grado de cumplimiento.



B2 AYUNTAMIENTOS

Tal y como puede comprobarse en el cuadro de relaciones enfoques-resultados de los ayuntamientos, una parte importante de los indicadores impulsores de la satisfacción de los ayuntamientos depende los resultados de los procesos de gestión tributaria y recaudación, que se exponen en el criterio 9, por ser resultados clave que se identifican con nuestra misión.

ALCANCE

Ámbito de aplicación y relevancia: los resultados expuestos cubren todos los servicios que se prestan a los ayuntamientos (salvo los incluidos en el criterio 9) y reflejan los principales parámetros de medición.

Integridad: los resultados presentados son fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente. Estos resultados están siempre disponibles en nuestra intranet. En lo relativo a los servicios de anticipos de recaudación, gestión tributaria y asesoría jurídica se identifican los siguientes indicadores impulsores (cuadro 6.b.8). Destacamos la importancia de la disminución de los precios de servicio (6.b.9) que, sin duda, inciden claramente en la satisfacción de los ayuntamientos.

RENDIMIENTO

Tendencias y objetivos: En el servicio de anticipos a los ayuntamientos resulta fundamental la puntualidad de las entregas, para que éstos cuenten con liquidez a lo largo de todo el año. Del mismo modo, las reducciones de los premios de cobranza (precios del servicio, que hasta 2011 eran del 5%) resultan un dato fundamental para la satisfacción de los ayuntamientos. Las tendencias (ver 6.b.9) son claramente satisfactorias.

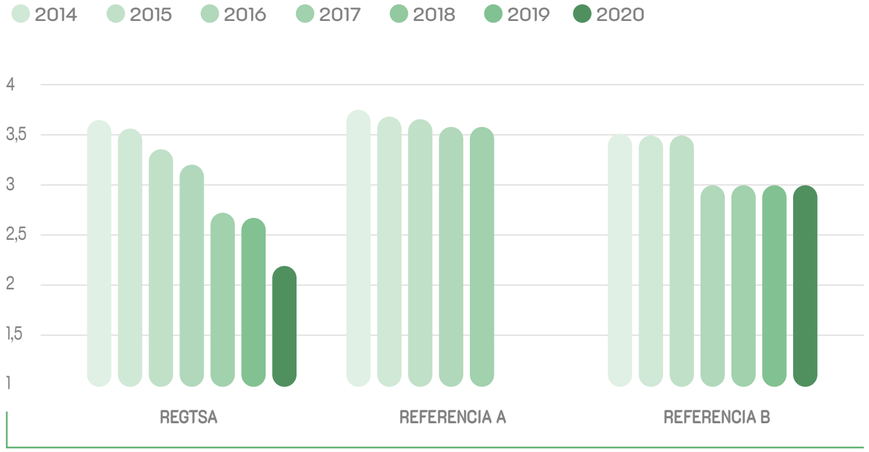
Comparaciones: Se ofrece comparación de los precios de servicio con dos de los Organismos de referencia.

Causas: REGTSA revisa anualmente un cuadro de relaciones por cada criterio de resultados. En los cuadro correspondientes al criterio 6 analizamos los cual es la relación causa – efecto entre mapa de agentes, indicadores de rendimiento y percepciones, para contribuyentes y ayuntamientos.

6.b.8. | Indicadores impulsores ayuntamientos

Indicador	TENDENCIAS							
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	OBJETIVO
Puntualidad en las entregas	99,62	100	100	90	100	100	100	100
Errores padrones	0,0007	0,0003	0,0007	0,0008	0,0004	0.0007	0,00033	0,005
Plazo remisión informes (días)	10	9	9	9	10	15	10	15

6.b.9 | Precios del servicio



Cuadro de relaciones causa-efecto. Criterio ó contribuyentes

EJE DE LA VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
CONTRIBUYENTES: Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	**Profesionalidad**	Tiempo atención oficinas, número contribuyentes e importe en pago a la carta	Aplicación CGI Matic, Plan de formación, pago a la carta
	Rapidez	Tiempo de espera O.P.	Aplicación Gestor de colas
		Gestiones gestorías IVTM	Alianza Colegio Gestores, Carpeta gestorías
	Eficacia	Gestiones, usuarios y accesos internet Gestiones centro llamadas Gestiones oficinas móviles % Gestiones canales alternativos	Portal de Internet, Centro de llamadas. Red oficinas móviles
	Satisfacción elementos tangibles		Mejora y mantenimiento edificios/ aplicaciones .

Cuadro de relaciones causa-efecto. Criterio ó ayuntamientos

EJE DE LA VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
AYUNTAMIENTOS: Innovar y crear valor para los Ayuntamientos	**Satisfacción global** **Porcentaje de recomendaciones** **Valoración ofertas de servicios** **Satisfacción atención** **Valoración capacidad de respuesta**	Ver resultados clave	Ver cuadro 9.a.10
		% Ayuntamientos en oficina virtual Nº gestiones oficina virtual Precio medio en voluntaria Errores padrones	Sistema de seguimiento expedientes y carpeta de ayuntamientos Controles padrones Plan de mejora base de datos/plan de inspección, actualización catastral
	Satisfacción entregas a cuenta	Cumplimiento calendario	Alianza Secretarios



7 Resultados en las personas

7.A PERCEPCIONES

7.B INDICADORES de rendimiento

A Percepciones

ALCANCE

Ámbito de aplicación y relevancia: los resultados en las personas cubren todos los aspectos de su gestión, son coherentes con la estrategia y se relacionan con otros indicadores (ver cuadro de relaciones).

Integridad: Los resultados se calculan con las fórmulas establecidas en los procesos, auditados y certificados periódicamente. La muestra de la encuesta de clima laboral coincide con el universo.

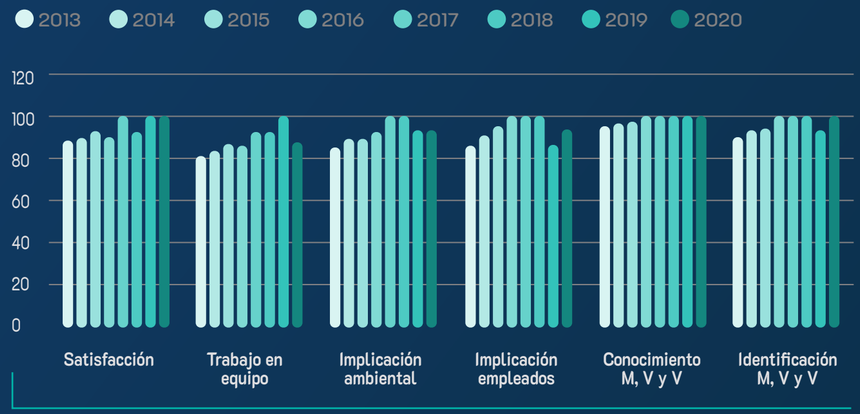
Segmentación: los resultados son segmentados en líderes y empleados; servicios centrales y oficinas de zona; hombres y mujeres.

RENDIMIENTO

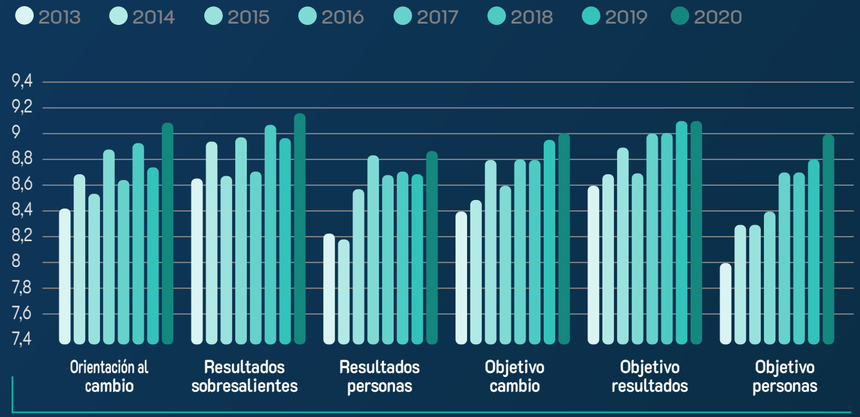
A1 PERCEPCIONES DE LIDERAZGO

REGTSA evalúa el grado de implicación, satisfacción e identificación de sus líderes mediante la encuesta de clima laboral (ver cuadro 7.a.1.). Por otra parte, contamos con un modelo de liderazgo participativo, fruto la autoevaluación EFQM e incorporado como actuación nº 3 de la línea estratégica nº 3 al Plan Operativo de 2006, agrupando en tres Grandes bloques las competencias que debe desarrollar cada directivo de REGTSA, como: flexibilidad y adaptación al cambio, mantener resultados sobresalientes y alcanzar el éxito a través del talento de las personas (ver cuadro 7.a.2).

7.a.1 | Percepciones de los líderes



7.a.2 | Evaluación del liderazgo



Se han desarrollado 15 ciclos completos y realizado mediciones para cada competencia del modelo. Con esta información y las áreas de mejora detectadas, cada líder elabora su Plan Personal de mejora.

EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS:

Tendencias: Las percepciones de los líderes sobre satisfacción e identificación con la M, V y V de REGTSA son superiores al 97 %. Las tendencias son positivas en todos los casos y las valoraciones sobre evaluación de liderazgo son positivas, alcanzando puntuaciones superiores a 9 puntos (ver cuadro 7.a.2)´

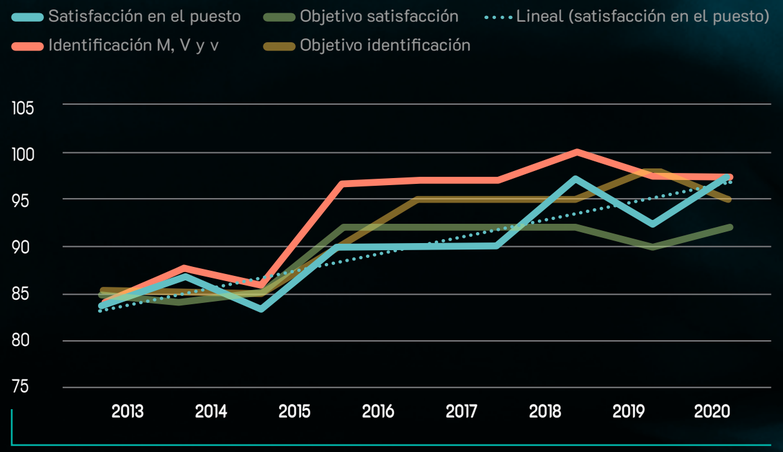
Objetivos: se alcanzan con regularidad y se incrementan paulatinamente en función de los resultados obtenidos.

Causas: revisamos anualmente un cuadro de relaciones para criterio de resultados, analizamos la relación causa-efecto entre enfoques asociados, indicadores impulsores y de resultados; el correspondiente al criterio 7 refleja cuales son los indicadores que impulsan los resultados vistos.

A2
PERCEPCIONES DE LOS EMPLEADOS

Evaluamos la satisfacción de los empleados a través de la Encuesta de Clima Laboral, celebrada anualmente desde 2002 al 100% de los empleados y la evaluación del grado de satisfacción de los asistentes a los cursos de formación, dando muestra de su fiabilidad. Exposición de resultados:

7.a.3 | Satisfacción e identificación



Tendencias: La mayoría de las valoraciones son positivas y alcanzan valores muy altos, estando en el entorno del 95 % y en algunos superiores (ver cuadros 7.a.3, 7.a.4 y 7.a.5) con una clara tendencia al alza.

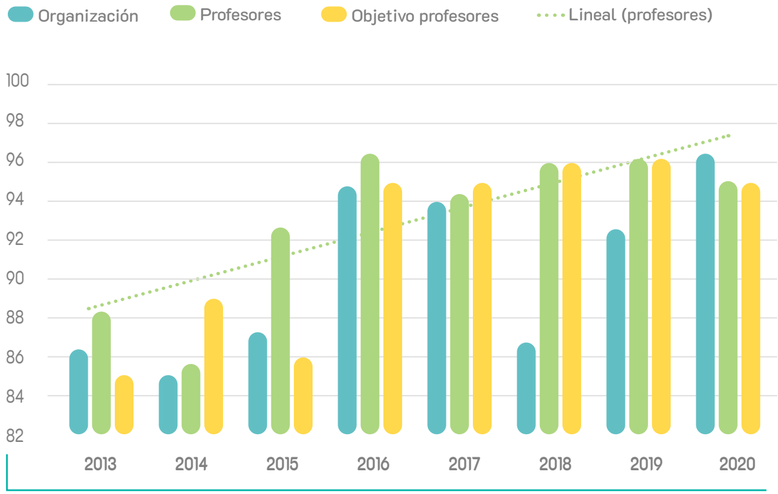
Objetivos y segmentación: se alcanzan y se superan en casi todos los ejercicios y, se incrementan paulatinamente en función de los resultados obtenidos y los criterios expuestos al inicio.

Comparaciones: comparamos nuestros resultados con participantes en el Premio EFQM, organizaciones del *"Public Sector"* y *"Prize & Award Winners"* y cuyos datos se extraen del Estudio *"People Perception"* elaborado por EFQM, en el que ha participado REGTSA (ver cuadro 7.a.5).

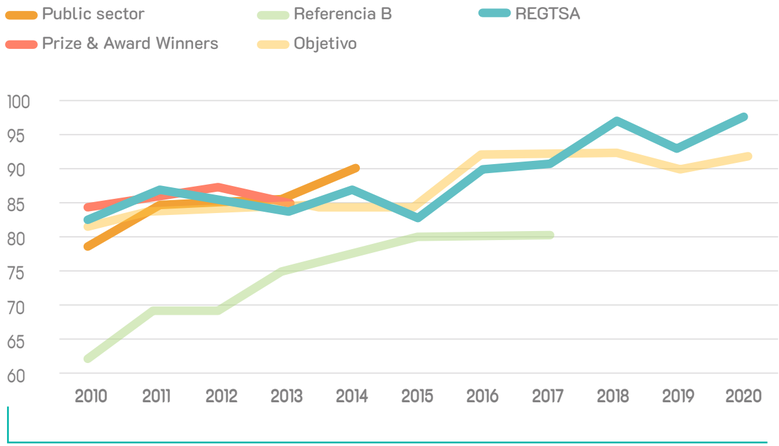
Causas: revisamos anualmente un cuadro de relaciones por cada criterio de resultados y analizamos la relación causa-efecto entre enfoques asociados, indicadores impulsores (relevantes para analizar el rendimiento de la gestión de las personas) y de resultados (apéndice 9).

Las tendencias y el grado de identificación de los empleados con nuestra cultura nos dan confianza en que estos resultados se van a mantener en el futuro.

7.a.4 | Valoración de cursos de formación



7.a.5 | Satisfacción global



B Indicadores de rendimiento

B1

INDICADORES IMPULSORES DE LAS POLÍTICAS DE RRHH

Tendencias y comparaciones: los efectivos de personal se planifican a través del Plan de RRHH, lo que exige mediciones periódicas de diversos parámetros. Cabe señalar que la actividad de REGTSA crece cada año y la plantilla se ha visto reducida.

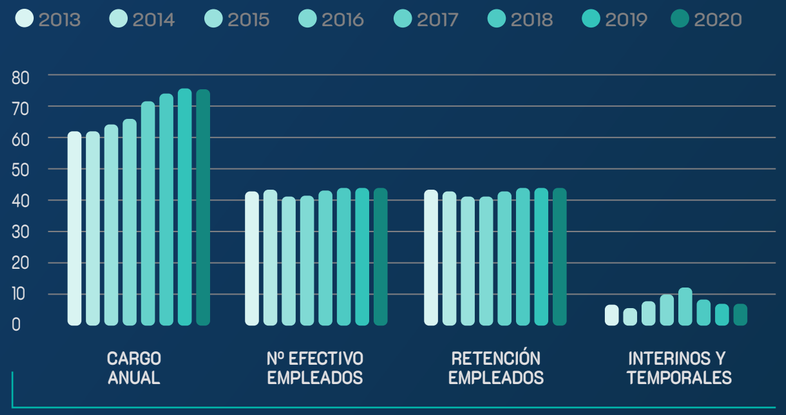
El porcentaje de empleados con itinerario formativo y horas de formación por persona/año marca una tendencia favorable. Recogemos indicadores adicionales relativos a la mejora de la comunicación interna (actividad desarrollada en la intranet).

El absentismo se viene manteniendo en una llegar al 2%, pero en los dos últimos años se ha disparado hasta el 4 %. como consecuencia de algunas bajas importantes, lo que sucede por el reducido número de empleados de REGTSA y por el envejecimiento de la plantilla, que hace que cualquier incidencia tenga una repercusión estadística importante (ver cuadro 7.b.5). No obstante, Las comparaciones son claramente favorables. El porcentaje de empleados que alcanzan todas las metas: es un indicador impulsor de satisfacción y motivación, con un resultado claramente positivo.

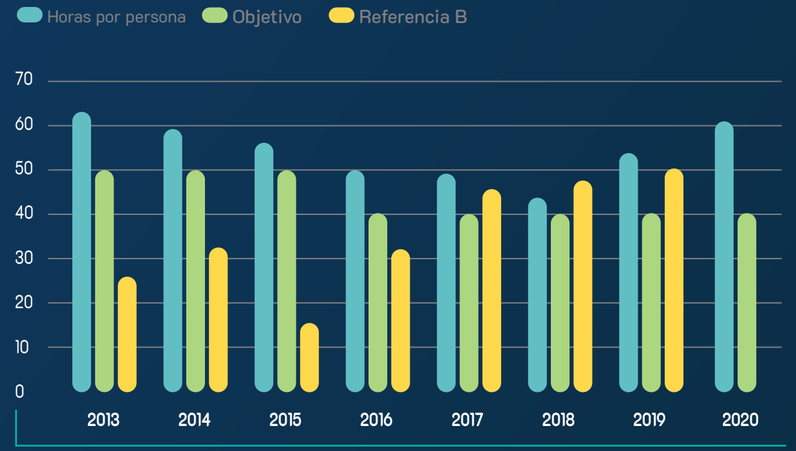
Objetivos: se alcanzan habitualmente y se superan en áreas como la participación, que ha experimentado una gran progresión.

Causas y confianza: ver cuadro de relaciones.

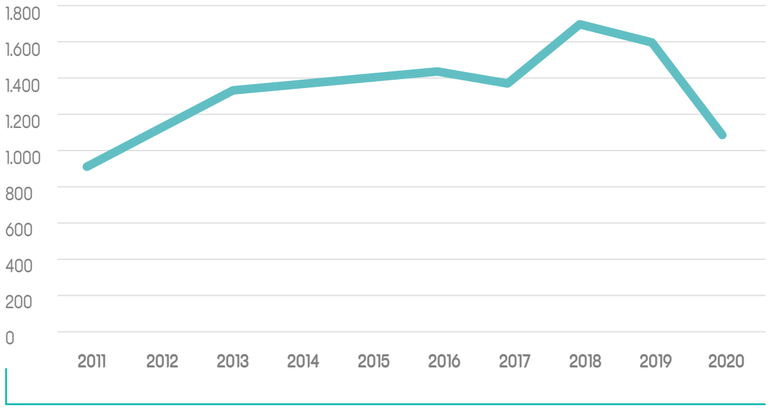
7.b.1 | Evolución de la plantilla



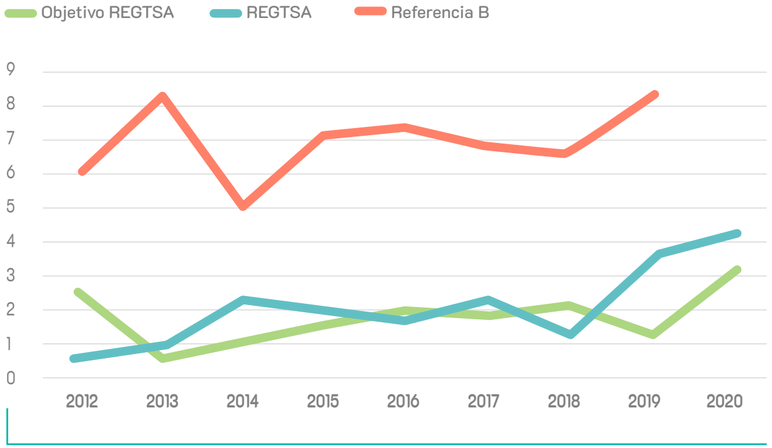
7.b.2 | Horas de formación



7.b.3 | Gestiones online intranet



7.b.5 | Absentismo laboral



7.b.4 | Porcentaje de empleados que alcanzan sus metas

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Metas alineadas	100	100	100	100	100	100	100	100
Objetivo metas alineadas	100	100	100	100	100	100	100	100
% éxito metas	97,67	97,67	100	100	97,56	95,46	100	97,72
% éxito metas ref. B	98	98,9	98,98	97,94	97,6	96,65	98,57	



Cuadro de relaciones causa–efecto. Criterio 7

EJE DE LA VISIÓN	PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
EMPLEADOS / DIRECTIVOS Convertir a REGTSA en una factoría de líderes, que promueven el éxito continuado de la organización	Identificación con la M, V y Valores Satisfacción en el puesto	% Retención empleados Absentismo	Marco Referencia Sistema de participación en la innovación Delegar en las personas Políticas de apoyo
	Comunicación interna	Accesos y gestiones intranet Nº anuncios tablón Nº reuniones comunicación	Plan de comunicación interna Intranet
	Implicación empleados	% Empleados participan Nº de sugerencias Nº ideas innovadoras Nº proyectos / ideas implantadas	Sistema de Participación e innovación Proceso de innovación
	Reconocimiento	Nº Empleados alcanzan objetivos	Reconocimientos Compromiso personal empleados Evaluación del desempeño
	Valoración profesorado Valoración organización cursos	Horas formación % Empleados con Itinerario formativo	Estudio necesidades Plan de formación Escuela REGTSA
	Orientación a resultados Dirección de personas Adaptación al cambio	% Empleados superan evaluación individual	Modelo liderazgo Evaluación liderazgo

8 Resultados en la sociedad



8.A PERCEPCIONES

8.B INDICADORES de rendimiento

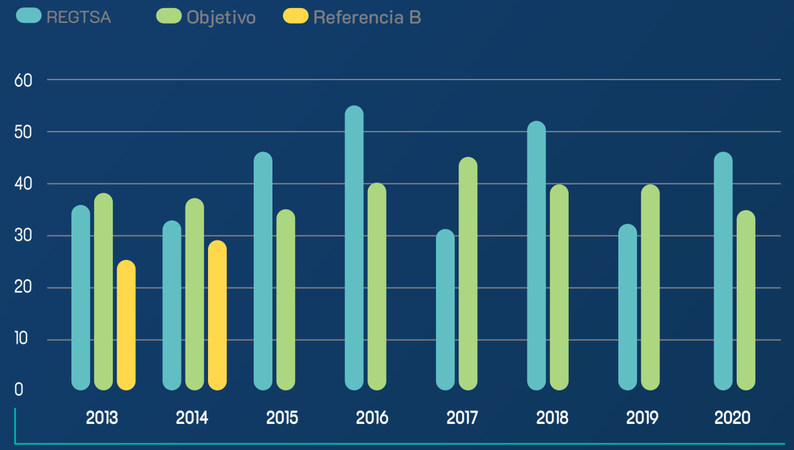
Comprometidos con el progreso de nuestros pueblos

REGTSA

A Percepciones

En REGTSA, realizamos mediciones en aquellas cuestiones que tienen que ver con nuestro impacto en los medios de comunicación (cuadro 8.a.1), y los reconocimientos externos, estableciendo comparaciones con nuestro socio y entidades de referencia (cuadros 8.a.1 y 8.a.2).

8.a.1 | Impacto en los medios de comunicación



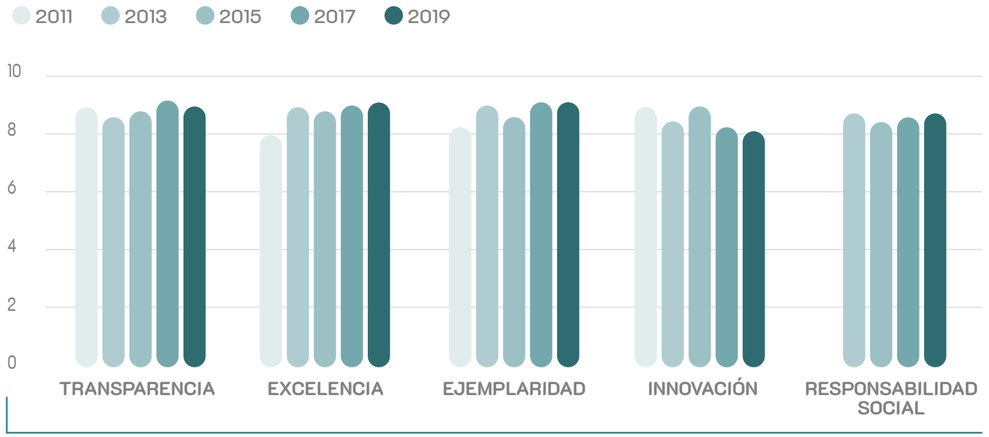
8.a.2 Reconocimientos externos

	AÑO/REGTSA	AÑO/SOCIO
Premio mejores prácticas Administración Castilla y León	2003	
Certificación ISO 9001: 2000	2005	2004
Premio excelencia regional (socio, mención especial premio regional)	2006	2008
Sello europeo de excelencia nivel consolidación +400 puntos	2006	2008
Certificado ISO 14401: 2004	2007	
Premio Excelencia en la Gestión Pública MHFP- AEVAL	2007, 2017	2008
Sello europeo de excelencia nivel excelencia +500 y AEVAL +500	2008,2010,2012, 2014	2009, 2012
Certificado empresa familiarmente responsable	2008	
Finalista en el Premio Europeo de Excelencia (EFQM)	2011, 2014	
Premio Iberoamericano de Excelencia categoría oro	2010,2012, 2015 y **2020**	
Premio Trayectoria excelente (FundibeQ)	2015 y **2020**	
Mención Premio Iberoamericano		2013
Accésit Premio excelencia MAP- AEVAL		2012
Embajador de la excelencia europea (Marca España/Club excelencia)	2016	
Premio ciudadanía	Accésit 2010 Premio 2015	

efr · SELLO AEVAL EXCELENCIA MODELO EFQM · EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM · PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD ORGANIZACIÓN GANADORA 2009 · EFQM Excellence award Finalist · EMBAJADORES DE LA EXCELENCIA EUROPEA

Por otra parte, medimos cada dos años la percepción que la sociedad tiene de nuestra organización, relacionada con la innovación, excelencia, ejemplaridad, responsabilidad social y ambiental y transparencia 8.a.3.

8.a.3 | Percepciones de la sociedad



B Indicadores de rendimiento

En REGTSA, que está certificado en la ISO 14001, realizamos actuaciones que tienen que ver con el ahorro de consumo de papel y de tóner, porque entendemos que es la parte de nuestra actividad que más tiene que ver con nuestro impacto en el medio ambiente. El resultado de las medidas adoptadas, se refleja en 8.b.1 y 8.b.2

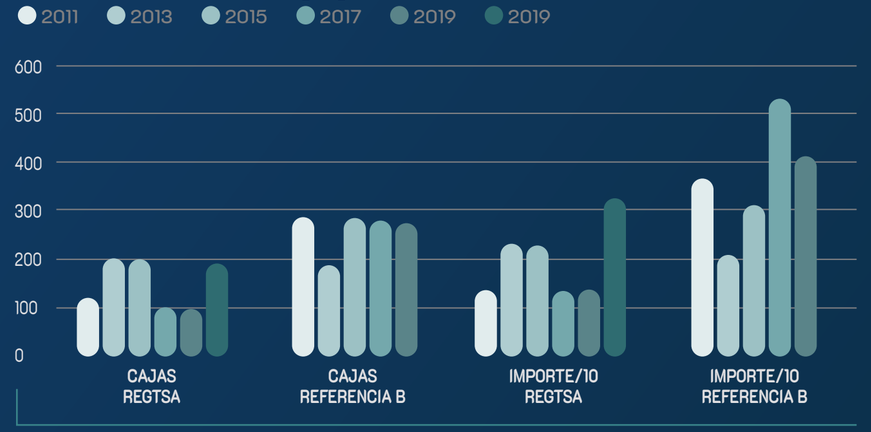
También realizamos mediciones de las actividades dirigidas a mejorar la conciencia tributaria tales como alumnos y colegios participantes (8.b.3) o videos vistos (8.b.4) y realizamos comparaciones (8.b.5). Finalmente medimos la participación de REGTSA en actividades externas de promoción de la excelencia, como jornadas o seminarios (8.b.6).

Tendencias: las tendencias son favorables en la mayoría de los casos,

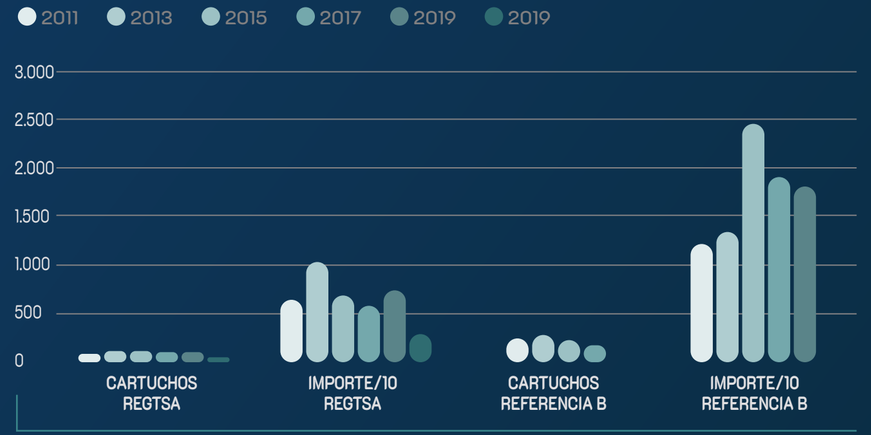
Comparaciones. Se ponderan los resultados de la referencia B, dividiendo sus resultados por 2,04, ya que la población de dicha provincia es 2,04 veces superior a la de Salamanca. Aún realizando esta ponderación los resultados de REGTSA son claramente mejores (menores consumos y mayor participación de alumnos)

Causas. Elaboramos un cuadro de relaciones para el conjunto del criterio, que nos permite entender la lógica causa-efecto, y tener una gran confianza en que estos resultados seguirán siendo buenos en el futuro.

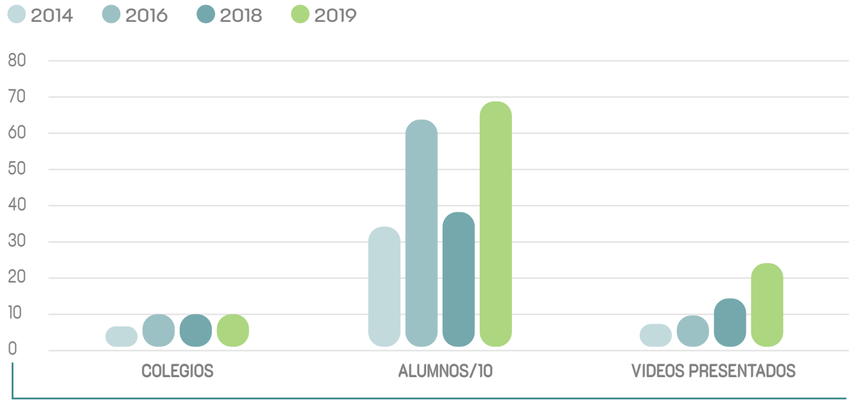
8.b.1 | Consumo de papel



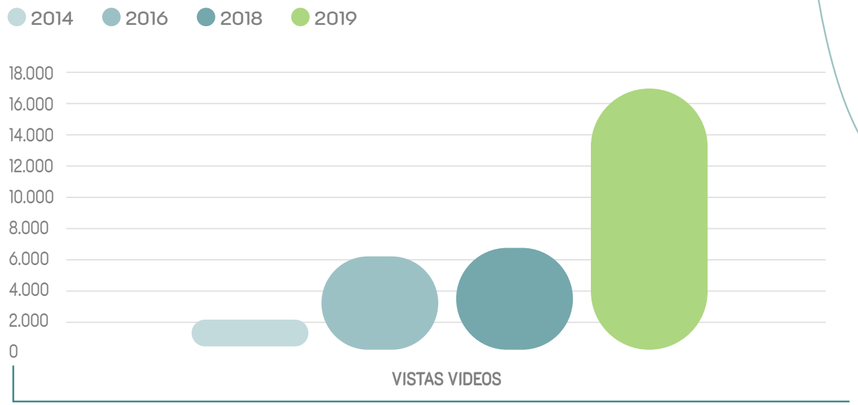
8.b.2 | Consumo tóner



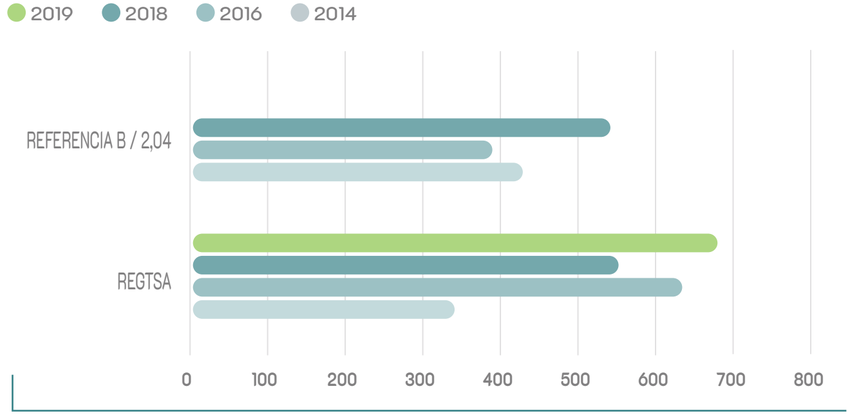
8.b.3 | Participación en concurso de tributos locales



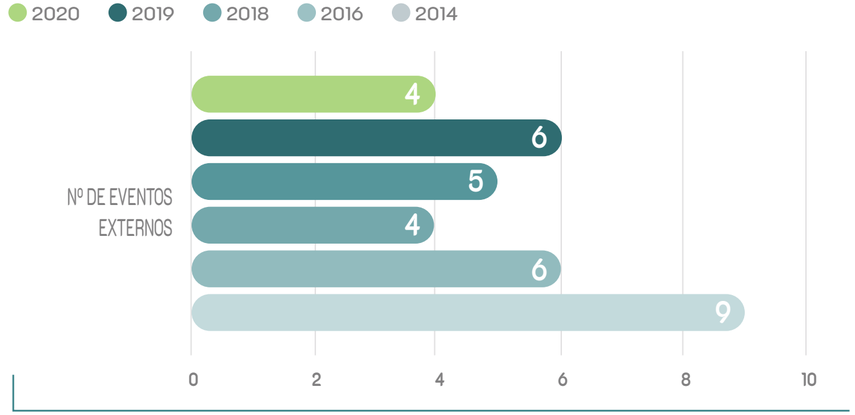
8.b.4 | Difusión concurso de tributos locales



8.b.5 | Comparación ponderada alumnos en campaña de difusión



8.b.6 | Promoción de la excelencia



Cuadro de relaciones causa–efecto. Criterio 8

PERCEPCIONES	INDICADORES DE RENDIMIENTO	MAPA DE AGENTES
Impacto en los medios	Nº eventos Nº participantes actividades difusión	Plan de comunicación externa
Reconocimientos externos	Nº eventos con exposición de nuestra experiencia	Presencia en redes de profesionales Presencia en redes de conocimiento
Valoración innovación Valoración excelencia Valoración ejemplaridad Valoración responsabilidad ambiental	Impacto boletín electrónico Nº de suscripciones al boletín electrónico Nº participantes en actividades educativas	Boletín electrónico Educación Tributaria Sistema de calidad y de gestión ambiental
Valoración transparencia	Puntuación del INDIP Usuarios, visitas y consultas Transparencia Salamanca Nº portales publicados Entidades con puntuación máxima Nº de conjuntos de datos abiertos, usuarios, visitas y consultas de datos abiertos	Transparencia REGTSA Transparencia Salamanca Proyecto Datos abiertos

8.b.5 Cuadro promoción excelencia

TIPO ACTIVIDAD	AÑO		TÍTULO
Cursos/ seminarios y Congresos con exposición de nuestra experiencia	2015	1.	El Seminario Internacional sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública y Servicios Inteligentes, organizado por CELADEL y la Alcaldía de Panamá, celebrado en Panamá.
		2.	“Visite d’étude TAIEX sur l’Optimisation de la qualité des services publics”, organizado conjuntamente por la Unión Europea y el Instituto de Nacional de Administración Pública, celebrado en Madrid. Beneficiario: Gobierno de Túnez.
		3.	Seminario sobre excelencia en la gestión pública para funcionarios iberoamericanos organizado conjuntamente por CELADEL y REGTSA, celebrado en Salamanca.
		4.	V Conferencia Estatal de Calidad de los Servicios Públicos, organizada por la AEVAL, celebrada en Madrid.
		5.	Foro de Innovación de Gobiernos Locales intermedios. Organizado por el Club de innovación y Diputación Castellón, en Madrid.
		6.	Curso sobre “Dirección de Equipos de Trabajo, Liderazgo y Habilidades Directivas” organizado por el Ayuntamiento de Salamanca y celebrado en Salamanca.
		7.	Máster sobre Dirección Pública, organizado por el INAP en Madrid.
		8.	Máster sobre Dirección Pública para alumnos iberoamericanos, organizado por el INAP en Alcalá de Henares.
		9.	Encuentro de Organismos de Recaudación en el marco del XIII Foro de Suma Gestión Tributaria, en Alicante.
	2016	1.	Máster sobre Dirección Pública, organizado por el INAP en Madrid.
		2.	IX Jornadas sobre “Modernización y Calidad en la Administración Local”, organizadas por la FEMP en Málaga.
		3.	Máster sobre Dirección Pública para alumnos iberoamericanos, organizado por el INAP en Alcalá de Henares.
		4.	Jornada sobre “El rol de la burocracia eficiente en la creación de valor público” organizada por el Club de excelencia en Gestión en Madrid.
		5.	Encuentro sobre organismos de recaudación organizado por el OAR de Badajoz, en Zafra.
		6.	Taller sobre planificación estratégica organizado por el CEARC en Cantabria.
	2017	1.	XXII Congreso del CLAD, celebrado en Madrid.
		2.	Taller sobre planificación estratégica organizado por el CEARC en Cantabria.
		3.	Curso sobre Innovación en la Gestión Pública, organizado por la ECLAP en Valladolid.
		4.	Taller sobre Cartas de Servicios en la Diputación de Salamanca.

8.b.5 Cuadro promoción excelencia

TIPO ACTIVIDAD	AÑO		TÍTULO
Cursos/ seminarios y Congresos con exposición de nuestra experiencia	2018	1.	Seminario sobre “Open data” celebrado en Salamanca, dentro del proyecto Comunidad Rural Digital.
		2.	I Seminario de directivos públicos, organizado por el INAP en Madrid.
		3.	Taller sobre planificación estratégica organizado por el CEARC en Cantabria.
		4.	X Jornadas sobre Modernización y Calidad en la Administración Local”, organizadas por la FEMP en Málaga.
		5.	Foro APAMA 4.0 celebrado en el Senado, Madrid.
	2019	1.	Mesa redonda sobre excelencia en Madrid, organizada por el Club de excelencia en gestión y Barcelona Servicios Municipales.
		2.	Jornada sobre portal de datos abiertos, organizado por La Diputación en Salamanca.
		3.	Curso sobre planificación estratégica organizado por el CEARC en Cantabria.
		4.	Encuentro sobre servicios digitales celebrado en Almeida (Portugal) dentro del Proyecto Comunidad Rural Digital.
		5.	Curso sobre innovación en la gestión Pública celebrado en Valladolid y organizado por la ECLAP.
		6.	Curso sobre Ética y Buen Gobierno organizado por la Diputación Provincial de Salamanca.
	2020	1.	XI Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, organizadas por la Universidad de Cádiz y el Club de excelencia en gestión, en Jerez de la Frontera.
		2.	Jornada “El desafío del Dato en las instituciones provinciales 20/30” organizada por la Diputación de Córdoba.
		3.	Curso sobre “Ética en el puesto de trabajo” organizado por el CEARC en Cantabria.
		4.	Curso sobre innovación en la gestión Pública organizado por la ECLAP

9 Resultados clave



9.A RESULTADOS clave

9.B INDICADORES clave

A Resultados clave de la actividad

9.A RESULTADOS clave
9.B INDICADORES clave

ALCANCE

Ámbito de aplicación y relevancia: Los resultados que se presentan a continuación cubren todos los aspectos de nuestra actuación, son coherentes con nuestra estrategia y se relacionan con otros indicadores tal y como se indica en el cuadro de relaciones (ver cuadro 9.b.11).

Integridad: Los resultados presentados son fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidas en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente

Segmentación: En la cuota de mercado segmentamos la cuota del segmento de grandes clientes, y la denominada cuota cliente o porcentaje de los conceptos que nos han delegado los grandes ayuntamientos. Ambos ratios están creciendo desde 2004, año en que comenzamos esta segmentación. Los resultados de recaudación voluntaria son segmentados por concepto y por municipio. Esta segmentación demuestra una mejora constante en la mayoría de conceptos y, desde luego, en la mayoría de municipios. Los resultados de ejecutiva no son objeto de segmentación en la actualidad (hace años se hacía por zonas), justamente porque la estrategia de REGTSA es la centralización de los procesos, lo que implica que se embarga por contribuyentes, no por conceptos o municipios. Esto no impide una información puntual a cada municipio del resultado de dicha recaudación.



A1

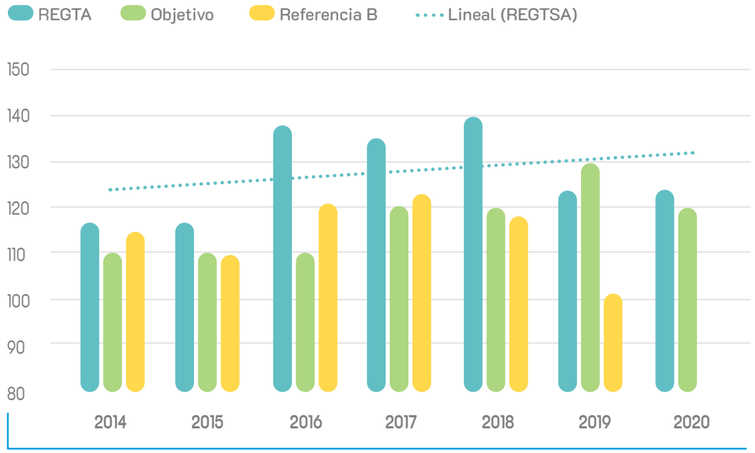
RESULTADOS ECONÓMICO-FINANCIEROS Y DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO

Tendencias: Desde el año 2000 en REGTSA los ingresos crecen por encima de los gastos, lo que permite que el ratio de autofinanciación sea siempre superior al 100 %. En los últimos cuatro años el ratio de autofinanciación ha estado por encima del 120 %,, lo que nos ha permitido reducir los precios del servicio y devolver el superávit a los ayuntamientos, como si fueran dividendos.

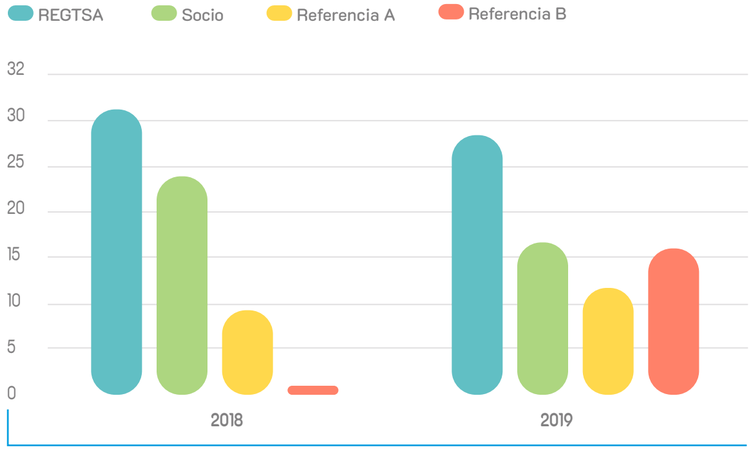
Objetivos: el objetivo de mantener la autofinanciación se cumple año tras año. Esta circunstancia y la ausencia total de deuda, nos han facilitado la acumulación de un remanente líquido de tesorería que al liquidar el presupuesto de 2019 ascendía a **3.446.155,64 €**. Todo ello nos permite afrontar las inversiones futuras y los riesgos identificados desde una situación de solvencia financiera acreditada.

Comparaciones: Se ofrecen comparaciones sobre el ratio de autofinanciación y sobre el resultado presupuestario (para poder hacer la comparación se divide el resultado presupuestario ajustado por los derechos reconocidos netos de forma que obtenemos un ratio que permite la comparación, que no sería posible con cifras absolutas). De ellas puede inferirse que REGTSA es más eficiente y obtiene unos resultados económico-financieros superiores a otras organizaciones del sector.

9.a.1 | Autofinanciación



9.a.2 | Resultado presupuestario ajustado comparado





A2
VOLUMEN DE PRODUCTOS O SERVICIOS CLAVE

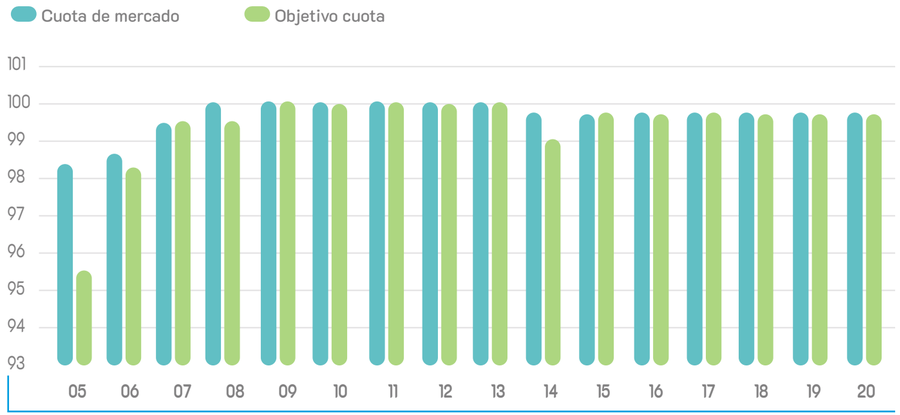
Tendencias: Desde el año 2003 en REGTSA las delegaciones han crecido hasta alcanzarse el 99,72 %,.

Objetivos: el objetivo de cuota y de retención de clientes se cumple año tras año, y a lo largo de estos años sólo hemos perdido un cliente.

Comparaciones: Aunque resulta difícil comparar en cuota de mercado a unas provincias con otras, toda vez que ni el número de Municipios, ni la distribución de la población son iguales, solamente existe una Provincia con una cuota de mercado igual a la de REGTSA.

Por otra parte, se ofrece una comparación de la oferta de servicios clave por parte de las entidades con las que nos comparamos.

9.a.3 | Cuota de mercado



9.a.4. | Comparaciones oferta servicios clave

SERVICIO	REGTSA	SOCIO	REF B	REF A	REF C
Anticipos Recaudación	X	X	X	X	X
Asesoramiento Jurídico	X	X	X	X	X
Gestión Tributaria	X	X	X	X	X
Recaudación Voluntaria	X	X	X	X	X
Recaudación Ejecutiva	X	X	X	X	X
Catastro	X	X	X	X	X
Inspección	X	X	X		X
Multas	X		X	X	X
Modernización Administrativa	X				
Datos abiertos	X				
App atención ciudadana	X				

A3
RESULTADOS CLAVE

Los resultados de recaudación voluntaria y ejecutiva son el *"corazón del negocio"* de REGTSA, y aunque existen indicadores de otros procesos clave, ofrecemos una selección de los más importantes.

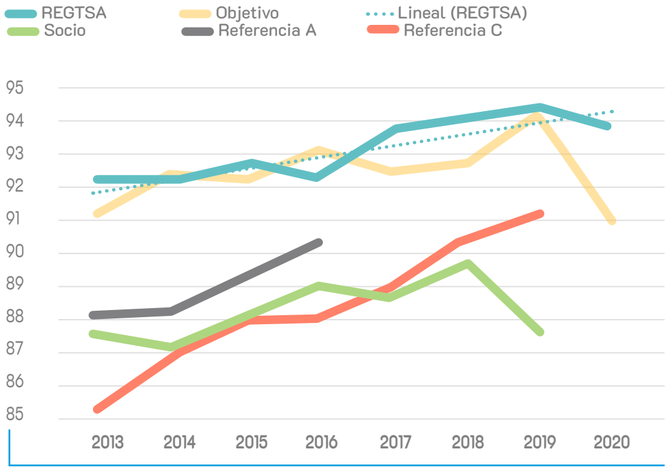
Tendencias: Las tendencias de los ratios de recaudación voluntaria son muy positivas, alcanzando el 93,88 % en 2020, a pesar del impacto de la pandemia (puede verse mejor este aspecto si observan las comparaciones de otras organizaciones). En recaudación ejecutiva, tanto el porcentaje de recaudación como el de gestión aumentan de año en año, y lógicamente desciende el pendiente. No obstante en los resultados de 2018, son consecuencia de la puesta en marcha del nuevo sistema de gestión de la información el 14 de noviembre de dicho ejercicio, lo que supuso un parón en la actividades en los dos últimos meses del año, tal y como estaba previsto. Igualmente, los resultados de 2020 vienen condicionados por el confinamiento de tres meses, durante el que se paralizaron las actuaciones ejecutivas. Ello ha supuesto un descenso coyuntural del porcentaje tanto de recaudación como de gestión ejecutiva, alcanzándose de todos los modos las metas previstas.

Objetivos: son ambiciosos, creciendo de año en año, y alcanzándose en todos los casos menos en recaudación voluntaria en el año 2016.

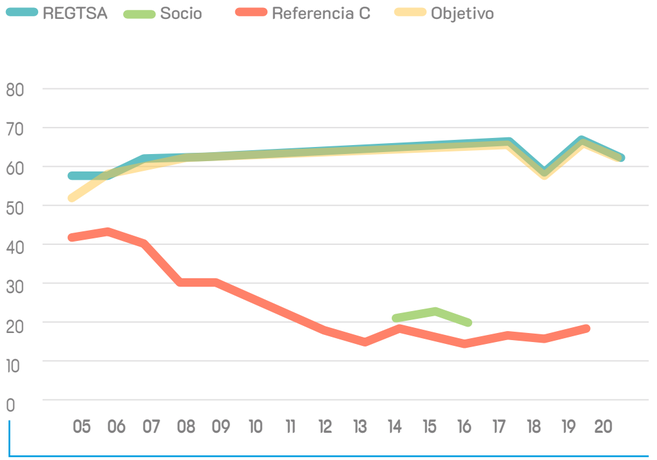
Comparaciones: Los resultados de recaudación voluntaria y ejecutiva son los mejores de España, teniendo en cuenta las memorias de los servicios de recaudación que se publican. De las comparaciones expuestas se deduce claramente que REGTSA está resistiendo mejor la crisis, tanto en voluntaria como en ejecutiva, que las organizaciones con las que nos comparamos.

Confianza: El conjunto de resultados expuestos, tanto económico- financieros (superávit sostenido, cero deuda y remanente de tesorería acumulado) como los correspondientes a los procesos clave (mejores resultados del sector con menores impactos de la crisis que las otras organizaciones del sector), junto a la identificación de las causas de estos resultados, permiten a REGTSA y a la propia Diputación mantener una gran confianza en que estos resultados se van a mantener y mejorar en el futuro.

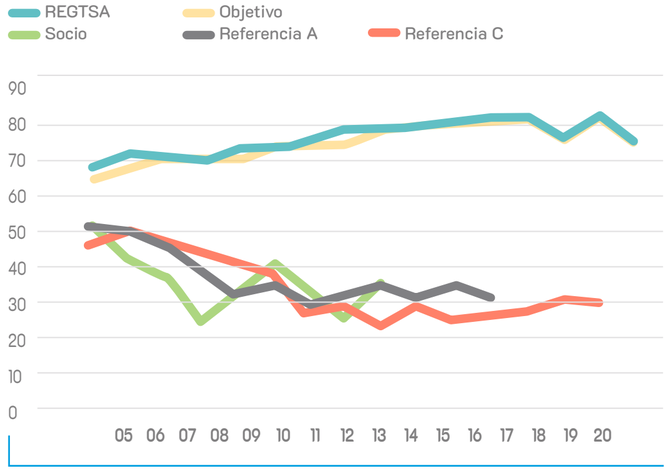
9.a.5 | Recaudación voluntaria



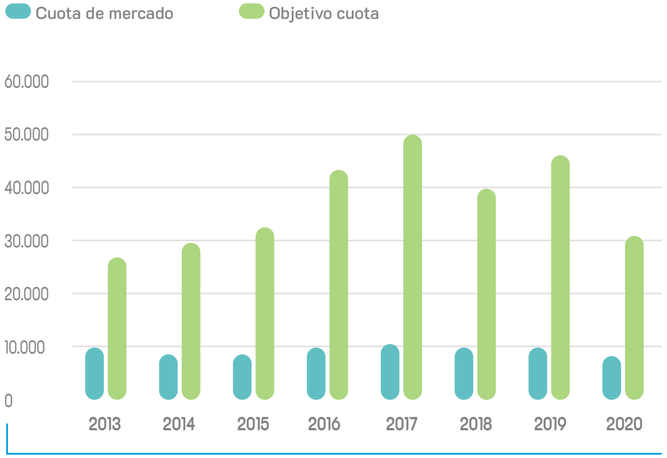
9.a.6 | % Recaudación ejecutiva



9.a.7 | Gestión ejecutiva

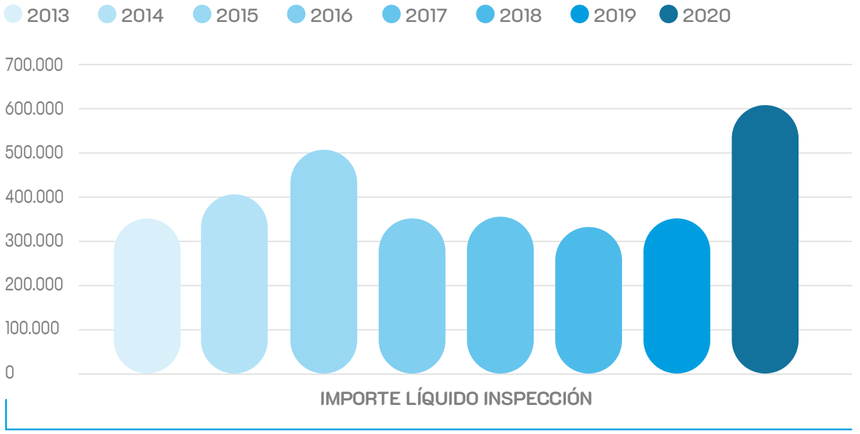


9.a.8 | Multas cobradas





9.a.9 | Importe liquidado inspección tributaria



B Indicadores clave del rendimiento de la actividad

ALCANCE

Ámbito de aplicación y relevancia: Los resultados que se presentan a continuación cubren todos los aspectos de nuestra actuación, son coherentes con nuestra estrategia y se relacionan con otros indicadores tal y como se indica en el cuadro de relaciones.

Integridad: Los resultados presentados son fiables y precisos, y se calculan según las fórmulas establecidos en los respectivos procesos, siendo auditados y certificados periódicamente

Segmentación: De los resultados expuestos, dada la naturaleza centralizada de la mayoría de procesos no existen datos segmentados.



RENDIMIENTO

B1

INDICADORES DE RENDIMIENTO ECONÓMICO- FINANCIEROS

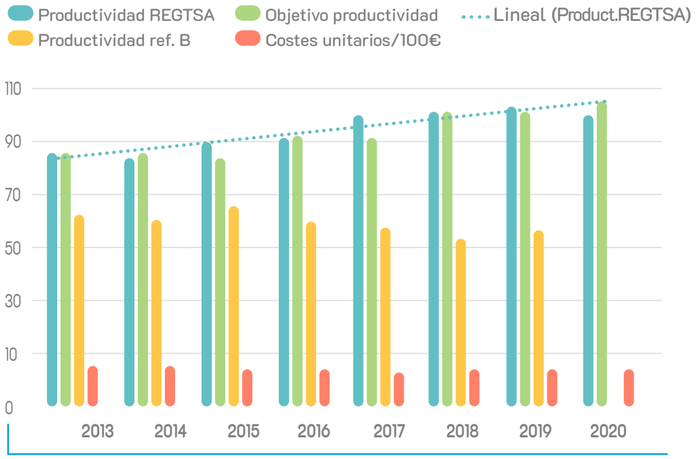
Tendencias: La productividad mide los ingresos por empleado (en miles de €) y resulta un factor fundamental para conseguir la mejora de los ingresos y la autofinanciación. Los costes por unidad miden lo que cuesta recaudar cada euro (lo representamos por centenas de €), cuanto más bajos sean más eficiente será el Organismo. Como puede comprobarse los ingresos por empleado crecen de forma sostenida años tras año, muy especialmente a partir de 2017, aunque en 2020, la paralización de actividades ha repercutido en un estancamiento. Por otra parte, los costes unitarios tienen una clara tendencia a la baja, si bien se ha producido un cierto repunte en los dos últimos años como consecuencia de la implantación del nuevo sistema informático. Una consecuencia es el mantenimiento del ahorro bruto anual (9.b.3) o diferencia entre ingresos y gastos corrientes, por encima del millón de euros.

Un indicador fundamental para contener el gasto por unidad de producto es la contención de la plantilla que decrece levemente a lo largo del tiempo (ver 7.b.1) a pesar del lanzamiento de nuevos servicios.

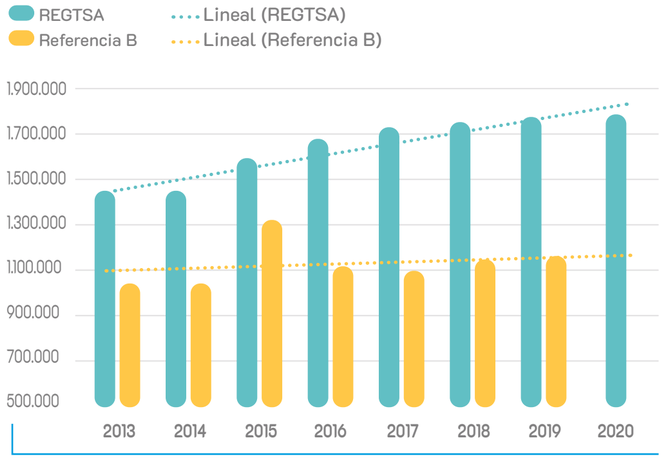
Objetivos: Los objetivos tanto de productividad por empleado, como de ahorro vienen creciendo año tras año, y se alcanzan habitualmente.

Comparaciones: Ofrecemos comparaciones del ratio de productividad (9.b.1) y del importe recaudado por empleado (9.b.2), que ponen en evidencia que nuestra eficiencia es mayor.

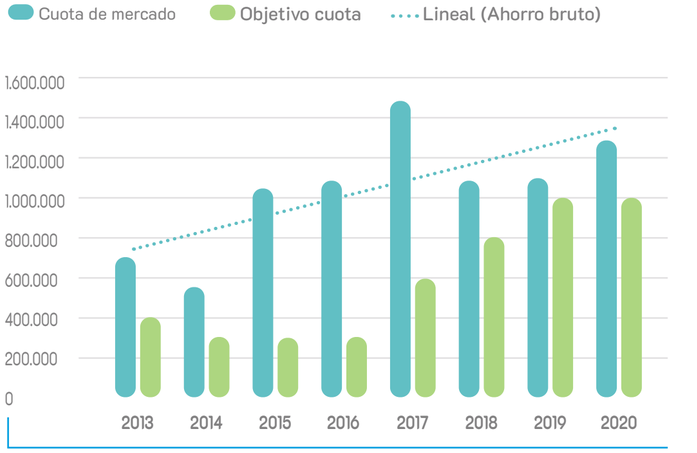
9.b.1 | Productividad y eficiencia



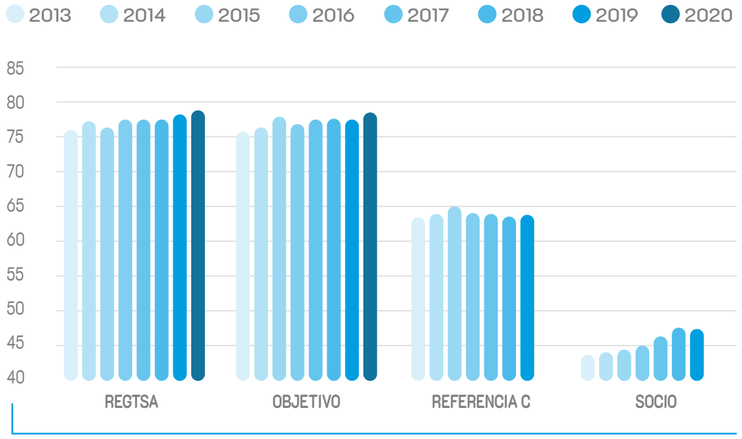
9.b.2 | Recaudación por empleado



9.b.3 | Ahorro bruto



9.b.4 | % recibos domiciliados



B2
INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVE

2.1. Recaudación voluntaria.

Tendencias: La gestión de recibos domiciliados (cuadro 9.b.4) mejora los resultados de la recaudación voluntaria, porque el porcentaje de recaudación es mucho más alto en recibos domiciliados que en los no domiciliados. Igualmente apoya la optimización del gasto, toda vez que la gestión de un recibo domiciliado es mucho más económica que la de los no domiciliados. La tendencia es positiva, a pesar del alto nivel de rendimiento alcanzado.

Objetivos: Los objetivos se cumplen habitualmente y se incrementan de año en año.

Comparaciones: Los resultados de gestión de domiciliados de REGTSA son los mejores que hemos encontrado en las memorias publicadas, estando más de diez puntos por encima de otras organizaciones, lo que explica a su vez el mejor resultado en recaudación voluntaria (9.a.6)

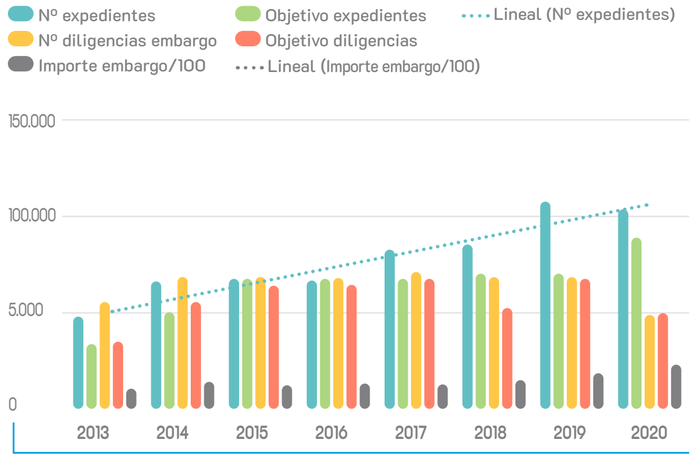
2.2. Recaudación y gestión ejecutiva.

Tendencias: Se recoge la evolución de los expedientes y diligencias de embargo (9.b.5), que impulsan la recaudación ejecutiva y que, año a año, vienen creciendo. La tramitación de fallidos, que mejora constantemente, impulsa el indicador de gestión de ejecutiva (9.b.6), ya que permite dar de baja aquellos créditos en que concurre la insolvencia del deudor. Se ofrecen igualmente datos relativos a la inspección tributaria.

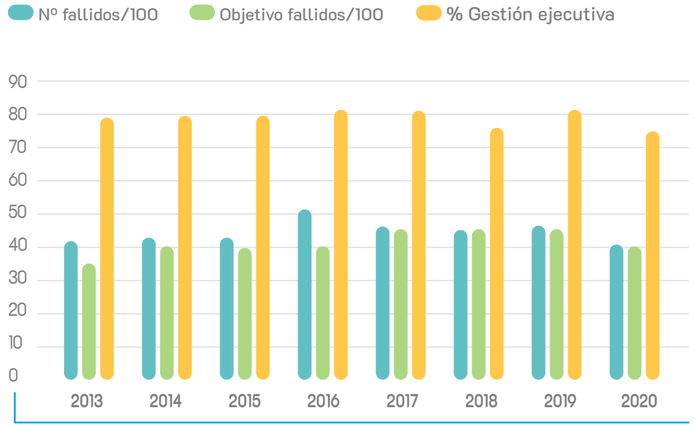
Objetivos: Los objetivos tanto de expedientes ejecutivos como de expedientes fallidos vienen creciendo año tras año, y se alcanzan habitualmente.

Comparaciones: No se ofrecen comparaciones porque no existen datos de otras organizaciones, que sean equiparables al ser distintos los mercados.

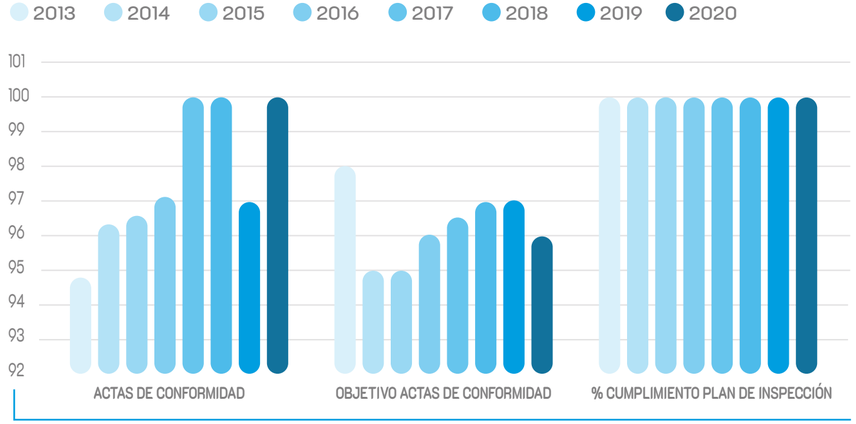
9.b.5 | Alineación ejecutiva-embargo



9.b.6 | Alineación gestión ejecutiva-fallidos



9.b.7 | Indicadores impulsores inspección tributaria





B3
COSTES DE LOS PROYECTOS

La actividad de mejora e innovación de REGTSA es permanente como puede verse en el cuadro 9.b.8.

9.b.8 | Lanzamiento de servicios clave

AÑO	SERVICIO
2005-2006	Centro de llamadas
2006- 2007	Oficina sin papeles
2007-2008	Policía en red
2007-2008	Carpeta ciudadana, de ayuntamientos y gestorías
2008-2009	Inspección tributaria
2008-2012	Administración electrónica Municipal
2009-2011	Intranet- Portal del empleado
2012	Portal del proveedor
2012-2015	Portales de transparencia
2013-2014	ATMV, Testra, Nostra, ANCERT
2015-2017	Portales web municipales
2016-2018	Nuevo sistema información
2018	Alojamiento en “cloud” Enrédate con REGTSA
2019	Portal de datos abiertos Avisa Ciudad Rodrigo Nueva intranet
2020	Cítate con REGTSA App atención ciudadana

B4

RENDIMIENTO DE PARTNERS Y PROVEEDORES

Proporcionamos información sobre los resultados de nuestras principales alianzas: Colegio de Secretarios, que nos permite realizar con éxito anticipos a los ayuntamientos que se han incrementado paulatinamente año tras año, y Gestorías, que facilita que más del 76,7 % de los trámites en el impuesto sobre vehículos sean realizados por las gestorías.

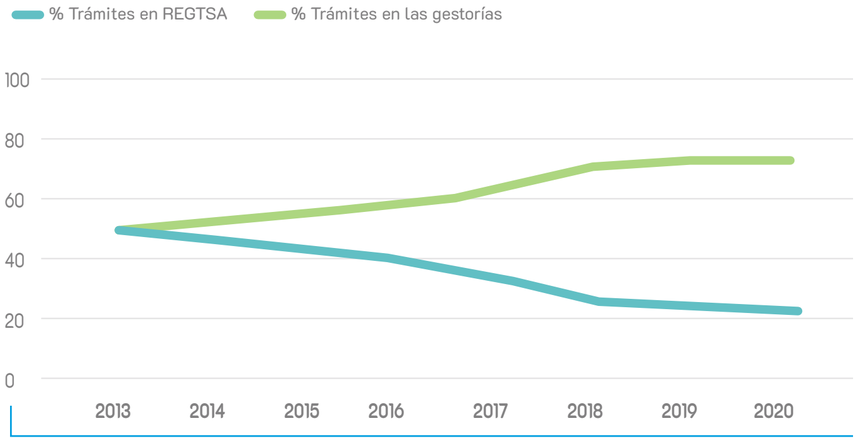
Confianza:

REGTSA revisa anualmente un cuadro de relaciones por cada criterio de resultados. El comportamiento de los indicadores clave del rendimiento (productividad, costes, ahorro o embargo) y los enfoques puestos en práctica, generan una gran confianza en que nuestros resultados clave van a seguir siendo buenos en el futuro.

9.b.9 | Rendimiento alianza ayuntamientos

AÑO	CUANTÍA ANTICIPOS	INCREMENTO	% INCREMENTO
2013	29.047.000	5.061.000	21,09 %
2014	30.509.000	1.462.000	4,79 %
2015	30.796.000	287.000	0,94 %
2016	30.067.000	-729.000	-2,3 %
2017	35.126.505	5.059.617	16,8 %
2018	37.046.442	1.919.937	5,47 %
2019	43.924.525	6878083	18,54%
2020	45.679.261	1.754.736	3,99 %

9.b.10 | Alianza gestorías en IVTM



9.b.11 | Cuadro de relaciones causa–efecto. Criterio 9

EJE DE LA VISIÓN	RESULTADOS CLAVE	INDICADORE CLAVE	MAPA DE AGENTES
DIPUTACIÓN: Convertirnos en una organización sostenible que alcanza prestigio internacional	Puntuación EFQM		
	Autofinanciación	Ahorro bruto Productividad y eficiencia Contención Cap. I Incremento cargo voluntaria Recaudación por empleado	Estrategia económico- financiera Costes por actividades Estrategia inversiones Ahorro recursos
	Cuota de mercado Cuota grandes Ayuntamientos	% firma nuevos convenios	Nuevo convenio tipo Gestión experiencia clientes Segmentación, procesos relaciones y mejora relaciones clientes
	Recaudación voluntaria	% recibos domiciliados % cargo domiciliado	Mejora domiciliaciones Mejora distribución avisos pago Difusión fechas Planes de pago personales
	Recaudación ejecutiva	Expedientes ejecutivos y diligencias de embargo	Mejora distribución notificaciones Planes de pago personales Planes embargo Convenios interoperabilidad
	Gestión ejecutiva	Importe y nº de expedientes fallidos	
	Gestión de multas	Recaudación de multas	Policía en red

Anexo 1

Delegaciones aceptadas a 31/12/2020

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

1
2
3
4
5
6
7
8
9

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
A	ABUSEJO	X	X	X	X		X			X
	AGALLAS	X	X	X	X					X
	AHIGAL ACEITEROS	X	X	X	X	X	X			X
	AHIGAL VILLARINO	X	X	X	X		X			X
	ALAMEDA GARDON	X	X	X	X	X	X			X
	ALAMEDILLA, LA	X	X	X	X					X
	ALARAZ	X	X	X	X					X
	ALBA DE TORMES	X	X	X	X	X	X		X	X
	ALBA DE YELTES	X	X	X	X	X	X			X
	ALBERCA, LA	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	ALBERGUERÍA DE ARGAÑAN	X	X	X	X					X
	ALCONADA	X	X	X	X	X				X
	ALDEACIPRESTE	X	X	X	X	X	X			X
	ALDEADÁVILA DE LA RIBERA	X	X	X	X					X
	ALDEA DEL OBISPO	X	X	X	X		X			X
	ALDEALENGUA	X	X	X	X	X				X
	ALDEANUEVA DE FIGUEROA	X	X	X	X					X
	ALDEANUEVA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X			X
	ALDEARRODRIGO	X	X	X	X	X	X			X
	ALDEARRUBIA	X	X	X	X		X			X
	ALDEASECA DE ALBA	X	X	X	X	X	X			X
	ALDEASECA DE LA FRONTERA	X	X	X	X	X				X
	ALDEATEJADA	X	X	X	X			X	X	X
	ALDEAVIEJA DE TORMES	X	X	X	X		X			X
	ALDEHUELA DE LA BÓVEDA	X	X			X	X			
	ALDEHUELA DE YELTES	X	X	X	X	X	X			X

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
A	ALMENARA DE TORMES	X	X	X	X					X
	ALMENDRA	X	X	X	X		X			X
	ANAYA DE ALBA	X	X	X	X	X	X			X
	AÑOVER DE TORMES	X	X	X	X	X				X
	ARABAYONA	X	X	X	X		X			X
	ARAPILES	X	X	X	X	X	X			X
	ARCEDIANO	X	X	X	X					X
	ARCO, EL	X	X	X	X	X				X
	ARMENTEROS	X	X	X	X					X
	ATALAYA, LA	X	X	X	X					X
B	BABILAFUENTE	X	X	X	X		X			X
	BAÑOBÁREZ	X	X	X	X		X			X
	BARBADILLO	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	BARBALOS	X	X	X	X	X	X			X
	BARCEO	X	X	X	X		X			X
	BARRUECOPARDO	X	X	X	X		X			X
	BASTIDA, LA	X	X	X	X	X	X			X
	BÉJAR							X	X	
	BELEÑA	X	X	X	X	X	X			X
	BERCIMUELLE	X	X	X	X					X
	BERMELLAR	X	X	X	X	X				X
	BERROCAL DE HUEBRA	X	X	X	X	X	X			X
	BERROCAL DE SALVATIERRA	X	X	X	X	X				X
	BOADA	X	X	X	X					X
	BOADILLA	X	X	X						X
	BOCACARA	X	X	X	X					X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
B	BODON, EL	X	X	X	X					X
	BOGAJO	X	X	X	X					X
	BOUZA, LA	X	X	X	X					X
	BÓVEDA DEL RÍO ALMAR	X	X	X	X	X	X			X
	BRINCONES	X	X	X	X		X			X
	BUENAMADRE	X	X	X	X	X	X			X
	BUENAVISTA	X	X	X	X					X
C	CABACO, EL	X	X	X	X					X
	CABEZABELLOSA DE LA CALZADA	X	X	X	X	X	X			X
	CABEZA DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X
	CABEZA DE CABALLO	X	X	X	X	X	X			X
	CABRERIZOS							X	X	
	CABRILLAS	X	X	X	X		X			X
	CALVARRASA DE ABAJO	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	CALVARRASA DE ARRIBA	X	X	X	X	X				X
	CALZADA DE BÉJAR	X	X	X	X	X				X
	CALZADA DE DON DIEGO	X	X	X	X	X	X			X
	CALZADA DE VALDUNCIEL	X	X	X	X		X			X
	CAMPILLO DE AZABA	X	X	X	X					X
	CAMPO DE PEÑARANDA	X	X	X	X					X
	CANDELARIO	X	X	X	X			X		X
	CANILLAS DE ABAJO	X	X	X	X		X			X
	CANTAGALLO	X	X	X	X		X			X
	CANTALAPIEDRA	X	X	X	X	X				
	CANTALPINO	X	X	X	X					X
	CANTARACILLO	X	X	X	X	X				X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
C	CARBAJOSA DE LA SAGRADA	X	X	X	X	X	X		X	X
	CARPIO DE AZABA	X	X			X				
	CARRASCAL DE BARREGAS	X	X	X	X					X
	CARRASCAL DEL OBISPO	X	X	X	X	X	X			X
	CASAFRANCA	X	X	X	X					X
	CASAS DEL CONDE, LAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	CASILLAS DE FLORES	X	X	X	X					X
	CASTELLANOS DE MORISCOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	CASTELLANOS DE VILLIQUERA	X	X	X	X	X	X			X
	CASTILLEJO MARTÍN VIEJO	X	X	X	X	X				X
	CASTRAZ	X	X	X	X	X				X
	CEPEDA	X	X	X	X		X	X	X	X
	CERECEDA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X			X
	CEREZAL DE PEÑAHORCADA	X	X	X	X	X	X			
	CERRALBO	X	X	X	X					X
	CERRO, EL	X	X	X	X				X	X
	CESPEDOSA DE AGADONES	X	X		X					X
	CESPEDOSA DE TORMES	X	X	X	X	X				X
	CILLEROS DE LA BASTIDA	X	X	X	X	X	X			X
	CIPÉREZ	X	X	X	X	X				X
	CIUDAD RODRIGO	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	COCA DE ALBA	X	X	X	X	X				X
	COLMENAR DE MONTEMAYOR	X	X	X	X					X
	CORDOVILLA	X	X	X	X	X				X
	CRISTÓBAL	X	X	X	X	X	X			X
	CUBO DE DON SANCHO	X	X	X	X	X				X

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

1
2
3
4
5
6
7
8
9

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
C	CHAGARCÍA MEDIANERO	X	X	X	X	X	X			X
D	DIOSLEGUARDE	X	X	X	X	X	X			X
	DOÑINOS DE LEDESMA	X	X	X	X	X	X			X
	DOÑINOS DE SALAMANCA	X	X	X	X	X	X		X	X
E	ÉJEME	X	X	X	X					X
	ENCINA, LA	X	X	X	X	X				X
	ENCINA DE S. SILVESTRE	X	X	X	X	X	X			X
	ENCINAS DE ABAJO	X	X	X	X	X	X			X
	ENCINAS DE ARRIBA	X	X	X	X	X	X			X
	ENCINASOLA DE LOS COMENDADORES	X	X	X	X		X			X
	ENDRINAL	X	X	X	X					X
	ESCURIAL DE LA SIERRA	X	X	X	X	X				X
	ESPADAÑA	X	X	X	X					X
	ESPEJA	X	X	X	X		X			X
	ESPINO DE LA ORBADA	X	X	X	X		X			X
F	FLORIDA DE LIÉBANA	X	X	X	X					X
	FORFOLEDA	X	X	X	X	X				X
	FRADES DE LA SIERRA	X	X	X	X					X
	FREGENEDA, LA	X	X	X	X		X			X
	FRESNEDOSO	X	X	X	X	X	X			X
	FRESNO ALHÁNDIGA	X	X	X	X	X	X			X
	FUENTE DE SAN ESTEBAN, LA	X	X	X	X					X
	FUENTEGUINALDO	X	X	X	X					X
	FUENTELIANTE	X	X	X	X		X			X
	FUENTERROBLE DE SALVATIERRA	X	X	X	X					X
	FUENTES DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
F	FUENTES DE OÑORO	X	X	X	X					X
G	GAJATES	X	X	X	X		X			X
	GALINDO Y PERAHUY	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	GALINDUSTE	X	X							X
	GALISANCHO	X	X	X	X					X
	GALLEGOS DE ARGAÑÁN	X	X	X	X		X			X
	GALLEGOS DE SOLMIRÓN	X	X	X	X	X	X			X
	GARCIBUEY	X	X	X	X			X	X	X
	GARCIHERNÁNDEZ	X	X	X	X		X			X
	GARCIRREY	X	X	X	X	X	X			X
	GEJUELO DEL BARRO	X	X	X	X	X	X			X
	GOLPEJAS	X	X	X	X	X	X			X
	GOMECELLO	X	X	X	X	X	X			X
	GUADRAMIRO	X	X	X	X	X	X			X
	GUIJO DE ÁVILA	X	X	X	X		X			X
	GUIJUELO	X	X	X	X	X			X	X
H	HERGUIJUELA DE C. RODRIGO	X	X	X	X					X
	HERGUIJUELA DE LA SIERRA	X	X	X		X		X	X	X
	HERGUIJUELA DEL CAMPO	X	X	X	X		X			X
	HERREZUELO	X	X							X
	HINOJOSA DE DUERO	X	X	X	X		X			X
	HORCAJO DE MONTEMAYOR	X	X	X	X					X
	HORCAJO MEDIANERO	X	X	X	X	X	X			X
	HOYA, LA	X	X	X	X					X
	HUERTA	X	X	X	X		X			
I	IRUELOS	X	X	X	X		X			X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
I	ITUERO DE AZABA	X	X	X	X	X	X			X
J	JUZBADO	X	X	X	X					X
L	LAGUNILLA	X	X	X	X	X				X
	LARRODRIGO	X	X	X	X	X	X			X
	LEDESMA	X	X	X	X					
	LEDRADA	X	X	X	X					X
	LINARES DE RIOFRÍO	X	X	X	X	X	X	X	X	
	LUMBRALES	X	X	X	X	X				X
M	MACOTERA	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	MACHACÓN	X	X	X	X		X	X	X	X
	MADROÑAL	X	X	X	X		X			X
	MAÍLLO, EL	X	X	X	X		X			X
	MALPARTIDA	X	X	X	X	X				X
	MANCERA DE ABAJO	X	X	X	X	X	X			X
	MANZANO, EL	X	X	X	X	X	X			X
	MARTIAGO	X	X	X	X					X
	MARTINAMOR	X	X	X	X	X	X			X
	MARTIN DE YELTES	X	X	X	X		X			X
	MASUECO	X	X	X	X		X			X
	MATA DE LEDESMA	X	X	X	X					X
	MATILLA DE LOS CAÑOS DEL RÍO	X	X	X	X		X			X
	MAYA, LA	X	X	X	X	X	X			X
	MEMBRIBE	X	X	X	X					X
	MIEZA	X	X	X	X	X	X			
	MILANO	X	X	X	X	X	X			X
	MIRANDA DE AZÁN	X	X	X	X	X	X			X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
M	MIRANDA DEL CASTAÑAR	X	X	X	X		X	X	X	X
	MOGARRAZ	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	MOLINILLO	X	X	X	X		X			X
	MONFORTE DE LA SIERRA	X	X	X	X		X			X
	MONLEÓN	X	X	X	X	X				X
	MONLERAS	X	X	X	X	X	X			X
	MONSAGRO	X	X	X	X	X	X			X
	MONTEJO	X	X	X	X		X			X
	MONTEMAYOR DEL RÍO	X	X	X	X					X
	MONTERRUBIO DE LA ARMUÑA	X	X	X	X		X			X
	MONTERRUBIO DE LA SIERRA	X	X	X	X	X	X			X
	MORASVERDES	X	X	X		X				X
	MORILLE	X	X	X	X	X	X			X
	MORÍÑIGO	X	X	X	X	X	X			X
	MORISCOS	X	X	X	X	X	X			X
	MORONTA	X	X	X	X		X			X
	MOZÁRBEZ	X	X	X	X					X
N	NARROS DE MATALAYEGUA	X	X	X	X	X				X
	NAVA DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X
	NAVA DE FRANCIA	X	X	X	X	X	X			X
	NAVA DE SOTROBAL	X	X	X	X	X	X			X
	NAVACARROS	X	X	X	X					X
	NAVALES	X	X	X	X		X			X
	NAVALMORAL DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X
	NAVAMORALES	X	X	X	X					X
	NAVARREDONDA DE LA RINCONADA	X	X	X	X	X				X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
N	NAVASFRÍAS	X	X	X	X					X
	NEGRILLA DE PALENCIA	X	X	X	X					X
O	OLMEDO DE CAMACES	X	X	X	X		X			X
	ORBADA, LA	X	X	X	X		X			
P	PAJARES DE LA LAGUNA	X	X	X	X	X				X
	PALACIOS DEL ARZOBISPO	X	X	X	X	X				X
	PALACIOS RUBIOS	X	X	X	X	X				X
	PALENCIA DE NEGRILLA	X	X	X	X	X				X
	PARADA DE ARRIBA	X	X	X	X		X			X
	PARADA DE RUBIALES	X	X	X	X		X			X
	PARADINAS DE SAN JUAN	X	X							
	PASTORES	X	X	X	X					X
	PAYO, EL	X	X	X	X					X
	PEDRAZA DE ALBA	X	X	X	X		X			X
	PEDROSILLO DE ALBA	X	X	X	X	X	X			X
	PEDROSILLO DE LOS AIRES	X	X	X	X		X			X
	PEDROSILLO EL RALO	X	X	X	X	X	X			X
	PEDROSO DE ARMUÑA	X	X	X	X	X				X
	PELABRAVO	X	X	X	X		X	X	X	X
	PELARRODRÍGUEZ	X	X	X	X	X	X			X
	PELAYOS	X	X	X	X	X				X
	PEÑA, LA	X	X							X
	PEÑACABALLERA	X	X	X	X	X	X			X
	PEÑAPARDA	X	X	X	X					X
	PEÑARANDA DE BRACAMONTE	X	X	X	X	X	X		X	X
	PEÑARANDILLA	X	X	X	X	X	X			X

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

1
2
3
4
5
6
7
8
9

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
P	PERALEJOS DE ABAJO	X	X	X	X	X				X
	PERALEJOS DE ARRIBA	X	X	X	X	X				X
	PEREÑA DE LA RIBERA	X	X	X	X		X			X
	PEROMINGO	X	X	X	X					X
	PINEDAS	X	X	X	X	X				X
	PINO DE TORMES	X	X	X	X					X
	PITIEGUA	X	X	X	X	X	X			X
	PIZARRAL	X	X	X	X	X				X
	POVEDA DE LAS CINTAS	X	X	X	X		X			X
	POZOS DE HINOJO	X	X	X	X	X				X
	PUEBLA DE AZABA	X	X	X	X					X
	PUEBLA DE SAN MEDEL	X	X	X	X					X
	PUEBLA DE YELTES	X	X	X	X		X			X
	PUENTE DEL CONGOSTO	X	X	X	X					X
	PUERTAS	X	X	X	X					X
	PUERTO DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X
	PUERTO SEGURO	X	X	X	X					X
R	RÁGAMA	X	X	X	X	X				X
	REDONDA, LA	X	X	X	X	X	X			X
	RETORTILLO	X	X	X	X					X
	RINCONADA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X				X
	ROBLEDA	X	X	X	X					X
	ROBLIZA DE COJOS	X	X	X	X		X			X
	ROLLÁN	X	X	X	X		X			X
S	SAELICES EL CHICO	X	X	X	X	X				X
	SAGRADA, LA	X	X	X	X		X			X

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
S	SALAMANCA							X	X	
	SALDEANA	X	X	X	X		X			X
	SALMORAL	X	X	X	X					X
	SALVATIERRA DE TORMES	X	X	X	X	X				X
	SAN CRISTÓBAL DE LA CUESTA	X	X	X	X	X				X
	SAN ESTEBAN DE LA SIERRA	X	X	X	X		X			X
	SAN FELICES DE LOS GALLEGOS	X	X	X	X		X			X
	SAN MARTÍN DEL CASTAÑAR	X	X	X	X	X		X	X	X
	SAN MIGUEL DE ROBLEDO	X	X	X	X	X	X			X
	SAN MIGUEL DE VALERO	X	X	X	X	X				X
	SAN MORALES	X	X	X	X		X			X
	SAN MUÑOZ	X	X	X	X		X			X
	SAN PEDRO DE ROZADOS	X	X	X	X					X
	SAN PEDRO DEL VALLE	X	X	X	X	X				X
	SAN PELAYO DE GUAREÑA	X	X	X	X					X
	SANCHÓN DE LA RIBERA	X	X	X	X		X			X
	SANCHÓN DE LA SAGRADA	X	X	X	X	X	X			X
	SANCHOTELLO	X	X	X	X					X
	SANCTI-SPÍRITUS	X	X	X	X	X	X			X
	SANDO	X	X	X	X					X
	SANTA MARÍA DE SANDO	X	X	X	X	X	X			X
	SANTA MARTA DE TORMES	X	X	X	X	X			X	X
	SANTIAGO DE LA PUEBLA	X	X	X	X					X
	SANTIBÁÑEZ DE BÉJAR	X	X	X	X		X			X
	SANTIBÁÑEZ DE LA SIERRA	X	X	X	X		X			X
	SANTIZ	X	X	X	X	X				X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
S	SANTOS, LOS	X	X	X	X		X			X
	SARDÓN DE LOS FRAILES	X	X	X	X		X			X
	SAUCELLE	X	X	X	X	X				X
	SAÚGO, EL	X	X	X	X		X			X
	SEPULCRO HILARIO	X	X	X	X		X			X
	SEQUEROS	X	X	X	X			X	X	X
	SERRADILLA DEL ARROYO	X	X	X	X	X	X			X
	SERRADILLA DEL LLANO	X	X	X	X					X
	SIERPE, LA	X	X	X	X					X
	SIETEIGLESIAS DE TORMES	X	X	X	X	X	X			X
	SOBRADILLO	X	X	X	X	X	X			X
	SORIHUELA	X	X	X	X	X	X			X
	SOTOSERRANO	X	X	X	X		X	X		X
T	TABERA DE ABAJO	X	X	X						X
	TALA, LA	X	X	X	X	X	X			X
	TAMAMES	X	X	X	X		X			X
	TARAZONA DE GUAREÑA	X	X	X	X	X				X
	TARDÁGUILA	X	X	X	X					X
	TEJADO, EL	X	X	X	X	X	X			X
	TEJEDA Y SEGOYUELA	X	X	X	X	X				X
	TENEBRON	X	X	X	X	X				X
	TERRADILLOS	X	X	X	X	X	X		X	X
	TOPAS	X	X	X	X	X	X			X
	TORDILLOS	X	X	X	X	X				X
	TORNADIZO, EL	X	X	X	X	X				X
	TORRESMENUDAS	X	X	X	X	X				X

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

1 2 3 4 5 6 7 8 9

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
T	TRABANCA	X	X	X	X		X			X
	TREMEDAL DE TORMES	X	X	X	X					
V	VALDECARROS	X	X	X	X	X	X			X
	VALDEFUENTES DE SANGUSÍN	X	X	X	X					X
	VALDEHIJADEROS	X	X	X	X					X
	VALDELACASA	X	X	X	X					X
	VALDELAGEVE	X	X	X	X					
	VALDELOSA	X	X	X	X		X			X
	VALDEMIERQUE	X	X	X	X	X				X
	VALDERRODRIGO	X	X	X	X	X	X			X
	VALDUNCIEL	X	X	X	X		X			X
	VALERO	X	X	X	X	X				X
	VALSALABROSO	X	X	X	X		X			X
	VALVERDE DE VALDELACASA	X	X	X	X					X
	VALVERDON	X	X	X	X	X	X			X
	VALLEJERA DE RIOFRÍO	X	X	X	X					X
	VECINOS	X	X	X	X	X	X			X
	VEGA DE TIRADOS	X	X	X	X		X			X
	VEGUILLAS, LAS	X	X	X	X	X				X
	VELLÉS, LA	X	X	X	X					X
	VENTOSA DEL RÍO ALMAR	X	X	X	X	X				X
	VÍDOLA, LA	X	X	X	X					
	VILVESTRE	X	X	X	X	X	X			X
	VILLAFLORES	X	X	X	X		X			X
	VILLAGONZALO DE TORMES	X	X	X	X		X	X	X	X
	VILLALBA DE LOS LLANOS	X	X	X	X	X	X			X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
V	VILLAMAYOR DE LA ARMUÑA	X	X	X	X			X	X	X
	VILLANUEVA DEL CONDE	X	X	X	X					X
	VILLAR DE ARGAÑAN	X	X	X	X					X
	VILLAR DE CIERVO	X	X	X	X					X
	VILLAR DE GALLIMAZO	X	X	X	X					X
	VILLAR DE LA YEGUA	X	X	X	X		X			X
	VILLAR DE PERALONSO	X	X	X	X					X
	VILLAR DE SAMANIEGO	X	X	X	X		X			X
	VILLARES DE LA REINA	X	X	X	X		X	X	X	X
	VILLARES DE YELTES	X	X	X	X					X
	VILLARINO DE LOS AIRES	X	X	X	X		X			X
	VILLARMAYOR	X	X	X	X					
	VILLARMUERTO	X	X	X	X		X			X
	VILLASBUENAS	X	X	X	X		X			X
	VILLASDARDO	X	X	X	X					
	VILLASECO DE LOS GAMITOS	X	X	X	X	X				
	VILLASECO DE LOS REYES	X	X	X	X					X
	VILLASRUBIAS	X	X	X	X	X	X			X
	VILLAVERDE DE GUAREÑA	X	X	X	X	X	X			X
	VILLAVIEJA DE YELTES	X	X	X	X	X	X			X
	VILLORIA	X	X	X	X	X	X			X
	VILLORUELA	X	X	X	X					X
	VITIGUDINO	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Y	YECLA DE YELTES	X	X	X	X	X	X			X
Z	ZAMARRA	X	X	X	X					X
	ZAMAYON	X	X	X	X		X			X

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	CONVENIOS	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	INSPECCIÓN	ORA	POLICÍA	OTROS
Z	ZARAPICOS	X	X	X	X	X	X			X
	ZARZA DE PUMAREDA	X	X	X	X	X				X
	ZORITA DE LA FRONTERA	X	X							
MAN	MANCOMUNIDAD ALTO AGUEDA									X
	MANCOMUNIDAD AZUD VILLAGONZALO									X
	MANCOMUNIDAD BURGUILLOS									X
	MANCOMUNIDAD CAMPO CHARRO									X
	MANCOMUNIDAD DE VITIGUDINO						X			X
	MANCOMUNIDAD DE ENTRESIERRAS									X
	MANCOMUNIDAD LINARES Y ENTORNO						X			X
	MANCOMUNIDAD REG. CANAL VILLAGONZALO						X			X
	MANCOMUNIDAD REG. EJEME Y GALISANCHO									X
	MANCOMUNIDAD REG. VEGA DE ALMAR									X
	MANCOMUNIDAD SIERRA DE FRANCIA									X
	MANCOMUNIDAD TIERRAS DEL TORMES						X			X
	MANCOMUNIDAD PUENTE LA UNION									X
	MANCOMUNIDAD DE LAS DEHESAS									X
	MANCOMUNIDAD AGUAS DE SANTA TERESA									X
	MANCOMUNIDAD RIBERAS DEL AGUEDA, YELTES Y AGADONES									X
	MANC. REG. CANAL DE ZORITA									X
	MANC. REG. CANAL DE VILLAMAYOR									X
	TOTAL CONVENIOS FIRMADOS:	**363**	**363**	**352**	**352**	**168**	**190**	**28**	**33**	**361**

A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
L
M
N
O
P
R
S
T
V
Y
Z
MAN

1
2
3
4
5
6
7
8
9

Anexo 2

Resultados de recaudación voluntaria por municipios

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
001	ABUSEJO	52.149,39	50.468,92	96,78
002	AGALLAS	75.340,26	72.072,69	95,66
003	AHIGAL DE LOS ACEITEROS	65.082,50	62.236,74	95,63
004	AHIGAL DE VILLARINO	14.597,23	11.629,14	79,67
005	ALAMEDA DE GARDON (LA)	43.118,38	40.693,89	94,38
006	ALAMEDILLA (LA)	30.119,26	27.461,52	91,18
007	ALARAZ	272.363,47	261.336,89	95,95
008	ALBA DE TORMES	1.311.139,64	1.204.330,11	91,85
009	ALBA DE YELTES	81.858,04	78.784,89	96,25
010	ALBERCA (LA)	536.688,34	503.254,76	93,77
011	ALBERGUERIA DE ARGAÑAN (LA)	36.834,26	35.152,35	95,43
012	ALCONADA	51.566,12	49.812,43	96,6
013	ALDEACIPRESTE	41.772,61	40.244,18	96,34
01306	VALBUENA	6.751,14	6.586,14	97,56
014	ALDEADAVILA DE LA RIBERA	213.805,94	195.735,77	91,55
01401	CORPORARIO	4.318,96	3.797,42	87,92
015	ALDEA DEL OBISPO	109.909,59	92.033,06	83,74
016	ALDEALENGUA	246.715,09	216.397,81	87,71
017	ALDEANUEVA DE FIGUEROA	79.368,64	74.487,44	93,85
018	ALDEANUEVA DE LA SIERRA	28.065,65	27.132,26	96,67
019	ALDEARRODRIGO	52.531,53	47.279,27	90
020	ALDEARRUBIA	236.583,68	212.343,53	89,75
021	ALDEASECA DE ALBA	37.940,54	35.098,33	92,51
022	ALDEASECA DE LA FRONTERA	144.517,82	139.862,15	96,78
023	ALDEATEJADA	892.280,25	772.618,92	86,59

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
024	ALDEAVIEJA DE TORMES	61.564,58	44.988,07	73,07
025	ALDEHUELA DE LA BOVEDA	81.694,79	76.773,19	93,98
026	ALDEHUELA DE YELTES	112.165,59	104.610,10	93,26
027	ALMENARA DE TORMES	120.274,51	109.999,15	91,46
028	ALMENDRA	203.677,89	201.735,36	99,05
029	ANAYA DE ALBA	63.871,92	58.827,34	92,1
02901	HERREZUELO	1.785,48	1.700,67	95,25
030	AÑOVER DE TORMES	18.429,20	17.163,74	93,13
031	ARABAYONA DE MOGICA	138.282,65	131.194,58	94,87
032	ARAPILES	311.825,82	261.719,55	83,93
03201	TORRES (LAS)	36.640,57	30.925,64	84,4
033	ARCEDIANO	26.496,06	24.937,73	94,12
034	ARCO (EL)	35.781,96	29.263,74	81,78
035	ARMENTEROS	100.486,40	80.320,50	79,93
036	SAN MIGUEL DEL ROBLEDO	22.777,02	21.717,62	95,35
037	ATALAYA (LA)	30.239,21	27.764,91	91,82
038	BABILAFUENTE	502.069,96	325.056,94	64,74
039	BAÑOBAREZ	140.972,16	120.862,48	85,73
040	BARBADILLO	119.305,08	109.705,97	91,95
041	BARBALOS	35.809,48	34.994,74	97,72
042	BARCEO	13.006,72	12.483,96	95,98
04201	BARCEINO	2.006,73	1.570,41	78,26
044	BARRUECOPARDO	184.268,41	175.788,01	95,4
045	BASTIDA (LA)	5.525,38	4.877,17	88,27
047	BELEÑA	85.591,12	78.280,86	91,46

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
049	BERMELLAR	51.584,44	49.002,74	95
050	BERROCAL DE HUEBRA	32.074,98	28.289,40	88,2
051	BERROCAL DE SALVATIERRA	35.165,26	32.294,76	91,84
052	BOADA	88.753,30	85.510,95	96,35
054	BODON (EL)	84.457,75	80.316,80	95,1
055	BOGAJO	81.414,67	75.391,03	92,6
056	BOUZA (LA)	15.408,42	15.152,16	98,34
057	BOVEDA DEL RIO ALMAR	84.704,50	82.025,97	96,84
058	BRINCONES	19.716,24	18.706,00	94,88
059	BUENAMADRE	66.515,90	61.592,94	92,6
060	BUENAVISTA	214.140,78	177.489,68	82,88
061	CABACO (EL)	75.300,89	66.640,38	88,5
062	CABEZABELLOSA DE LA CALZADA	43.366,13	41.138,04	94,86
063	CABEZA DE BEJAR (LA)	32.871,44	30.858,21	93,88
065	CABEZA DEL CABALLO	119.168,55	113.340,70	95,11
06501	FUENTES DE MASUECO	5.115,32	4.724,35	92,36
068	CABRILLAS	117.843,42	112.503,36	95,47
069	CALVARRASA DE ABAJO	561.130,58	512.779,46	91,38
070	CALVARRASA DE ARRIBA	208.373,15	193.976,69	93,09
071	CALZADA DE BEJAR (LA)	37.429,47	35.349,45	94,44
072	CALZADA DE DON DIEGO	82.304,30	75.556,48	91,8
073	CALZADA DE VALDUNCIEL	255.656,94	232.052,31	90,77
074	CAMPILLO DE AZABA	50.922,43	45.384,90	89,13
077	CAMPO DE PEÑARANDA (EL)	148.420,43	144.486,40	97,35
078	CANDELARIO	575.946,77	544.154,50	94,48

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
079	CANILLAS DE ABAJO	46.670,78	41.652,46	89,25
080	CANTAGALLO	118.035,74	82.020,45	69,49
081	CANTALAPIEDRA	241.976,08	223.222,12	92,25
082	CANTALPINO	276.990,46	254.749,20	91,97
083	CANTARACILLO	98.128,69	92.494,14	94,26
085	CARBAJOSA DE LA SAGRADA	3.748.480,30	3.372.432,14	89,97
086	CARPIO DE AZABA	23.784,55	22.884,33	96,22
087	CARRASCAL DE BARREGAS	632.596,26	502.967,42	79,51
088	CARRASCAL DEL OBISPO	52.656,47	49.576,20	94,15
089	CASAFRANCA	25.118,87	23.656,95	94,18
090	CASAS DEL CONDE (LAS)	36.312,19	34.094,90	93,89
091	CASILLAS DE FLORES	99.034,13	92.816,88	93,72
092	CASTELLANOS DE MORISCOS	1.130.757,73	996.615,49	88,14
093	CASTELLANOS DE VILLIQUERA	291.688,49	266.946,82	91,52
09301	CARBAJOSA DE ARMUÑA	6.066,16	5.409,54	89,18
09302	MATA DE ARMUÑA	8.403,68	7.701,51	91,64
096	CASTILLEJO DE MARTIN VIEJO	106.476,97	102.325,86	96,1
097	CASTRAZ	16.095,11	13.763,69	85,51
098	CEPEDA	151.732,97	133.986,52	88,3
099	CERECEDA DE LA SIERRA	16.962,62	16.231,89	95,69
100	CEREZAL DE PEÑAHORCADA	28.275,88	28.112,92	99,42
101	CERRALBO	48.823,07	46.605,90	95,46
102	CERRO (EL)	146.074,84	137.619,11	94,21
103	CESPEDOSA DE TORMES	409.052,35	403.718,80	98,7
104	CILLEROS DE LA BASTIDA	11.908,57	11.583,05	97,27

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
106	CIPEREZ	124.722,63	115.571,20	92,66
107	CIUDAD RODRIGO	3.771.120,81	3.372.363,74	89,43
10704	BOCACARA	12.807,95	11.080,37	86,51
108	COCA DE ALBA	32.499,30	29.587,56	91,04
109	COLMENAR DE MONTEMAYOR	38.786,14	35.534,38	91,62
110	CORDOVILLA	44.765,91	41.912,44	93,63
112	CRISTOBAL DE LA SIERRA	68.227,43	64.050,68	93,88
113	CUBO DE DON SANCHO (EL)	133.717,21	127.496,95	95,35
114	CHAGARCIA MEDIANERO	30.678,11	29.183,52	95,13
115	DIOSLEGUARDE	43.090,72	41.637,14	96,63
116	DOÑINOS DE LEDESMA	36.775,54	32.614,02	88,68
117	DOÑINOS DE SALAMANCA	835.771,59	743.297,76	88,94
118	EJEME	63.298,50	60.062,18	94,89
119	ENCINA (LA)	67.627,08	63.895,97	94,48
120	ENCINA DE SAN SILVESTRE	33.669,05	30.611,54	90,92
121	ENCINAS DE ABAJO	176.065,84	155.102,42	88,09
122	ENCINAS DE ARRIBA	62.777,61	59.590,27	94,92
123	ENCINASOLA DE LOS COMENDADORES	72.883,19	68.486,72	93,97
124	ENDRINAL DE LA SIERRA	93.055,06	85.724,14	92,12
12401	CASAS DE MONLEÓN	3.298,20	3.158,20	95,76
125	ESCURIAL DE LA SIERRA	77.553,72	70.405,96	90,78
126	ESPADAÑA	19.530,39	19.310,70	98,88
127	ESPEJA	113.841,97	104.771,73	92,03
128	ESPINO DE LA ORBADA	98.221,65	92.071,63	93,74
129	FLORIDA DE LIEBANA	132.678,62	112.553,83	84,83

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
130	FORFOLEDA	66.450,18	62.496,14	94,05
131	FRADES DE LA SIERRA	96.848,14	83.401,93	86,12
132	FREGENEDA (LA)	116.730,19	109.188,08	93,54
133	FRESNEDOSO	45.405,45	40.705,89	89,65
134	FRESNO ALHANDIGA	77.904,77	73.241,59	94,01
135	FUENTE DE SAN ESTEBAN (LA)	330.364,69	301.205,27	91,17
136	FUENTEGUINALDO	242.945,34	221.981,47	91,37
137	FUENTELIANTE	32.477,75	31.060,93	95,64
138	FUENTERROBLE DE SALVATIERRA	158.591,74	155.897,67	98,3
139	FUENTES DE BEJAR	250.498,82	236.629,57	94,46
140	FUENTES DE OÑORO	305.529,60	251.948,50	82,46
141	GAJATES	61.277,60	58.111,48	94,83
14101	GALLEGUILLOS	2.721,72	2.709,12	99,54
142	GALINDO Y PERAHUY	300.301,87	272.515,11	90,75
143	GALINDUSTE	104.183,52	99.730,14	95,73
144	GALISANCHO	106.777,57	100.044,62	93,69
145	GALLEGOS DE ARGAÑAN	117.019,95	109.546,10	93,61
146	GALLEGOS DE SOLMIRON	76.982,11	68.855,37	89,44
147	GARCIBUEY	70.666,89	66.548,87	94,17
148	GARCIHERNANDEZ	151.127,04	98.539,94	65,2
14802	LA LURDA	1.327,46	1.221,06	91,98
149	GARCIRREY	28.761,75	25.321,38	88,04
150	GEJUELO DEL BARRO	19.641,96	17.035,43	86,73
151	GOLPEJAS	57.894,64	54.221,44	93,66
152	GOMECELLO	149.729,59	133.829,02	89,38

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
154	GUADRAMIRO	50.791,85	49.536,92	97,53
155	GUIJO DE AVILA	64.233,76	52.698,60	82,04
156	GUIJUELO	3.388.608,63	3.144.959,58	92,81
157	HERGUIJUELA DE CIUDAD RODRIGO	32.953,47	31.854,27	96,66
15703	CESPEDOSA DE AGADONES	3.283,14	3.247,07	98,9
158	HERGUIJUELA DE LA SIERRA	65.287,65	58.927,73	90,26
159	HERGUIJUELA DEL CAMPO	46.160,45	44.469,86	96,34
160	HINOJOSA DE DUERO	168.687,26	161.507,93	95,74
161	HORCAJO DE MONTEMAYOR	39.240,02	36.951,33	94,17
162	HORCAJO MEDIANERO	143.596,24	124.600,85	86,77
163	HOYA (LA)	20.962,57	17.974,43	85,75
164	HUERTA	145.971,29	132.425,07	90,72
165	IRUELOS	16.142,61	14.772,07	91,51
166	ITUERO DE AZABA	63.690,23	58.974,39	92,6
167	JUZBADO	187.909,31	178.918,42	95,22
168	LAGUNILLA	198.784,40	183.062,72	92,09
169	LARRODRIGO	89.680,13	79.899,33	89,09
170	LEDESMA	764.441,77	729.948,43	95,49
171	LEDRADA	407.888,73	391.505,05	95,98
172	LINARES DE RIOFRIO	214.549,80	207.810,22	96,86
173	LUMBRALES	511.104,27	494.450,21	96,74
174	MACOTERA	469.265,83	434.531,57	92,6
175	MACHACON	180.519,33	164.942,06	91,37
176	MADROÑAL	41.305,93	37.671,11	91,2
177	MAILLO (EL)	68.355,22	65.449,39	95,75

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
178	MALPARTIDA	53.001,07	50.332,47	94,97
179	MANCERA DE ABAJO	75.341,83	69.619,64	92,41
180	MANZANO (EL)	71.313,97	69.961,11	98,1
181	MARTIAGO	88.482,42	84.003,23	94,94
182	MARTINAMOR	53.819,80	47.971,73	89,13
183	MARTIN DE YELTES	105.778,04	95.303,71	90,1
184	MASUECO	157.984,09	146.960,32	93,02
186	MATA DE LEDESMA (LA)	41.844,48	38.776,63	92,67
187	MATILLA DE LOS CAÑOS DEL RIO	114.257,12	99.190,47	86,81
188	MAYA (LA)	93.576,97	84.621,70	90,43
189	MEMBRIBE DE LA SIERRA	99.080,50	83.393,37	84,17
18901	NAVAGALLEGA	2.031,17	1.877,61	92,44
190	MIEZA	143.282,29	141.694,43	98,89
191	MILANO (EL)	62.644,82	58.115,74	92,77
192	MIRANDA DE AZAN	142.994,18	127.275,15	89,01
193	MIRANDA DEL CASTAÑAR	286.015,80	257.291,75	89,96
194	MOGARRAZ	122.918,89	101.188,13	82,32
195	MOLINILLO	18.448,82	17.328,29	93,93
196	MONFORTE DE LA SIERRA	30.545,01	28.525,73	93,39
197	MONLEON	21.624,15	20.815,90	96,26
198	MONLERAS	268.986,68	262.644,74	97,64
199	MONSAGRO	39.735,44	37.954,54	95,52
200	MONTEJO DE SALVATIERRA	207.925,03	193.524,11	93,07
201	MONTEMAYOR DEL RIO	95.103,57	90.236,88	94,88
202	MONTERRUBIO DE ARMUÑA	313.405,28	289.539,55	92,39

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
203	MONTERRUBIO DE LA SIERRA	54.355,34	51.486,92	94,72
204	MORASVERDES	108.825,70	103.881,50	95,46
205	MORILLE	100.448,17	95.418,94	94,99
206	MORIÑIGO	69.616,87	65.302,99	93,8
207	MORISCOS	138.497,07	111.834,33	80,75
208	MORONTA	24.187,55	23.666,90	97,85
20801	ESCUERNAVACAS	3.520,66	3.282,40	93,23
209	MOZARBEZ	422.196,87	399.340,07	94,59
211	NARROS DE MATALAYEGUA	70.033,53	66.791,08	95,37
21101	CORTOS DE LA SIERRA	2.519,29	2.263,29	89,84
21102	PEÑACABRA	3.689,58	2.513,25	68,12
21103	IÑIGO DE HUEBRA	1.886,18	1.886,18	100
21104	PERALEJOS DE SOLIS	2.358,34	1.991,12	84,43
21105	SANCHOGOMEZ	1.058,67	1.007,47	95,16
212	NAVACARROS	33.268,31	30.219,69	90,84
213	NAVA DE BEJAR	43.167,17	40.817,13	94,56
214	NAVA DE FRANCIA	45.984,05	43.702,97	95,04
215	NAVA DE SOTROBAL	70.970,99	66.133,67	93,18
216	NAVALES	86.554,06	82.436,41	95,24
217	NAVALMORAL DE BEJAR	26.653,62	23.470,71	88,06
218	NAVAMORALES	45.458,85	42.417,69	93,31
219	NAVARREDONDA DE LA RINCONADA	23.484,24	22.025,10	93,79
221	NAVASFRIAS	130.967,10	118.892,91	90,78
222	NEGRILLA DE PALENCIA	38.521,99	36.456,49	94,64
223	OLMEDO DE CAMACES	57.933,02	56.077,52	96,8

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
224	ORBADA (LA)	84.180,56	81.023,80	96,25
225	PAJARES DE LA LAGUNA	40.305,92	39.551,12	98,13
226	PALACIOS DEL ARZOBISPO	130.410,74	72.755,04	55,79
228	PALACIOSRUBIOS	105.783,46	100.821,85	95,31
229	PALENCIA DE NEGRILLA	53.785,85	49.523,39	92,08
230	PARADA DE ARRIBA	71.662,31	64.002,91	89,31
231	PARADA DE RUBIALES	91.907,29	87.149,52	94,82
232	PARADINAS DE SAN JUAN	80.427,37	78.146,23	97,16
233	PASTORES	33.302,28	32.231,33	96,78
234	PAYO (EL)	120.228,08	111.533,36	92,77
235	PEDRAZA DE ALBA	81.333,40	74.463,19	91,55
236	PEDROSILLO DE ALBA	69.423,33	65.631,43	94,54
23601	TURRA DE ALBA	1.425,08	1.347,59	94,56
237	PEDROSILLO DE LOS AIRES	151.748,55	144.002,27	94,9
23701	CASTILLEJO DE SALVATIERRA	12.638,45	12.103,57	95,77
238	PEDROSILLO EL RALO	77.402,28	69.021,66	89,17
239	PEDROSO DE LA ARMUÑA (EL)	82.053,13	80.311,55	97,88
240	PELABRAVO	512.921,37	445.799,99	86,91
241	PELARRODRIGUEZ	51.568,96	49.223,60	95,45
242	PELAYOS	160.849,05	137.854,06	85,7
243	PEÑA (LA)	30.445,80	29.710,60	97,59
244	PEÑACABALLERA	52.832,95	47.599,01	90,09
245	PEÑAPARDA	125.228,25	110.327,02	88,1
246	PEÑARANDA DE BRACAMONTE	2.838.810,85	2.504.498,14	88,22
247	PEÑARANDILLA	50.224,33	47.423,49	94,42

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
248	PERALEJOS DE ABAJO	102.258,67	96.254,91	94,13
249	PERALEJOS DE ARRIBA	19.684,72	19.263,61	97,86
250	PEREÑA DE LA RIBERA	194.162,08	186.984,47	96,3
251	PEROMINGO	43.508,47	42.371,13	97,39
252	PINEDAS	28.578,47	25.119,74	87,9
253	PINO DE TORMES (EL)	53.396,22	49.054,07	91,87
254	PITIEGUA	75.883,02	72.437,70	95,46
255	PIZARRAL	48.317,15	40.872,94	84,59
256	POVEDA DE LAS CINTAS	83.146,70	77.114,18	92,74
257	POZOS DE HINOJO	24.063,40	18.584,56	77,23
258	PUEBLA DE AZABA	65.370,68	60.486,47	92,53
259	PUEBLA DE SAN MEDEL	19.459,37	18.662,33	95,9
260	PUEBLA DE YELTES	60.713,53	58.078,92	95,66
261	PUENTE DEL CONGOSTO	183.145,99	168.596,08	92,06
26101	BERCIMUELLE	62.226,57	55.079,12	88,51
262	PUERTAS	20.210,86	18.830,09	93,17
263	PUERTO DE BEJAR	143.351,48	123.668,12	86,27
264	PUERTO SEGURO	28.092,56	25.558,43	90,98
265	RAGAMA	83.700,09	77.342,30	92,4
266	REDONDA (LA)	38.251,85	35.748,50	93,46
267	RETORTILLO	107.645,38	100.823,39	93,66
268	RINCONADA DE LA SIERRA (LA)	24.266,41	22.188,65	91,44
26801	VENTAS GARRIEL	1.493,80	957,00	64,06
269	ROBLEDA	131.715,64	124.720,02	94,69
270	ROBLIZA DE COJOS	85.806,39	75.348,35	87,81

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
271	ROLLAN	112.270,72	108.863,91	96,97
272	SAELICES EL CHICO	73.356,50	70.093,27	95,55
273	SAGRADA (LA)	38.167,79	37.455,13	98,13
274	SALAMANCA	90,86	0,86	0,95
275	SALDEANA	46.430,85	42.553,43	91,65
276	SALMORAL	100.924,12	94.662,15	93,8
277	SALVATIERRA DE TORMES	208.429,76	202.966,47	97,38
278	SAN CRISTOBAL DE LA CUESTA	309.531,04	266.310,86	86,04
279	SANCTI-SPIRITUS	433.292,14	374.590,28	86,45
280	SANCHON DE LA RIBERA	33.993,94	33.372,43	98,17
281	SANCHON DE LA SAGRADA	16.607,40	16.245,08	97,82
282	SANCHOTELLO	79.813,22	75.979,70	95,2
283	SANDO	48.350,97	42.031,90	86,93
284	SAN ESTEBAN DE LA SIERRA	105.445,61	98.710,98	93,61
285	SAN FELICES DE LOS GALLEGOS	188.478,28	177.007,53	93,91
286	SAN MARTIN DEL CASTAÑAR	96.677,97	87.068,87	90,06
287	SAN MIGUEL DE VALERO	152.017,33	143.220,52	94,21
288	SAN MORALES	122.583,49	110.197,12	89,9
289	SAN MUÑOZ	87.552,09	81.145,17	92,68
290	SAN PEDRO DEL VALLE	87.150,37	81.735,74	93,79
291	SAN PEDRO DE ROZADOS	131.356,06	118.431,76	90,16
292	SAN PELAYO DE GUAREÑA	66.569,37	41.796,06	62,79
293	SANTA MARIA DE SANDO	27.283,43	25.072,31	91,9
294	SANTA MARTA DE TORMES	3.744.451,51	3.364.323,66	89,85
296	SANTIAGO DE LA PUEBLA	197.594,17	181.320,59	91,76

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
297	SANTIBAÑEZ DE BEJAR	225.821,92	214.997,34	95,21
298	SANTIBAÑEZ DE LA SIERRA	61.533,57	57.162,34	92,9
29801	SANTA MARIA DE LOS LLANOS	578,22	527,94	91,3
299	SANTIZ	189.998,82	130.388,22	68,63
300	SANTOS (LOS)	224.686,42	204.437,27	90,99
301	SARDON DE LOS FRAILES	471.980,60	470.956,89	99,78
302	SAUCELLE	635.391,58	627.425,95	98,75
303	SAHUGO (EL)	67.638,19	65.587,34	96,97
304	SEPULCRO-HILARIO	67.435,01	64.232,36	95,25
305	SEQUEROS	124.170,34	112.953,04	90,97
306	SERRADILLA DEL ARROYO	67.215,34	63.913,90	95,09
30601	GUADAPERO	11.047,27	9.513,35	86,11
307	SERRADILLA DEL LLANO	41.865,26	36.991,40	88,36
309	SIERPE (LA)	13.317,27	12.433,03	93,36
310	SIETEIGLESIAS DE TORMES	58.195,64	53.478,20	91,89
311	SOBRADILLO	123.592,57	115.076,85	93,11
312	SORIHUELA	170.958,35	153.630,77	89,86
313	SOTOSERRANO	162.821,57	143.888,37	88,37
314	TABERA DE ABAJO	29.393,94	26.950,78	91,69
315	TALA (LA)	49.240,54	44.185,20	89,73
316	TAMAMES	300.343,15	277.269,41	92,32
317	TARAZONA DE GUAREÑA	98.517,11	90.161,33	91,52
318	TARDAGUILA	47.808,59	45.772,01	95,74
319	TEJADO DE BEJAR (EL)	60.090,45	55.792,57	92,85
320	TEJEDA Y SEGOYUELA	22.666,99	20.977,50	92,55

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
321	TENEBRON	46.382,76	43.316,08	93,39
322	TERRADILLOS	939.211,86	798.041,76	84,97
323	TOPAS	263.085,52	247.964,26	94,25
324	TORDILLOS	110.283,14	106.855,34	96,89
325	TORNADIZO (EL)	35.323,99	33.491,77	94,81
327	TORRESMENUDAS	62.880,73	57.569,10	91,55
328	TRABANCA	92.356,20	86.782,82	93,97
329	TREMEDAL DE TORMES	9.945,94	9.893,99	99,48
330	VALDECARROS	135.636,32	132.243,07	97,5
331	VALDEFUENTES DE SANGUSIN	89.696,27	81.565,73	90,94
332	VALDEHIJADEROS	28.966,49	26.547,08	91,65
333	VALDELACASA	59.816,33	58.326,47	97,51
334	VALDELAGEVE	11.891,90	10.429,45	87,7
335	VALDELOSA	162.145,41	108.117,17	66,68
336	VALDEMIERQUE	30.207,20	28.804,73	95,36
337	VALDERRODRIGO	56.507,27	55.577,78	98,36
338	VALDUNCIEL	123.590,70	117.761,09	95,28
339	VALERO	74.724,87	68.919,66	92,23
340	VALSALABROSO	34.340,59	33.384,88	97,22
341	VALVERDE DE VALDELACASA	24.588,70	22.116,73	89,95
342	VALVERDON	119.864,88	111.130,80	92,71
343	VALLEJERA DE RIOFRIO	30.535,81	27.618,48	90,45
344	VECINOS	76.547,02	61.653,99	80,54
345	VEGA DE TIRADOS	140.111,65	133.576,37	95,34
346	VEGUILLAS (LAS)	127.371,32	110.748,66	86,95

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
347	VELLES (LA)	161.451,67	149.253,29	92,44
348	VENTOSA DEL RIO ALMAR	43.893,91	41.351,77	94,21
349	VIDOLA (LA)	24.891,54	24.305,12	97,64
350	VILVESTRE	315.049,17	310.701,99	98,62
351	VILLAFLORES	159.287,44	153.449,63	96,34
352	VILLAGONZALO DE TORMES	107.935,13	102.738,08	95,19
35201	CARPIO BERNARDO	3.968,82	3.751,56	94,53
353	VILLALBA DE LOS LLANOS	43.578,38	38.480,67	88,3
354	VILLAMAYOR DE ARMUÑA	3.038.221,48	2.630.638,92	86,58
355	VILLANUEVA DEL CONDE	75.882,98	70.757,70	93,25
356	VILLAR DE ARGAÑAN	29.295,55	27.774,99	94,81
35605	MARTILLAN	8.315,21	8.315,21	100
35608	SEXMIRO	4.330,35	4.279,47	98,83
357	VILLAR DE CIERVO	92.696,39	87.295,60	94,17
358	VILLAR DE GALLIMAZO	88.696,97	82.169,44	92,64
359	VILLAR DE LA YEGUA	74.325,39	70.062,08	94,26
360	VILLAR DE PERALONSO	79.468,81	72.825,15	91,64
361	VILLAR DE SAMANIEGO	30.467,79	28.980,82	95,12
362	VILLARES DE LA REINA	3.046.466,12	2.679.968,82	87,97
363	VILLARES DE YELTES	30.396,23	28.498,69	93,76
364	VILLARINO DE LOS AIRES	974.827,93	962.737,87	98,76
365	VILLARMAYOR	65.765,96	61.122,28	92,94
366	VILLARMUERTO	19.761,85	19.447,74	98,41
367	VILLASBUENAS	80.698,52	78.148,64	96,84
368	VILLASDARDO	11.422,60	11.317,72	99,08

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
369	VILLASECO DE LOS GAMITOS	50.456,04	47.271,35	93,69
370	VILLASECO DE LOS REYES	325.444,03	315.445,60	96,93
37001	CAMPO DE LEDESMA	3.451,25	3.044,62	88,22
37002	GEJO DE LOS REYES	1.796,59	1.733,29	96,48
37003	BERGANCIANO	1.052,69	1.052,69	100
371	VILLASRUBIAS	77.793,11	72.409,67	93,08
372	VILLAVERDE DE GUAREÑA	49.750,52	47.069,18	94,61
373	VILLAVIEJA DE YELTES	214.080,02	201.522,49	94,13
374	VILLORIA	431.791,14	405.868,80	94
375	VILLORUELA	257.113,20	237.321,91	92,3
376	VITIGUDINO	726.086,71	673.848,58	92,81
377	YECLA DE YELTES	106.748,16	104.394,13	97,79
378	ZAMARRA	58.324,36	56.608,40	97,06
379	ZAMAYON	166.115,89	32.306,22	19,45
380	ZARAPICOS	108.436,23	78.853,25	72,72
381	ZARZA DE PUMAREDA (LA)	62.510,38	61.002,67	97,59
382	ZORITA DE LA FRONTERA	72.886,78	69.233,76	94,99
431	MANCOMUN. AGUAS SANTA TERESA	69.492,68	52.116,56	75
815	MANCOMUN. VITIGUDINO	79.879,09	76.968,09	96,36
855	COM.REGANTES VILLAGONZALO	553.791,35	503.619,77	90,94
857	DIPUTACION	1.394.973,70	646.728,26	46,36
858	COM.REGANTES CANAL MAYA	239.428,93	179.337,09	74,9
861	COM.REGANTES EJEME GALISANCHO	108.179,24	93.800,40	86,71
862	MANCOMUN. BURGUILLOS	47.523,83	37.178,99	78,23
864	MANCOMUN. DEL AZUD	2.405,62	2.265,62	94,18

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA 2019				
CÓD.	MUNCIPIO	CARGO LÍQUIDO	COBROS VOLUNTARIA	% RECAUDACIÓN
865	MANCOMUN. TIERRAS DEL TORMES	180.326,00	168.236,00	93,3
866	MANCOMUN. ENTRESIERRAS	198.580,00	186.120,00	93,73
867	MANCOMUN. PUENTE LA UNION	163.289,55	145.500,60	89,11
868	COM.REGANTES CANAL DE ZORITA	136.636,02	90.698,43	66,38
869	COM.REGANTES VILLAMAYOR	12.221,73	8.297,37	67,89
901	MANCOMUN. ALTO AGUEDA	276.880,00	258.470,00	93,35
902	MANCOMUN. LAS DEHESAS	378.601,66	354.621,16	93,67
905	MANC. RIBERAS AGUEDA-YELTES-AG	794.527,64	737.137,58	92,78
906	MANCOMUN. SIERRA DE FRANCIA	433.825,07	401.564,44	92,56
907	MANCOMUN. LINARES Y SU ENTORNO	97.850,00	94.230,00	96,3
908	MANCOMUN. CAMPO CHARRO	99.027,52	88.036,42	88,9



REGTSA

Memoria
de actividades y resultados

2020

Diputación de Salamanca

FUNDIBEQ

Comprometidos con el progreso de nuestros pueblos

1
2
3
4
5
6
7
8
9
ANEXOS
1 | 2