

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

Memoria

de actividades y resultados 2022



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



El año 2022, a pesar de la persistencia de algunos problemas (impacto de la pandemia) y la aparición de otros nuevos (inflación, efectos de la guerra etc.), ha supuesto para REGTSA una mejora clara de los niveles de recaudación, hasta el punto de alcanzar en recaudación voluntaria el mejor resultado de nuestra historia.

Por otra parte, 2022 ha supuesto un impulso en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos a los ayuntamientos y contribuyentes. En efecto, se han aprobado las nuevas cartas de servicios a los contribuyentes y las nuevas ofertas de servicios a los ayuntamientos, incluyendo en dichos documentos nuevos compromisos de atención a nuestros grupos de interés. En esta memoria se incluye cumplida información del grado de cumplimiento de dichos compromisos.

En 2020 REGTSA aprobó el nuevo Plan estratégico 2020- 2023, que nos sirve de guía durante el período que abarca esta legislatura. En este contexto, hemos continuado con la ejecución de las actuaciones previstas, algunas de las cuales como los nuevos sistemas de pago (Bizum o correos pay) o la conexión a la plataforma de intermediación de datos, facilitan, todavía más, las gestiones de los ciudadanos de nuestra provincia.

Esta memoria de actividades y resultados 2022, es un análisis de lo que hemos conseguido cuando hemos finalizado el tercer 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 2022, pueden destacarse los siguientes aspectos:

- Durante el ejercicio se han recaudado un total de 81.299.646,00 €, es decir 1.404.577,00 € más que en el ejercicio anterior, lo que supone un crecimiento del 1,76 %.
- El porcentaje de recaudación voluntaria ha sido del **94,43 %**, y los precios abonados por los ayuntamientos se han situado en una media del **2,15 %**.
- En recaudación ejecutiva se ha alcanzado el **66,59 %**, lo que supone una mejora de algo más de un punto porcentual sobre el ejercicio anterior y situarnos en el nivel de 2019. Por su parte, el indicador de gestión ejecutiva se ha situado en el 80,64 %.
- Finalmente, Los resultados financieros han sido excelentes y REGTSA mantiene su autofinanciación, con un ratio del **131,53 %**.

Estos resultados nos van a hacer posible que, durante 2023, pongamos en marcha nuevas actividades incluidos en el plan estratégico, dirigido a mejorar los servicios que veníamos prestando a los ayuntamientos y ciudadanos.

Antonio Luis Sánchez Martín
Vicepresidente de REGTSA

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REG TSA

Ejecución

del Plan Estratégico 2020-23

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Ayuntamientos

LÍNEA ESTRATÉGICA

ACTUACIONES

DETALLE DE CADA ACTUACIÓN

FACILITAR LA GESTIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS

Contabilidad más fácil (fase 2)

Incluye la generación de formatos de carga en dos de las aplicaciones de contabilidad más utilizadas por los ayuntamientos de la provincia

Sensorización del territorio (IOT)

Finalización del proyecto parking inteligente:

- 150 sensores de aparcamiento implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca (Ciudad Rodrigo y Peñaranda de Bracamonte).
- 5 paneles informativos de la disponibilidad de aparcamiento: implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca correspondiendo a uno de ellos 3 y al otro 2 de los antes citados.

Nuevas ofertas de servicio

Incorporan las siguientes novedades:

- El nuevo modelo de acuerdo de delegación.
- Las demandas que nos hacen llegar los propios ayuntamientos, como por ejemplo el nuevo servicio de apoyo en los expedientes de ejecución subsidiaria.
- La transformación digital operada en los últimos años, tanto en los ayuntamientos como en REGTSA.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2




Contribuyentes

LÍNEA ESTRATÉGICA**ACTUACIONES****DETALLE DE CADA ACTUACIÓN****Nuevas cartas de servicios**

Aprobación de nuevas cartas de servicios *Más cerca* y *Más fácil* con los siguientes objetivos:

- Mejora de nuestros procesos para poder solucionar en el acto las demandas de los contribuyentes.
- Apuesta firme por la generalización de los servicios electrónicos.

Paga como quieras

Puesta en marcha del pago a través de Correos Pay (pago a los carteros) y Bizum.

Rediseñar la sede electrónica

Rediseño completo del nuevo portal de REGTSA.

FACILITAR EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Trámites inteligentes

Puesta en marcha de la interoperabilidad a través de la **plataforma de intermediación de datos**.

El artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común recoge, como derecho de todo ciudadano, el que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública. El intercambio de datos entre Administraciones Públicas es por tanto una tarea fundamental a la hora de prestar servicios avanzados de administración electrónica a los ciudadanos, mejorando la eficiencia y eficacia de las organizaciones.

A través de la plataforma de intermediación de datos REGTSA accederá directamente, siempre que el contribuyente no se oponga, a las bases de datos públicas para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.

Plan de mejora de la base de datos de terceros

Se ha continuado con la ejecución del plan de mejora de la base de datos.

Plan de recursos humanos

Se ha finalizado el proceso de estabilización de empleo temporal y se ha aprobado la oferta de empleo 2022.

GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO DEL TALENTO

Reorientar la formación

Se ha puesto en marcha la primera parte del programa de dirección en organizaciones tributarias.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

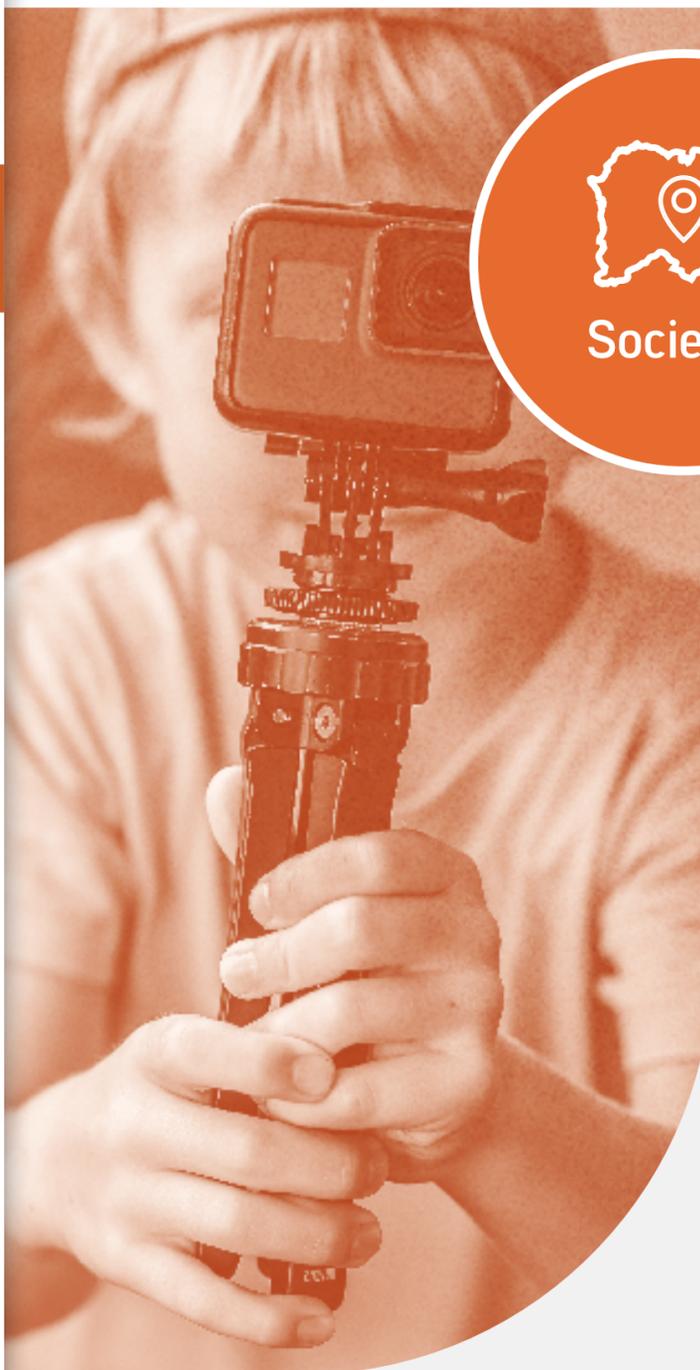
5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



LÍNEA ESTRATÉGICA

ACTUACIONES

DETALLE DE CADA ACTUACIÓN

PROTEGER LA SALUD DEL PLANETA

Alineados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

Se ha ejecutado el plan de alineación con los ODS del año 2022.

FACILITAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Educación Tributaria

Se ha desarrollado la sexta convocatoria del Concurso de Videos de Tributación Local con un gran impacto: 12 centros escolares, 700 alumnos, 31 videos y más de 16.000 vistas de dichos videos.

GARANTIZAR UNA ADMINISTRACIÓN EJEMPLAR

Cultura de excelencia

Se ha ejecutado la segunda fase del Polo de innovación, que ha incluido cinco actividades en las que han participado 184 personas, con una valoración de 9,6 puntos sobre 10.

Finalmente, REGTSA ha expuesto su experiencia en ocho eventos externos.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Gobierno

LÍNEA ESTRATÉGICA

ACTUACIONES

DETALLE DE CADA ACTUACIÓN

FACILITAR
LA ADOPCIÓN
DE BUENAS
DECISIONES
PÚBLICAS

Big Data:
analítica
prescriptiva
y predictiva

Puesta en marcha de un programa informático que permite la planificación estratégica de REGTSA mediante la monitorización, seguimiento y evaluación periódica de los siguientes indicadores:

1ª Fase. Indicadores del entorno provincial: dichos indicadores comprendan aspectos económicos (ejemplo: inflación, PIB, renta anual, índice de Gini, etc) demográficos (ejemplo: población, sexo, tasa de pobreza, etc) sociales (ejemplo: riesgo de pobreza o exclusión social, ocupación, etc). Estos indicadores se obtendrán de las principales bases de datos públicas (ejemplo: INE, Banco de España, Eurostat, etc).

Los indicadores, deben alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (ODS) para que pueda establecerse un cuadro de mando para cada uno de los mismos.

GARANTIZAR
LA EXCELENCIA
DEL SERVICIO

Implantación
del modelo
EFQM 2020

Se ha llevado a cabo el proceso de autoevaluación con el modelo 2020 y, posteriormente, se ha desarrollado el proceso de reconocimiento del sello de excelencia, habiendo obtenido el nivel + 600 puntos.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 **CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE**

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

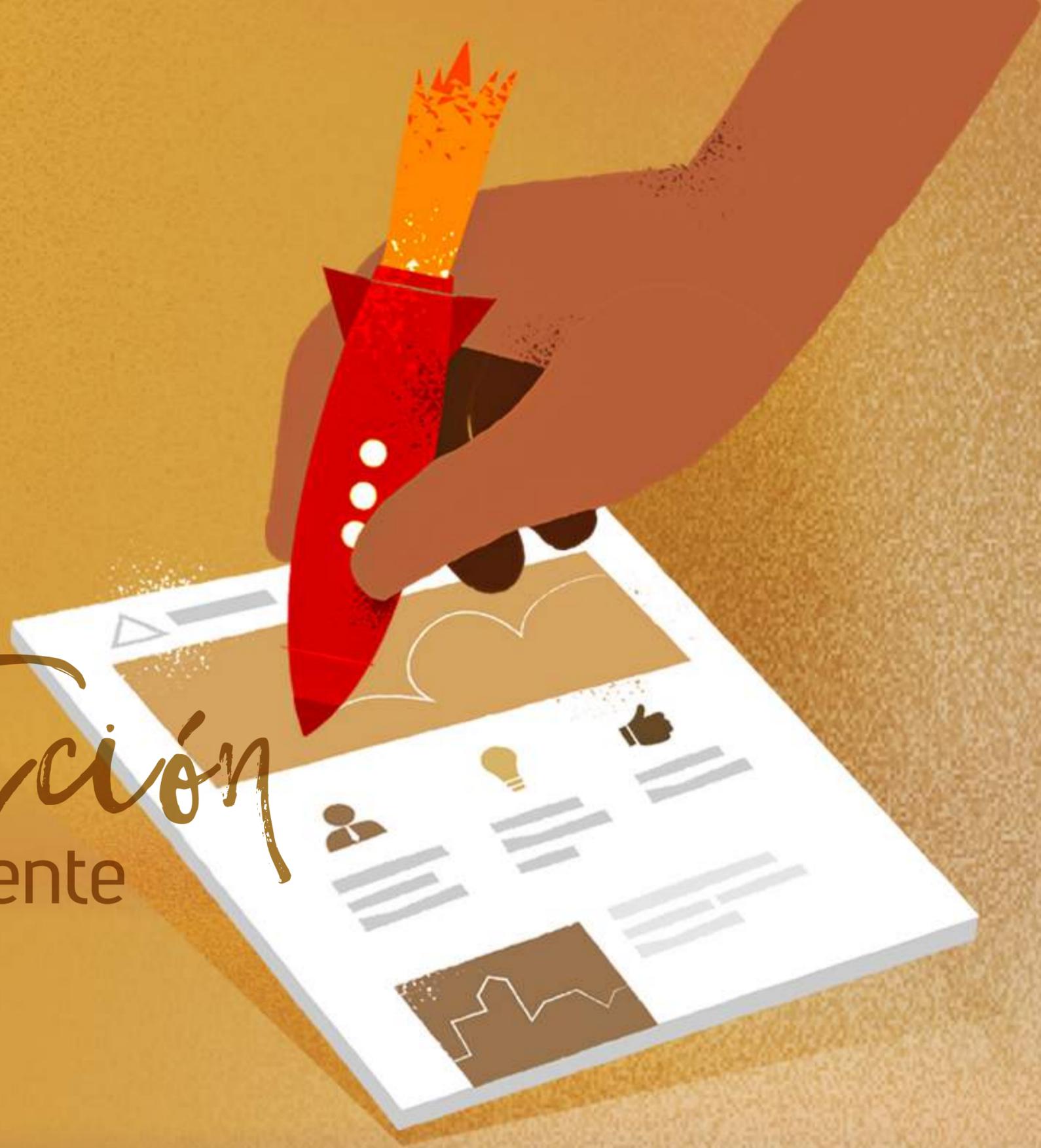
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Contratación pública transparente



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REG TSA

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 **68 empresas** y se han recibido un total de **24 ofertas**.

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	Tipo de contrato	Proveedores invitados	Ofertas recibidas	Precio Total de Adjudicación
Operación de Tesorería y Gestión de Domiciliaciones. 2023	21/12/2022 11:38:21		Procedimiento Abierto 2 sobres	Privado	3	2	
Servicio de mantenimiento y soporte de Editran	05/12/2022 10:30:08	25.200,00	Procedimiento Negociado Sin Publicidad (2 sobres)	Servicios	1	1	12.600,00€
TPV y Bizum	22/11/2022 13:31:00	22.500,00	Procedimiento Abierto 2 sobres	Servicios	2	1	22.500,00€
Programa informático de monitorización, seguimiento y evaluación SMART Government	21/10/2022 12:37:16	61.000,00	Procedimiento Abierto	Suministro	9	1	42.580,55€
TPV y Bizum	30/06/2022 12:22:13	22.500,00	Procedimiento abreviado	Servicios	1	1	
Servicio de soporte y mantenimiento de Cloud	10/06/2022 12:47:56		Procedimiento Negociado Sin Publicidad (2 sobres)	Servicios	4	1	872.166,91€
Diseño del portal web REG TSA	10/06/2022 10:13:25	14.500,00	Contratos menores	Servicios	3	2	10.100,00€
Centro de Atención de Llamadas	30/05/2022 12:21:12	600.172,13	Procedimiento Abierto	Servicios	3	2	542.861,00€
Adquisición de dispositivos de impresión y escaneo	09/05/2022 11:08:07	14.820,00	Contratos menores	Suministro	15		
Contratación de los servicios postales y telegráficos	23/02/2022 11:56:33	2.533.400,12	Procedimiento Abierto	Servicios	4	1	521.325,86€
Suministro y puesta en marcha de un sistema de seguridad inteligente	17/02/2022 11:47:40	9.000,00	Contratos menores	Suministro	9	3	
Adquisición papel	10/02/2022 14:02:39	1.500,00	Contratos menores	Suministro	4	3	1.425,00€
Suministro-trabajos impresión recibos recaudación	26/01/2022 12:11:33	56.520,00	Procedimiento Abierto 2 sobres	Suministro	10	6	
TOTALES		4.233.279,16			68	24	

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

Memoria de calidad



OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

Obtención del sello EFQM “600 + puntos”

Desde hace ya bastantes 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, una vez que hemos implantado la versión 2020 del modelo EFQM, corresponde certificar nuestro nivel de excelencia, de acuerdo a los sellos del Modelo EFQM que en España gestiona el Club de Excelencia en Gestión del que REGTSA es socio.:

La trayectoria recorrida en el 2022 se resume en los siguientes hitos:

- 1 **Solicitud de evaluación externa y certificación del nivel de excelencia.**
- 2 **Elaboración de la Memoria EFQM**, basada en el Modelo EFQM 2020, en la plataforma que, a esos efectos, mantiene el Club de Excelencia en Gestión.
- 3 **Visita de evaluación, que tiene lugar los días 11 y 12 de julio.** Se realiza de forma presencial en las instalaciones de REGTSA en Salamanca, en la que se incluyen varias reuniones del equipo evaluador con miembros del Comité de Calidad de REGTSA, otro personal técnico y dos grupos focales.
- 4 En la segunda quincena de julio se recibe el resumen ejecutivo que incluye la comunicación por parte del equipo evaluador del **Club sobre la obtención por REGTSA del Sello de Excelencia EFQM 600+ Modelo EFQM 2020), con rango de puntuación 600-649.**
- 5 Así mismo se recibe el informe final de feed-back, elaborado por el equipo evaluador en el que se enumeran puntos fuertes de la organización, y áreas de mejora relativas a todos los criterios y subcriterios del modelo. Se destacan como puntos fuertes: Trayectoria de éxito, cultura consolidada en valores, agilidad y flexibilidad en la propuesta de valor, orientación a resultados y alto nivel de consecución de resultados.



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Autoevaluación EFQM 2022

Enmarcada en los procesos de revisión del Nuevo Plan Estratégico 2020-2023 y de preparación a la renovación del sello EFQM se ha procedido a la realización de la Autoevaluación 2022 bajo el modelo EFQM 2020. De acuerdo a la planificación de dicha autoevaluación, efectuada en el seno del Comité de Calidad, se constituyen varios Grupos de Autoevaluación por agrupaciones de subcriterios del Modelo EFQM 2020, que se reúnen entre los días 10 y 15 de marzo 2022.

A todas las personas de la organización se les proporciona como documento de trabajo, la Memoria EFQM elaborada para la renovación del sello EFQM, 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 2020 está ampliamente documentado en las actas de los grupos de trabajo CONSTITUIDOS.



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 2022 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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Mantenimiento procesos propios de cada unidad

Se realiza la Auditoría Interna anual relativa al Sistema de Gestión de la Calidad en fecha 17, 19, 21 y 24 de octubre de 2022. 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 de Hacienda y Negociado Personal y Asuntos Generales, Unidad de Gestión Tributaria, Área Gestión de la Información, Área de Recaudación y Unidad de Recaudación y Oficina Periférica de Béjar”.

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 2021 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 ocho 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.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Premios a la calidad y a la transparencia de REGTSA

Mediante Resolución nº 135 de 8 de abril de 2022, se acordó aprobar la convocatoria de los premios a la calidad del Organismo Autónomo para el año 2022, en las siguientes modalidades:

- ★ Premios a las Mejores Sugerencias de los Empleados Públicos de REGTSA.
- ★ Premio a la Trayectoria profesional de los Empleados Públicos de REGTSA.
- ★ Premios a las Mejores prácticas de los clientes y aliados de REGTSA.

Igualmente, de acuerdo a las bases de la convocatoria, se designó el Jurado por Resolución nº 197 de 25 de mayo de 2022.

Los premios se entregan en el seno del nuestro Foro anual, el cual, en su edición de 2022, ha tenido lugar en fecha 21 de junio.

En este ejercicio el jurado calificador ha otorgado los siguientes premios:

PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS DE REGTSA

★ **TERESA GARCÍA MATEOS**, Auxiliar Tributario de Coordinación General de REGTSA, por su sugerencia consistente en implantar las claves de resolución colectiva en los expedientes que se tramitan en la aplicación informática, especialmente de beneficios fiscales. Mediante esta actuación se contribuye al ahorro de recursos y la disminución del tiempo de tramitación de los expedientes tributarios tramitados a instancia de los contribuyentes de nuestra provincia, como puedan ser los expedientes de concesión de beneficios fiscales.

★ **LOURDES DE SAN ANTONIO BENITO**, Auxiliar Tributario del Área de Recaudación Oficina Principal de REGTSA, por su sugerencia consistente en implantar el control de los envíos realizados con la utilización de desplegados de estados en el Registro de Salida de REGTSA. Esta actuación permite el seguimiento en tiempo real de los envíos y notificaciones realizados a través del Registro de Salida de REGTSA con el consiguiente ahorro de recursos y tiempo de tramitación de todo tipo de expedientes.

PREMIO A LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS DE REGTSA

★ **SARA MARÍA BASELGA LÓPEZ**, Jefa de Unidad de Recaudación de REGTSA, quien se caracteriza por su disposición a colaborar, para lo que sea (personal y profesional), con todos los compañeros y compañeras de las Áreas y Unidades de REGTSA. Su trayectoria profesional viene avalada por más de 33 años de ejercicio, al principio en puestos base y después como Jefa de la Oficina Principal y de la Unidad de Recaudación. En dichos años, tanto la Recaudación ejecutiva como la gestión y recaudación de multas y sanciones de tráfico en REGTSA se han convertido en servicios ejemplares y muy apreciados por nuestros Ayuntamientos, y constituyen un referente para el resto de las Administraciones Tributarias, tanto en porcentajes recaudatorios y de gestión obtenidos, como en la rápida implantación de mejoras tecnológicas y desarrollo eficaz de ambos procedimientos ejecutivo y de multas en todas sus fases.

PREMIOS A LAS MEJORES PRACTICAS DE LOS CLIENTES Y ALIADOS DE REGTSA

★ **EQUIPO DE TRABAJO FORMADO POR SECRETARIOS-INTERVENTORES DE AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA DE SALAMANCA** por su apoyo y colaboración en la Fase I del proyecto “Rediseño Sistema Informes de Contabilidad, a los Ayuntamientos” que se materializa en el desarrollo de un trabajo de mejora, adecuación y simplificación de los informes de contabilidad que REGTSA proporciona a los ayuntamientos y otros entes delegantes de nuestra provincia. Destacamos el trabajo, dedicación y conocimientos de los integrantes de este equipo de Secretarios, constituido en el seno del Colegio COSITAL de Salamanca, sin los cuales no hubiese sido posible la culminación de esta 1ª Fase del proyecto.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

Estudio expectativas grupos de interés

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

En 2022, se ha definido el ecosistema de REGTSA, de acuerdo al modelo EFQM, nueva versión 2020, y se han revisado y ampliado los procesos de la Voz de los Grupos de Interés de REGTSA.

A lo largo del ejercicio se han realizado 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 2022 han versado sobre la determinación de necesidades y expectativas de los siguientes grupos de Interés: Ayuntamientos, Contribuyentes, Empleados, Proveedores y Aliados de REGTSA.**

En estos estudios se utiliza una metodología específica (grupos focales de exploración, entrevistas personales en profundidad) y concluyen 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.

En el proceso de la Voz de la Sociedad de REGTSA se incluyen los siguientes estudios:

- 1 Percepción de innovadores que realiza una consultora especializada "5 y más".
- 2 Percepción tutores de colegios e institutos que participan en las charlas de educación tributaria, que realiza la Dirección de REGTSA.
- 3 Percepción de los alumnos que efectúan sus prácticas de la USAL en REGTSA y que se lleva a cabo por otros alumnos en prácticas.

En cuanto al nuevo proceso de la voz de Diputación, el estudio se segmenta en Funcionarios de habilitación nacional y representantes políticos del Consejo de Administración y se lleva a cabo por la Dirección de REGTSA.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Estudios realizados por los alumnos en prácticas de la Universidad de Salamanca

A lo largo del ejercicio 2022, 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.



4.2 OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

4.3 CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS I Grado en Estadística

Alumnos 1º Cuatrimestre curso 2022-2023: Íñigo Martínez Ascorbe y Lucía Sánchez Martín.

Estudios realizados:

- Estudio 2022 sobre la Calidad de los Servicios de REGTSA (Encuesta a los Contribuyentes).
- Estudio 2022 sobre la Calidad de los Servicios de REGTSA (Encuesta a los Ayuntamientos).
- Estudio 2022 sobre el clima laboral y la Percepción de las Medidas de Conciliación en REGTSA y actualización Indicadores EFR.

FACULTAD DE DERECHO I Grado en Derecho

Alumno 2º Cuatrimestre curso 2021-2022: Miguel Benito Valle.

Alumnos 1º Cuatrimestre curso 2022-2023: Adrián Velasco García y Jesús Martín Bayón.

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.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



4.2 OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

4.3 CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD

Estudios realizados por los alumnos en prácticas de la universidad de salamanca

FACULTAD DE DERECHO I Grado en Ciencia Política y Administración Pública

Alumnos 2º Cuatrimestre curso 2021-2022: María Martín Chavez y Jonás González Salceda.

Estudios realizados:

- Estudios de la voz de la Sociedad en REGTSA, alumnos en prácticas 2019, 2020 y 2021).

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

Alumna Verano 2022: Teresa Valle Santos.

Estudios realizados:

- Actualización de datos del Sistema de Calidad de REGTSA en la Intranet/Gestión documental.
- Realización de diferentes propuestas en el marco de las ordenanzas municipales y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



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 máxima 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 los siguientes estudios realizados por la becaria, entre abril y octubre de 2022

programa
clave
PRÁCTICAS EN EMPRESA

4.2 OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

4.3 CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD

BECARIA

Carmen Sánchez García, Graduada en Derecho por la USAL.

Estudios realizados:

- Estudio de los objetivos de desarrollo sostenible y su incorporación a la normativa de la provincia y del organismo.
- Ha actualizado el cuadro de procesos, el mapa de procesos, el manual de calidad y los documentos de los procesos.
- Ha elaborado el plan de igualdad del organismo.
- Estudio de las ordenanzas y los objetivos de desarrollo sostenible y ha elaborado propuestas para los municipios de la provincia.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

 1 | 2


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 2.022 se ha actualizado la siguiente documentación del Sistema de Gestión de Calidad:

ACRÓNIMO	NOMBRE DEL PROCESO/ INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	NUEVA VERSIÓN
	MANUAL DE CALIDAD	21
V-04	VOZ DE LA SOCIEDAD	05
V-05	ALIADOS Y PROVEESORES	04
V-06	VOZ DE LA DIPUTACION	01
IN-01	CINEFORUM	03
IN-02	BANCO DE HISTORIAS	02
IN-03	ELABORACION DE GUIONES	07
IN-04	SILENCIO SE RUEDA	01
IN-05	DEL ESTRENO A LA CARTELERA	01
IN-06	ESCUELA DE ARTISTAS	01

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



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: 15.



Plazo medio de contestación en días hábiles: **1,0 DÍAS** en solicitudes de información y quejas y sugerencias.



4.2 OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD

4.3 CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD

Reuniones comité de Calidad

A lo largo del ejercicio 2022 se han celebrado cuatro reuniones del Comité de Calidad, de las cuales una de ellas tuvo el carácter de Revisión por la Dirección.

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.

NO CONFORMIDADES

CÓDIGO	UNIDAD	MOTIVO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	ACCIÓN MEJORA
INC – 01/22	ÁREA HACIENDA	ERROR ABONO FACTURA	20/09/2022	20/10/2022	NO

ACCIONES DE MEJORA

CÓDIGO	RESPONSABLE	MOTIVO	FECHA APERTURA	FECHA CIERRE	IMPLANT.
IAC-01/22	DELEGADO DE CALIDAD	REVISIÓN PROCESOS VOZ	02/01/2022	07/02/2022	SÍ
IAC-02/22	DELEGADO DE CALIDAD	OBSERVACIONES AUDITORÍA INT. CAL.	07/02/2022	28/09/2022	SÍ
IAC-03/22	DELEGADO DE CALIDAD	OBSERVACIONES AUDITORÍA EXT. CAL.	07/02/2022	28/09/2022	SÍ
IAC-04/22	DELEGADO DE CALIDAD	REVISIÓN PROCESOS INNOVACIÓN	12/07/2022	28/09/2022	SÍ

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD

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 2022, a fin de que tanto los ayuntamientos como los ciudadanos puedan comprobar el grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

COMPROMISOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

TRÁMITES INMEDIATOS. Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

1

- Registro y compulsión 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 17.641 atenciones.

TRÁMITES RÁPIDOS. Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

2

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.
- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.
- 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.
- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.



El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,05 días hábiles.



El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 1,36 días.



El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.



Durante el ejercicio se han tramitado dentro de plazo 845 planes de pago (el 100 %).



Durante el ejercicio se han tramitado en plazo 15 recursos administrativos contra actos tributarios.

MODALIDADES DE PAGO. El contribuyente podrá elegir entre tres modalidades de pago de los tributos:

3

- 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, 821 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.



Atención presencial



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

- 4** Atención personalizada en puestos de atención polivalente en un tiempo medio de espera no superior a 5 minutos. ▶ El tiempo medio de espera ha sido de 1 minuto y 40 segundos.
- 5** 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.
- 6** Remitir por correo ordinario dentro de período voluntario al domicilio del contribuyente los avisos de pago correspondientes a 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 13.748 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 31,62 % contribuyentes).
- 7** 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.
- Nos comprometemos a que los ciudadanos no tengan que aportar datos que figuren en poder de la Administración y, en particular a:
- 8** • A no solicitar copias del DNI (basta con mostrarlo) o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos. ▶ Durante el ejercicio, 604 contribuyentes evitaron aportar documentación facilitando el acceso a la plataforma de intermediación de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.
- Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:
- 9** • 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 24 de enero de 2021.
- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo. ▶ Fue publicada en abril de 2022.
- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio. ▶ Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario el 12 de enero de 2023.
- Publicación en la sede electrónica del Manual del contribuyente. ▶ Se encuentra publicado en nuestra sede.

1 Atención presencial


1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

1 REGISTRO ELECTRÓNICO, se realizarán en el acto, obteniendo justificante de la operación, cualquier trámite o solicitud dirigida a REGTSA y, en particular, los siguientes trámites:

- Domiciliaciones bancarias.
- Cambios de domicilio fiscal.
- Presentación de todo tipo de solicitudes.
- Alegaciones o recursos.

REGTSA está adherida al sistema de interconexión de registros (SIR), pudiendo los ciudadanos presentar en REGTSA solicitudes dirigidas a otras Administraciones Públicas o por el contrario, presentar en otras Administraciones Públicas solicitudes dirigidas a REGTSA.

Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 129.057 trámites en línea de los cuales, 62.541 lo han sido previa identificación. Destacamos 2.532 justificantes de registro electrónico y 5.630 acuses de notificación.

2 CHAT, plataforma integrada en la aplicación "Cítate con REGTSA"; Esta herramienta de comunicación segura, permite comunicarse de forma fácil, sencilla y eficiente, con los agentes de REGTSA en tiempo real. Al solicitar cita previa, a través de nuestra Web (www.regtsa.es), podrá optar por esta forma de comunicación.

Durante el ejercicio, 87 ciudadanos han hecho uso de esta posibilidad.

3 MODALIDADES DE PAGO. 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, 821 contribuyentes se acogieron a la modalidad de pago a la carta.

4 TRÁMITES INMEDIATOS. Se realizarán en el acto los siguientes trámites:

- Obtención en el acto de certificados del pago de tributos, cartas de pago y posibilidad de realizar el pago a través de Tarjeta Bancaria en www.regtsa.es.
- Los ciudadanos podrán realizar en el acto el trámite de autoliquidaciones de los Impuestos sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (plusvalías), disponibles en cada municipio seleccionado. Con la **autoliquidación** obtendrá un **documento cobratorio** para abonar en la oficina bancaria de su elección o, si lo desea, efectuar el **pago telemático** de la misma. También podrá optar por la **simulación** y obtener la cantidad que debería abonar, con la simple inserción de los datos necesarios para su cálculo.
- 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.
- 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.

Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose emitido un total de 44.060 certificados en línea y 9.284 cartas de pago. Durante 2022 se realizaron 18.177 pagos de forma telemática.

Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose realizado un total de 1.002 autoliquidaciones en línea.

Durante el ejercicio el grado de cumplimiento del compromiso ha sido del 100 %, habiéndose validado 43.230 documentos expedidos electrónicamente.

El servicio se encuentra disponible para los ciudadanos.



Internet



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

TRÁMITES RÁPIDOS. Se resolverán en el plazo establecido los siguientes trámites:

5

- Transferir el importe de las devoluciones de ingresos indebidos cuyo importe no exceda de 1.100€ en un plazo no superior a 1 día hábil, desde la presentación de la solicitud, siempre que esta cumpla todos los requisitos.
- Aplicar provisionalmente y grabar en base de datos los expedientes de beneficios fiscales que cumplan con todos los requisitos en el plazo de 2 días hábiles.
- En los supuestos de aplazamientos y fraccionamientos remitir al contribuyente un plan de pagos en un plazo inferior a 5 días hábiles.
- Contestar a las solicitudes de información y a las quejas y sugerencias en un plazo de cuatro días hábiles.
- Resolver en el plazo de 20 días los recursos administrativos contra actos tributarios.

- ▶ El plazo medio de que se ha tardado en transferir las devoluciones ha sido de 0,05 días hábiles.
- ▶ El plazo medio de resolución durante el ejercicio ha sido de 1,36 días.
- ▶ El plazo medio de resolución ha sido de 1 en solicitudes de información y sugerencias.
- ▶ Durante el ejercicio se han tramitado dentro de plazo 845 planes de pago (el 100 %).
- ▶ Durante el ejercicio se han tramitado en plazo 15 recursos administrativos contra actos tributarios.

Nos comprometemos a que **los ciudadanos no tengan que aportar datos** que figuren en poder de la Administración y, en particular a:

6

- A no solicitar copias del DNI o acreditación de los recibos pagados o de los objetos tributarios que constan en nuestras bases de datos.
- A acceder, siempre que el contribuyente no se oponga, a la plataforma de intermediación de datos para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.
- A facilitar a los ciudadanos, cuando así lo deseen, la reutilización de los documentos utilizados en procedimientos anteriores.

- ▶ Durante el ejercicio 604 contribuyentes evitaron aportar documentación facilitando el acceso a la plataforma de intermediación de datos.

7

Poner a disposición de los grandes contribuyentes la denominada **"línea verde"**, que permite evitar la impresión de grandes cantidades de recibos. A través de este servicio, los contribuyentes con grandes cantidades de avisos de pago recibirán vía email los siguientes archivos de su deuda en voluntaria: archivo con detalle de toda la deuda tributaria, carpeta con los archivos individuales de los avisos de pago y documento para realizar el pago agrupado.

- ▶ Durante el ejercicio se han emitido a través de este servicio 5.667 recibos por importe de 494.429,10 €.

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.

Ser transparentes en nuestra gestión mediante los siguientes medios:

9

- Publicación en la Sede Electrónica y en la Memoria anual información sobre el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.
- Publicación de la memoria anual en la sede electrónica en el mes de marzo.
- Publicación del calendario del contribuyente en la primera quincena del mes de enero de cada ejercicio.
- 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 24 de enero de 2021.
- ▶ Fue publicada en abril de 2022.
- ▶ Estos compromisos se han cumplido con su publicación en la sede electrónica del calendario el 12 de enero de 2023.
- ▶ Se encuentra publicado en nuestra sede.

2 Internet


1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

 1 | 2


COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS

3


Atención telefónica

Se tramitarán en el acto las siguientes solicitudes :

- 1**
- Domiciliaciones bancarias.
 - Cambios de domicilio fiscal.
 - Obtención de duplicados de recibos pendientes y certificados.

Los duplicados y certificados serán remitidos preferentemente al correo electrónico del contribuyente en el plazo de 24h, o al domicilio del interesado en un plazo de dos días hábiles.

▶ Durante el ejercicio se han venido prestando con normalidad estos servicios (61.410 ciudadanos atendidos), no constando ningún supuesto en que no se haya cumplido el compromiso.

- 2**
- 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.

- 3**
- Nos comprometemos a atender sus llamadas de lunes a viernes en horario de 09:00h a 19:00h. Si todos nuestros operadores estuviesen ocupados nos comprometemos a devolverle la llamada dentro de la jornada laboral. En todo caso el porcentaje de llamadas entrantes atendidas será superior al 95 %.

▶ Durante el ejercicio fueron atendidas directamente el 97,72 % de las llamadas entrantes, superando ampliamente el compromiso adquirido con los ciudadanos.

▶ No obstante, 2.740 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 100 % de cumplimiento del compromiso.



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Memoria de innovación



LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR Y EL POSICIONAMIENTO DE REGTSA

REGTSA es un Organismo Autónomo dependiente de la Diputación Provincial de Salamanca que presta servicios tributarios a los ayuntamientos de la Provincia. Somos, por tanto, una Administración Pública que pertenece al sector de los Servicios Provinciales de Gestión Tributaria y Recaudación.

Dentro de la Administración Pública, nuestro sector, debido a su forma de financiación (art. 7 de la LRHL) y al desarrollo de procesos masivos, tanto en la gestión tributaria, como en la recaudación voluntaria y ejecutiva, se ha caracterizado históricamente por una mayor inversión en tecnología que el resto de las entidades públicas. Por otra parte, la eliminación del papel ha sido algo normal desde hace casi dos décadas, tanto en los procesos de intercambio de información con otras Administraciones, como con las Entidades Bancarias. En los últimos tiempos, la Ley de procedimiento administrativo común (Ley 39/2015, de 1 de octubre) y la Ley de contratos del sector público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre) están contribuyendo al proceso de transformación digital del conjunto de nuestras Administraciones y, lógicamente, de nuestro sector.

Respecto al futuro, tecnologías como el alojamiento en la nube, las aplicaciones móviles, la inteligencia artificial, robotización o el blockchain van acelerar los procesos de innovación de nuestro sector.

REGTSA, por su parte, viene haciendo un esfuerzo de innovación muy importante desde hace más de 15 años. Este esfuerzo se ha concentrado en dos direcciones:

1 Nuevos sistemas y servicios innovadores gestionados desde REGTSA y dirigidos, tanto a los ayuntamientos como a los contribuyentes y a la propia sociedad.

2 Servicios innovadores gestionados directamente por los ayuntamientos

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



5.1 LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR Y EL POSICIONAMIENTO DE REGTSA

5.2 EL SISTEMA DE INNOVACIÓN DE REGTSA

5.3 EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN

5.4 ALINEACIÓN DE LA INNOVACIÓN CON LA ESTRATEGIA

En el cuadro siguiente, puede apreciarse la evolución de este esfuerzo innovador.

5.1 | Lanzamiento de servicios clave

AÑO	SERVICIO
2006-2007	Oficina sin papeles
2007-2008	Policia en red. Sistema de lectura de contadores de agua
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 municipales
2013-2014	ATMV, Testra, Nostra, ANCERT
2015-2017	Portales web municipales
2016-2018	Nuevo sistema información
2018	Alojamiento en "cloud" Puesta en marcha de la nueva aplicación de gestión tributaria y recaudación Nueva Oficina virtual de Ayuntamientos (OVR)
2019	Enrédate con REGTSA Portal de datos abiertos Avisa Ciudad Rodrigo Nueva intranet
2020	Plataforma de contratación electrónica Policia Mobile Cítate con REGTSA App Atención Ciudadana para Ayuntamientos
2021	Potenciar el Teletrabajo Plataforma de tramitación electrónica Nueva sede electrónica Sanciones Administrativas Reserva automatizada de instalaciones deportivas Contabilidad más fácil (primera fase) Rediseño experiencia del cliente (primera fase) Parking inteligente (primera fase)
2022	Parking inteligente (segunda fase). Contabilidad más fácil (segunda fase) Interoperabilidad con Plataforma de intermediación de datos Nuevo portal web Rediseño de la experiencia de cliente (segunda fase) Monitorización, seguimiento y evaluación del gobierno inteligente (primera fase) Paga como quieras (Correos Pay y Bizum) Seguridad inteligente

Paralelamente, la organización ha formado parte de las redes de conocimiento e innovación siguientes:

1 **FORO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** del Club de Excelencia en Gestión, al que pertenecen las organizaciones públicas más innovadoras de nuestro País.

2 **COMISIÓN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN** de la FEMP.

3 **COMUNIDAD RURAL DIGITAL**, grupos transfronterizo integrado por la Junta de Castilla y León, la Diputación de Valladolid, Cámara Municipal de Almeida, Cámara Municipal de Sabugal y REGTSA. Con estos socios se han desarrollado en los diez últimos años tres proyectos encuadrados en el POCTEP y cofinanciados por el FEDER.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



5.1 LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR Y EL POSICIONAMIENTO DE REGTSA

5.2 EL SISTEMA DE INNOVACIÓN DE REGTSA

5.3 EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN

5.4 ALINEACIÓN DE LA INNOVACIÓN CON LA ESTRATEGIA

Finalmente, debe señalarse que REGTSA evalúa las tecnologías disponibles y las incorpora a su estrategia tecnológica, como puede verse en el cuadro siguiente.

5.2 | Elaboración de la estrategia tecnológica

TECNOLOGÍAS ANALIZADAS	¿CÓMO PUEDEN APOYAR NUESTRA ESTRATEGIA?	INCLUSIÓN EN LA ESTRATEGIA
Internet de las cosas	Sensorizando el territorio para construir territorio Inteligente, que mejore el impacto de los servicios públicos en el medio ambiente	Proyecto Smart CRD
Big data	Mejorando el análisis de los indicadores a través dashboards	Aplicación Aeroboard
Cloud computing	Renovando nuestra plataforma informática y cambiando el modo de alojamiento de aplicaciones y base de datos. Facilitando la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad	Nuevo alojamiento del Centro de Proceso de datos en la nube Plataforma de contratación electrónica en la nube
Tecnología móvil	Abriendo nuevos canales de relación interactivos con ciudadanos y ayuntamientos, reduciendo desplazamientos	Enrédate con REGTSA Avisa Ciudad Rodrigo
Redes sociales	Mantener conversaciones con los grupos de interés	Atención en las redes sociales
Tecnologías aplicadas a la formación	Mejorar la formación on line	Potenciar una cultura de excelencia
Inteligencia artificial y aprendizaje de la maquinaria	Automatizar actuaciones de trabajadores del conocimiento	Procesos autónomos, planificados y desatendidos en Estima
Tecnología aplicada al gobierno abierto	Maximizar el valor público promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas y la participación y la colaboración y, a través de la priorización de un uso intensivo de la tecnología	Transparencia Portal de datos abiertos
Aplicaciones con arquitectura web	Facilitar el acceso desde cualquier lugar	Nueva aplicación de gestión tributaria

EL SISTEMA DE INNOVACIÓN DE REGTSA

A | Equipo y liderazgo

El equipo de innovación de REGTSA está dirigido por el Coordinador General e integrado por los principales directivos de la organización. Dependiendo de la finalidad de los talleres o de los proyectos innovadores en el equipo se integrarán profesionales de las diferentes Áreas y Unidades del Organismo. A título de ejemplo, en los Talleres desarrollados durante 2022 han participado 41 empleados del Organismo (un 93,18 % de la plantilla). Diez de los miembros de la dirección han participado en dichos Talleres, y de estos 7 han participado en más de 3 Talleres, mientras que el Coordinador y el Delegado de Calidad han participado en todos ellos.

B | Cultura de innovación

En REGTSA se trabaja en proyectos innovadores y, a la vez, en generar y difundir la cultura y los valores de la innovación. Este trabajo, se desarrolla en varias iniciativas:

POLO DE INNOVACIÓN: dirigido a unir a distintos agentes que permitan crear un ecosistema digital de innovación que impulse y contribuya a la generación de oportunidades de negocio en el ámbito de Smart Rural.

FOROS SMART: centrados en ámbitos Smart relacionados con la misión de REGTSA.

SEMINARIOS dirigidos a los ciudadanos de nuestra Provincia, para promover el acceso a los servicios inteligentes.

En el cuadro 5.3 puede verse las actividades realizadas en 2022, la asistencia a las mismas y la valoración de cada una de ellas. Tanto el número de asistentes totales (184 personas) como la valoración media de los participantes (9,6) tienen que calificarse como muy positivas.

5.3 | Segunda fase del polo de innovación

Charla-coloquio encuentro con innovadores 2

Visita al parking inteligente y cierre del Polo de innovación



91



9,72



53



9,64

Taller Ordenanzas fiscales y ODS



16



9,72

Taller robotización y automatización de procesos en la Administración Pública



13



9,54

Taller auditoría de la innovación



11



9,4

TOTAL

Participantes



184

| Valoración



9,6

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



C | Recursos para la innovación

REGTSA invierte en innovación, de forma sostenida, a lo largo de los últimos años. Entre los recursos considerados, se encuentran las inversiones dedicadas a los proyectos tecnológicos, así como los trabajos de investigación sobre la situación de la innovación en nuestro entorno o los foros, talleres y seminarios dirigidos a fomentar la innovación abierta o la difusión de proyectos innovadores. Finalmente, se incluye dentro este Capítulo los gastos del personal implicado directamente en los proyectos financiados en proyectos europeos.

A continuación, se expone la evolución de los recursos destinados a la innovación en los cuatro últimos ejercicios.

5.4 | Evolución de la inversión directa en innovación

PROYECTOS	2019	2020	2021	2022
Portal datos abiertos	25.954,5			
Intranet	13.915			
App ayuntamientos	10.164	60.059,25	1.512,5	
Estudio diagnóstico	7.381	6.611		
Foros y Polo de innovación	1.500		7.488	5.000
Seminarios para los Técnicos y ciudadanos	19.000	4.084	8.000	
Cítate con REGTSA		7.260		1.796,85
Enrédate con REGTSA	8893,5		3.291,2	
Monitorización indicadores				21.115,76
Portal web				12.221
Parking inteligente			48.994,92	34.294,49
Teletrabajo			13.856,52	
Aplicación Gestión Tributaria y plataforma de tramitación	212.960	125.840	179.080	111.320
Alojamiento en la nube	163.350	163.350	163.350	174.802,16
Personal	31.050,36	12.530,55	42.051	55.000
TOTAL	494.168,36	379.734,8	467.624,14	415.550,26

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



D | Proceso de innovación

Cada organización tiene un conjunto único de procesos para ofrecer valor a sus clientes y mejorar sus resultados finales, es lo que denominamos cadena de valor. Identificando la cadena de valor estamos en condiciones de identificar los procesos clave y la secuencia de los mismos, a través de la cual añadimos valor para nuestros clientes. Por ejemplo: la cadena de valor de una organización tributaria se inicia con los procesos de inspección y gestión tributaria, que permiten determinar con exactitud la deuda de los contribuyentes, y finaliza con los procesos de recaudación (voluntaria y ejecutiva) que permiten a la Hacienda Pública recaudar los ingresos que precisan las Administraciones Públicas. A través de esta cadena hemos transformado información sobre los contribuyentes y sobre los objetos tributarios (bienes o actividades gravadas) en algo que tiene mucho más valor: ingresos ciertos para la Hacienda Pública.

En cualquier caso, y a pesar de que cada organización tiene una forma única de hacer las cosas, podemos identificar una cadena de valor genérica, que incorpora los procesos de innovación, operaciones (serían los procesos clave, es decir los que identificamos con la misión de la organización) y atención al cliente, porque todas las organizaciones diseñan sus productos o servicios, los producen y, finalmente, los entregan a los clientes.

Por tanto, el proceso de innovación será el inicio de la cadena de valor de la organización. En el mapa de procesos de REGTSA el proceso de innovación constituye el arranque de la cadena de valor de la organización.

El macroproceso de innovación de REGTSA, incluye tres subprocesos diferenciados:

VIGILANCIA DEL ENTORNO Y BENCHMARKING, cuyo objetivo es la captación de ideas, fundamentalmente desde fuera de la organización.

LABORATORIO DE IDEAS, cuya finalidad es generar el mayor número de ideas posible, que luego serán filtradas a través del embudo de la innovación, y de las cuáles sólo un número reducido se transformarán en proyectos.

GESTIÓN DE PROYECTOS INNOVADORES, para realizar de forma sistemática la elaboración, gestión, implantación y validación de los nuevos proyectos innovadores, y su transformación en nuevos productos/ servicios/procesos etc.

Debe observarse que en este caso se ha optado por ubicar un tipo de actividad fuera del proceso de innovación, a saber: las actividades de selección de iniciativas y proyectos que se incluyen en el proceso de dirección.

D | Proceso de innovación

D.1. Talleres de Innovación

A lo largo del ejercicio 2022 se han celebrado cinco Talleres para generar ideas para facilitar el cambio y la transformación de REGTSA. A continuación, se recoge un resumen de cada Taller.

5.5 | Talleres 2022

DENOMINACIÓN	OBJETIVO	DURACIÓN	PARTICIPANTES	HORAS	RESULTADOS
Autoevaluación (tres grupos)	Trabajar, en el contexto del Modelo EFQM los puntos fuertes y detectar las áreas de mejora que permitan generar nuevos proyectos	3-4 horas por grupo	41	158	Nuevo plan operativo 2022
Portal web	Diseñar la estructura y prototipos del nuevo portal web de REGTSA	4 horas (dos sesiones)	13	52	Diseño del nuevo portal web
Auditoría de la innovación en REGTSA	Identificar el perfil innovador de REGTSA y detectar las líneas de mejora del propio sistema de innovación	4 horas	11	44	Áreas de mejora del sistema de innovación
Robotización y automatización de procesos	Analizar las áreas de trabajo susceptibles de ser automatizadas	3 horas	13	39	Diagnóstico inicial de la situación de partida para la automatización de procesos
Ordenanzas fiscales y ODS	Analizar las posibilidades de trabajo para alinear las ordenanzas fiscales y los objetivos de desarrollo sostenible	4 horas	16	64	Identificación de los conceptos tributarios y los ODS susceptibles de alineación
TOTAL		29	94	357	

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



D | Proceso de innovación

D.2. Proyectos innovadores

01
2022Parking Inteligente
(segunda fase)

A. OBJETIVO

La prestación de servicios y suministros de los elementos necesarios para la provisión, desarrollo, soporte y mantenimiento de un sistema de parking inteligente.

Dicho Sistema se integra por los siguientes elementos:

- 150 sensores de aparcamiento implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca (Ciudad Rodrigo y Peñaranda de Bracamonte).
- 5 paneles informativos de la disponibilidad de aparcamiento: implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca correspondiendo a uno de ellos 3 y al otro 2 de los antes citados.

Un sistema de información respecto a la disponibilidad de plazas de aparcamiento público, así como la ocupación de plazas reservadas especiales como carga y descarga, taxis, autobús o destinadas a personas con movilidad reducida.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por dos responsables de REGTSA, y representantes políticos y técnicos de los dos ayuntamientos implicados.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical (implica la integración del IOT en la gestión habitual de los ayuntamientos y las policías locales).

D. RESULTADOS

150 sensores instalados.. El 100 % de los sensores tienen una latencia correcta y no tienen pérdida de medidas. 149 sensores están calibrados.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

9 meses.

02
2022Contabilidad más fácil
(segunda fase)

A. OBJETIVO

Diseñar formatos electrónicos de carga automática de la información contable en las aplicaciones de contabilidad que utilizan nuestros ayuntamientos.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Siete personas de la dirección de REGTSA y tres representantes del colegio de Secretarios e Interventores de Salamanca.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta e incremental, toda vez que implica adecuar los servicios existentes a las necesidades y expectativas de los ayuntamientos.

D. RESULTADOS

Diseño de los formatos de carga de la información.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

1 año.

D | Proceso de innovación

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

03
2022Interoperabilidad
con la plataforma de
intermediación de datos

A. OBJETIVO

Se trata de hacer realidad el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común que recoge, como derecho de todo ciudadano, el que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública. El intercambio de datos entre Administraciones Públicas es por tanto una tarea fundamental a la hora de prestar servicios avanzados de administración electrónica a los ciudadanos, mejorando la eficiencia y eficacia de las organizaciones.

A través de la plataforma de intermediación de datos REGTSA accederá directamente, siempre que el contribuyente no se oponga, a las bases de datos públicas para obtener los siguientes documentos: nivel de renta, datos catastrales, título de familia numerosa o datos de discapacidad.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

REGTSA.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada y radical (supone una nueva forma tramitar los expedientes, sin la aportación de documentación por los ciudadanos).

D. RESULTADOS

Más de 604 consultas efectuadas directamente en la plataforma de intermediación de datos durante el ejercicio 2022.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

4 meses.

04
2022Nuevo
portal web

A. OBJETIVO

Rediseño de la estructura, aspecto visual y funcionalidades del portal web de REGTSA previo estudio de benchmarking analizando 14 portales de Administraciones Públicas territoriales y tributarias.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Trece personas de REGTSA.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada e incremental, toda vez que implica adecuar los servicios existentes a las necesidades actuales.

D. RESULTADOS

Nueva estructura del mapa web y nuevo diseño gráfico del portal, facilitando la usabilidad del mismo.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

6 meses.

D | Proceso de innovación

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

05
2022Monitorización,
seguimiento y evaluación
del gobierno inteligente
(primera fase)

A. OBJETIVO

Por un lado; la implantación de un programa informático que permita la planificación estratégica de REGTSA mediante la monitorización, seguimiento y evaluación periódica mediante la implantación de la comparativa evaluación con los siguientes indicadores:

1ª Fase. Indicadores del entorno provincial: dichos indicadores comprendan aspectos económicos (ejemplo: inflación, PIB, renta anual, índice de Gini, etc) demográficos (ejemplo: población, sexo, tasa de pobreza, etc) sociales (ejemplo: riesgo de pobreza o exclusión social, ocupación, etc). Estos indicadores se obtendrán de las principales bases de datos públicas (ejemplo: INE, Banco de España, Eurostat, etc).

Los indicadores, deben alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (ODS) para que pueda establecerse un cuadro de mando para cada uno de los mismos.

Por otro, el alojamiento y mantenimiento de la citada herramienta informática en CLOUD durante un año de la fecha de finalización.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Mixto: integrado por seis personas de REGTSA y tres de la empresa adjudicataria.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada y radical, ya que implica la conexión de la herramienta con las bases de datos públicas que generan los indicadores del entorno, así como la posibilidad de establecer comparaciones y un ahorro considerable de tiempo en el diseño y revisión de la estrategia.

D. RESULTADOS

Durante 2022 se han implantado 40 indicadores alineados con los ODS, que permiten monitorear el entorno de REGTSA, facilitando el análisis estratégico externo.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

3 meses.

06
2022Paga como quieras
(Correos Pay y Bizum)

A. OBJETIVO

Puesta en marcha de nuevos sistemas de pago a través de Correos Pay (posibilidad de realizar el pago de tributos a través de los carteros rurales y en las oficinas de correos) y de utilizar Bizum para realizar pagos electrónicos.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por tres personas de REGTSA, los responsables del Correos y de la entidad bancaria adjudicataria del contrato de Bizum.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta e incremental, ya que se mejoran sustancialmente los servicios electrónicos que ya se prestaban anteriormente.

D. RESULTADOS

El sistema ha comenzado a operar a principios del año 2023.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

6 meses.

D | Proceso de innovación

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

07
2022Seguridad
inteligente

A. OBJETIVO

Puesta en marcha de un sistema de seguridad inteligente en la sede central de REGTSA compuesto por:

- Tres dispositivos de control de acceso restringido mediante cerradura electrónica.
- Un dispositivo de videovigilancia en el espacio que aloja los servidores de REGTSA.
- Un sistema de apertura, alerta y control de los espacios indicados, mediante app móvil.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por tres personas de REGTSA.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada y radical (se rediseña totalmente el sistema de seguridad del edificio, instalando en las zonas más sensibles dispositivos electrónicos que permiten un control inteligente de la seguridad del edificio).

D. RESULTADOS

Durante 2022 se han implantado la totalidad de los dispositivos previstos funcionando a pleno rendimiento.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

3 meses.

08
2022Rediseño de la
experiencia de cliente
(segunda fase)

A. OBJETIVO

A partir del nuevo diseño de las relaciones con los ayuntamientos realizado en 2021, basado en un equipo "ad hoc" de personas encargadas de la atención a los ayuntamientos, durante 2022 se han puesto en marcha todas las actuaciones previstas:

- Nuevas funcionalidades para la gestión de incidencias a través de la App "enredate con REGTSA".
- Nuevos sistemas de comunicaciones.
- Sesiones de formación a los ayuntamientos.

B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Seis empleados de REGTSA han diseñado el nuevo servicio.

C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical (implica la creación de un servicio específico que no existía e imprimir un cambio primordial al sistema de relaciones con los ayuntamientos).

D. RESULTADOS

Durante el ejercicio 2022 se han realizado 168 atenciones a los ayuntamientos mediante el nuevo sistema con una valoración media 9,58 puntos sobre diez y un NPS o porcentaje de promotores netos del 97,82 %.

E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

3 meses.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN

A | Eficiencia de la innovación

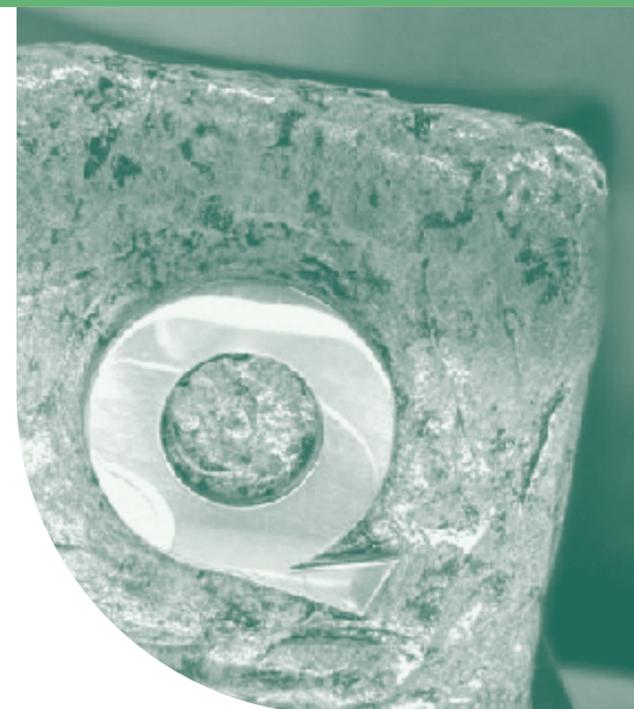
5.6 | Esfuerzo en innovación

Ejercicio	Inversión en innovación	Aportación FEDER	% financiación externa	% inversión s/presupuesto
2019	494.168,36	88.393,78	17,89	14
2020	379.734,80	67.908,60	17,88	12
2021	467.624,14	91.427,12	19,55	13
2022	415.550,00	157.031,89	37,77	12,63
TOTAL	1.757.077,30	404.761,39	23,04	12,91

B | Eficacia de la innovación

5.7 | Esfuerzo en innovación

Proyecto	Tipo de innovación	% Implantación	Plazo (mesees)
Parking Inteligente (segunda fase).	Radical	100	9
Contabilidad más fácil (primera fase)	Incremental	90	12
Interoperabilidad con Plataforma de intermediación de datos	Radical	100	4
Nuevo portal web	Incremental	100	6
Monitorización, seguimiento y evaluación del gobierno inteligente (primera fase)	Radical	100	3
Paga como quieras (Correos Pay y Bizum)	Incremental	100	6
Seguridad inteligente	Radical	100	3
Rediseño de la experiencia de cliente (segunda fase)	Radical	100	3
MEDIA	Radical/ incremental	98,7	5,75



C | Intangibles de la innovación

REGTSA es una organización que ha sido reconocida en repetidas ocasiones con premios nacionales e internacionales a la excelencia (Premio a la excelencia en la Gestión Pública, Premio Iberoamericano de la Calidad en categoría oro o finalista en los premios europeos que organiza EFQM). Entre los últimos reconocimientos recibidos destacan el iberoamericano (2020), que llevaba aparejado la obtención por segunda vez del Premio Trayectoria Excelente, y el sello de excelencia europea + 600 puntos (2022).

Esta circunstancia, junto con la invitación a nuestro Organismo para participar en Jornadas, Seminarios o Congresos tanto nacionales como internacionales, convierten a REGTSA en una organización que es un referente, no sólo en el sector de los Organismos de Gestión Tributaria, sino en el conjunto de las Administraciones Públicas.

ALINEACIÓN DE LA INNOVACIÓN CON LA ESTRATEGIA

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-23

3 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE

4 MEMORIA
DE CALIDAD

5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



El plan estratégico de REGTSA 2020-2023 aprobado por el Consejo de Administración, en sesión celebrada el día 5 de agosto de 2020, contempla un total de 35 actuaciones a ejecutar en los próximos años. Muchas de estas actuaciones son verdaderos proyectos innovadores, que se han desarrollado durante los ejercicios 2020, 2021 y 2022, como puede apreciarse en el cuadro siguiente:



5.8 | Alineación innovación y estrategia

EJE DE LA VISIÓN	LINEA ESTRATÉGICA	ACTUACIONES
 AYUNTAMIENTOS Facilitar la gestión económico-financiera de los ayuntamientos	FACILITAR LA GESTIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS	Contabilidad más fácil Sensorización del Territorio (IOT)
 CONTRIBUYENTES Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	FACILITAR EL PAGO DE LOS TRIBUTOS	Paga como quieras Rediseñar la sede electrónica Trámites inteligentes
 EMPLEADOS Conseguir que nuestros empleados se sientan seguros y orgullosos de trabajar en REGTSA.	FACILITAR LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR	Potenciar el teletrabajo
 SOCIEDAD Convertirnos en una organización que cuida de su entorno	FACILITAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	Ciudadanía digital (formación de ciudadanos POCTEP)
 DIPUTACION PROVINCIAL Proteger y garantizar la continuidad del servicio	PROTEGER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Resoluciones y acuerdos electrónicos Implantación del modelo EFQM 2020

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-23

3 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE

4 MEMORIA
DE CALIDAD

5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REG TSA

Resultados

de percepción de los
grupos de interés



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

CLIENTES

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

A | 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). Se incluye información de los resultados de los tres canales (presencial, telefónico y sede electrónica).

TENDENCIAS: Como puede apreciarse, todas las valoraciones tienen tendencias positivas, alcanzándose en los últimos años resultados siempre por encima del 93%, e incluso por encima del 96% (instalaciones, profesionalidad y rapidez). La valoración de los canales no presenciales experimenta en 2022 una mejora notable.

COMPARACIONES: Hemos comparado nuestros resultados con los resultados de las 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.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



6.1 CLIENTES

6.2 PERSONAS

6.3 SOCIEDAD

6.4 ALIADOS Y
PROVEEDORES

A | Contribuyentes

6.1.1 | Atención Presencial a los contribuyentes

	RAPIDEZ					PROFESIONALIDAD				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Béjar	100	100	100	90	100	100	100	100	90	100
Ciudad Rodrigo	100	100	91,6	100	91,66	100	100	100	100	100
Peñaranda	100	100	90	100	100	100	100	100	100	100
Vitigudino	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Zonas	100	100	91,6	96,67	97,91	100	100	100	96,06	100
Salamanca	100	96,06	93,4	99,24	96	97,15	92,77	96,22	100	95,95
TOTAL	100	96,41	93,54	98,52	96,52	97,52	93,42	97,41	99,31	96,52

6.1.2 | Atención Presencial a los contribuyentes

	INSTALACIONES					EFICACIA				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Béjar	100	100	100	90	91,66	75	100	100	100	100
Ciudad Rodrigo	100	85,7	93,33	91,66	100	100	100	100	83,33	100
Peñaranda	100	100	100	100	91,66	100	100	93,33	91,66	100
Vitigudino	100	100	100	100	100	100	100	100	77,7	100
Zonas	100	93,34	97,95	95,55	95,45	95,24	100	97,96	88,37	100
Salamanca	93,58	94,74	96,19	96,07	97	92,15	90,14	94,34	98,03	91
TOTAL	94,41	94,6	96,75	95,86	96,52	92,5	91	95,48	95,17	93,75

A | Contribuyentes

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

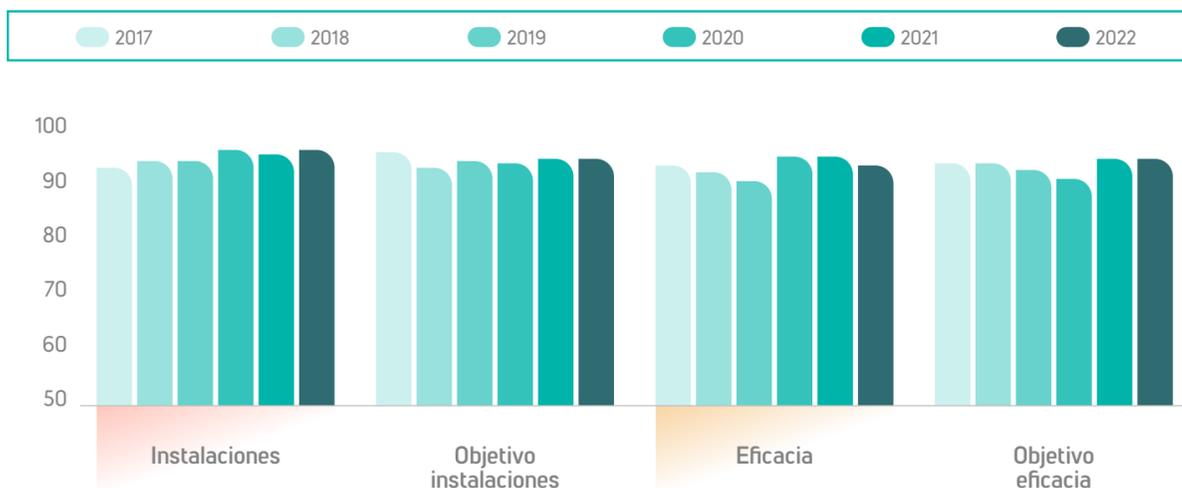
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

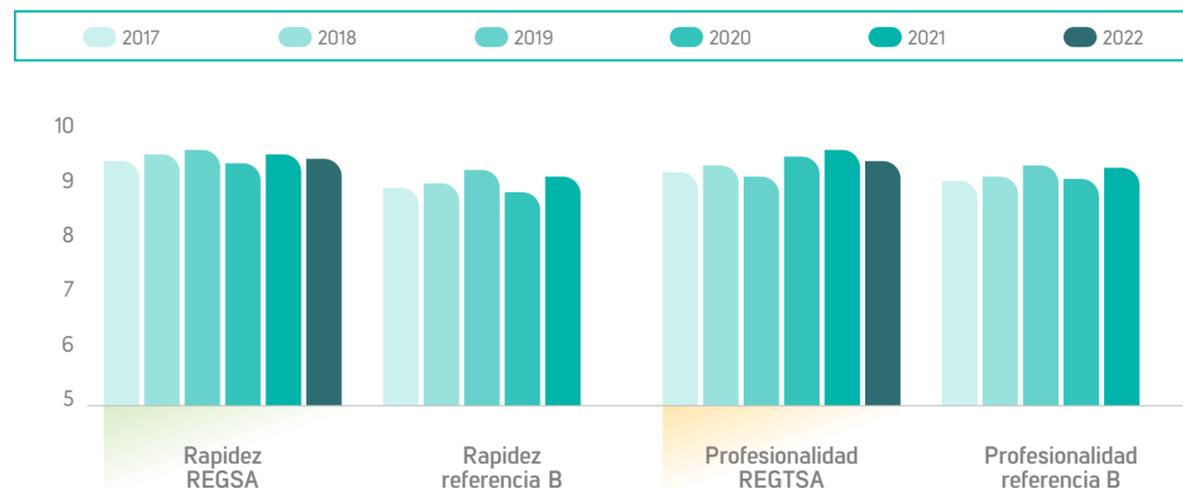
1 | 2



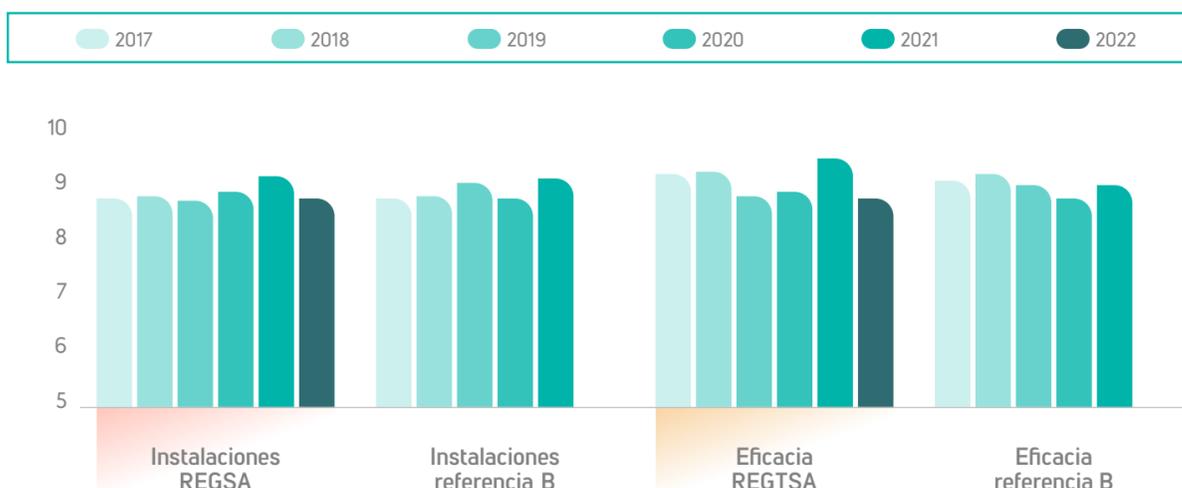
6.1.3 | Objetivo instalaciones y eficacia



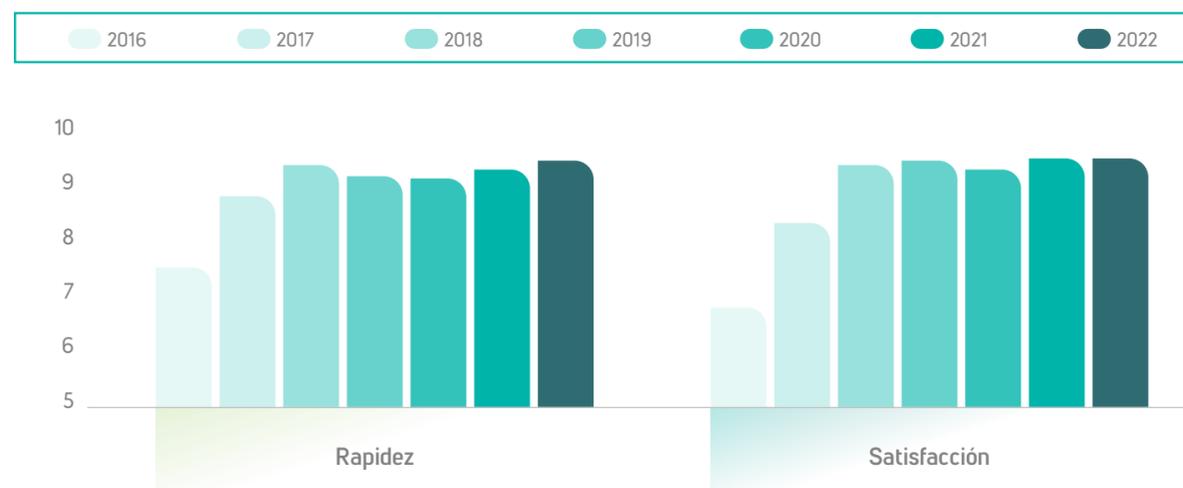
6.1.4 | Comparaciones rapidez y profesionalidad



6.1.5 | Comparaciones instalaciones y eficacia

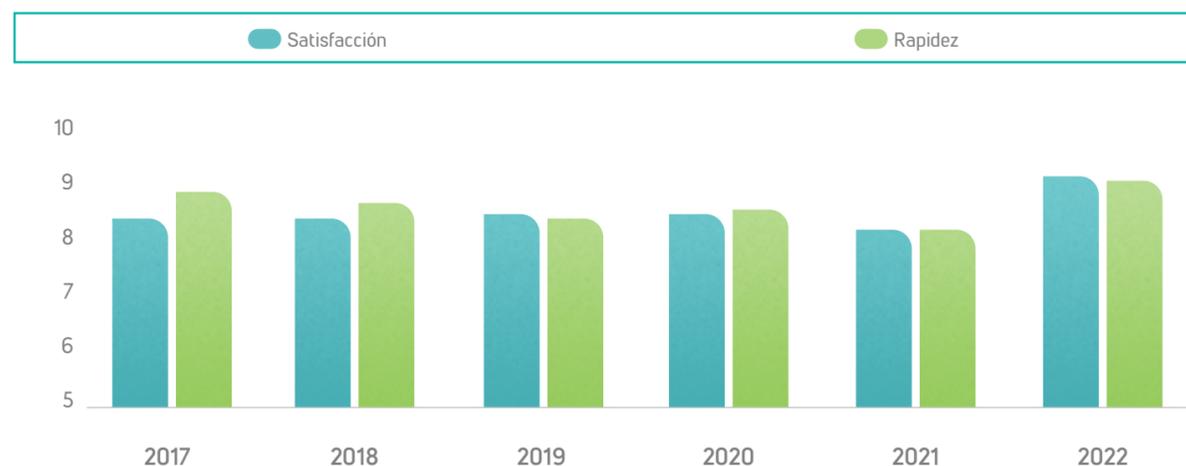


6.1.6 | Valoración atención telefónica

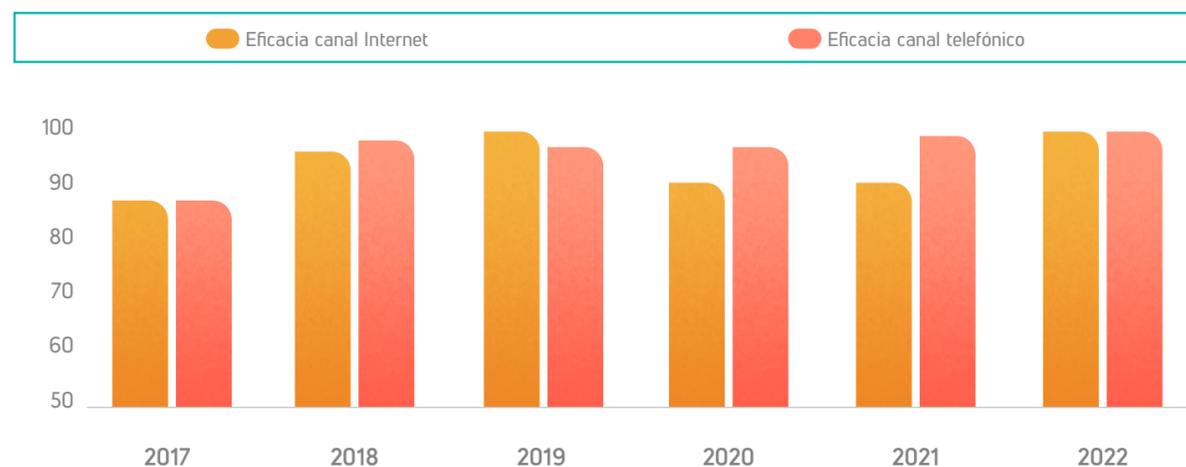


A | Contribuyentes

6.1.7 | Valoración sede electrónica



6.1.8 | Eficacia de los canales no presenciales



B | 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. Se ofrecen resultados segmentados para el grupo de grandes ayuntamientos (6.1.10). En este segmento, dado el escaso número de municipios que lo integran, pequeños cambios en las percepciones tienen una gran influencia en los resultados.

TENDENCIAS: Ver 6.1.8, 6.1.10, 6.1.11 (% recomendación, percepciones y satisfacción global). Durante 2020 y 2021 el ratio de satisfacción sufrió un descenso, que ha dado lugar a un rediseño del servicio de atención a los ayuntamientos y a una recuperación de las valoraciones en 2022.

COMPARACIONES: Hemos comparado (6.1.11 y 6.1.12) nuestros resultados con los resultados de las organizaciones de referencia, y los resultados de REGTSA son superiores.

OBJETIVOS: Como puede apreciarse en 6.1.8 y 6.1.9, los objetivos se han ido incrementando paulatinamente y se alcanzan habitualmente.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



B | Ayuntamientos

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

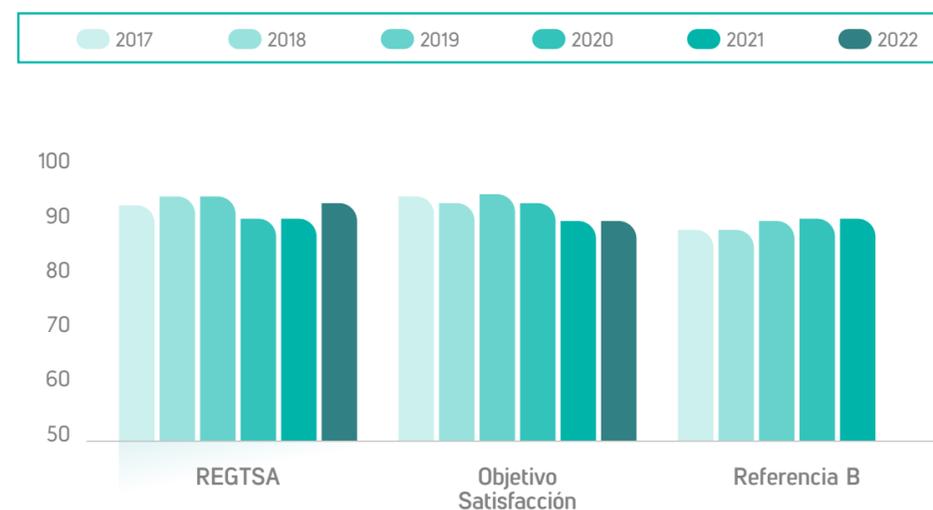
1 | 2



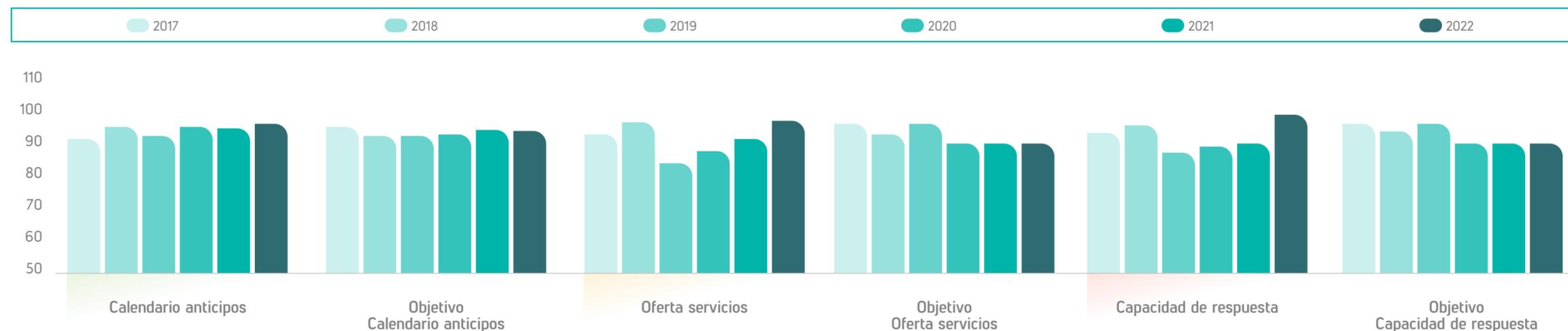
6.1.9 | Porcentaje de recomendaciones



6.1.11 | Satisfacción global



6.1.10 | Percepciones Ayuntamientos



B | Ayuntamientos

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

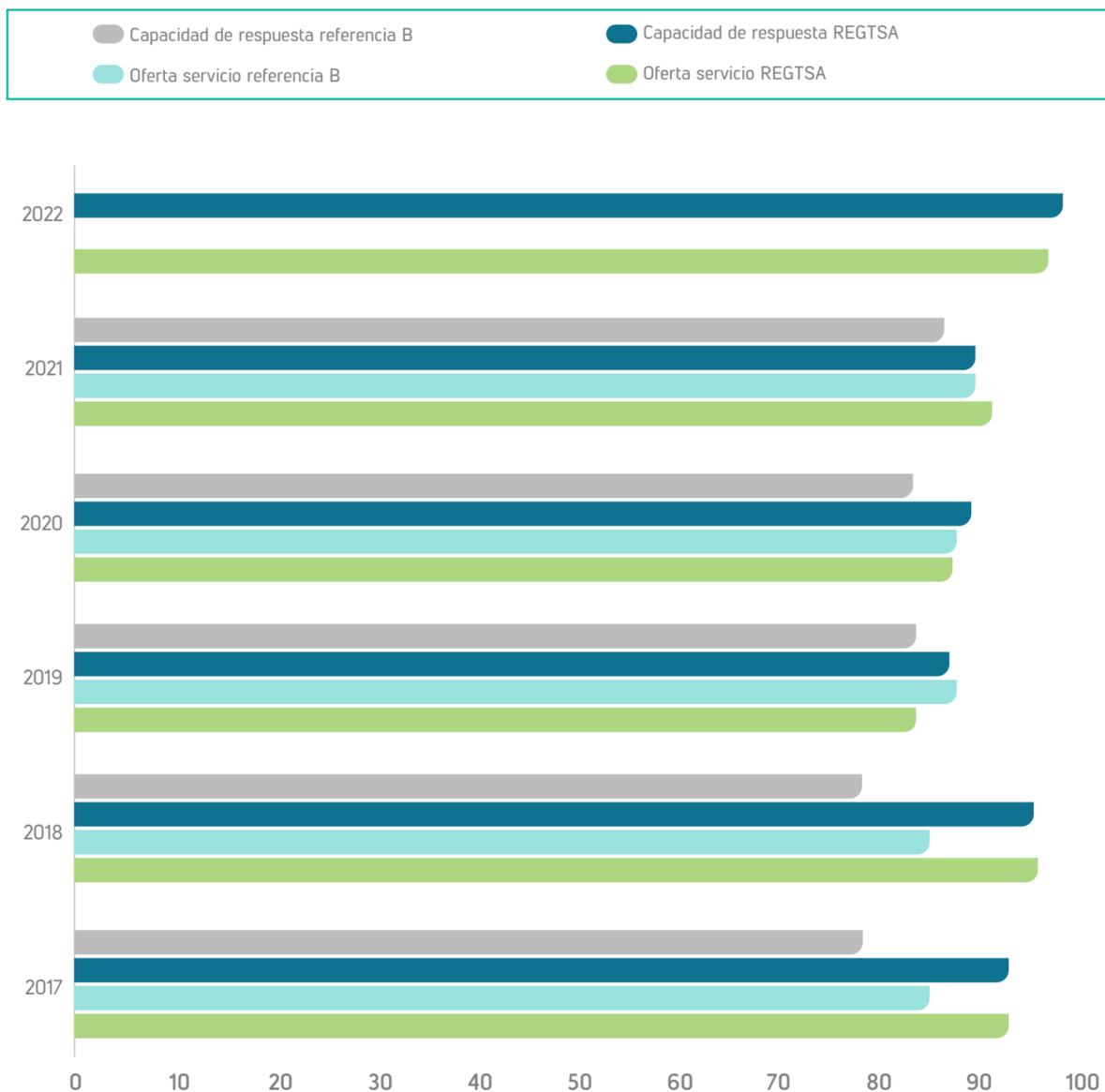
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

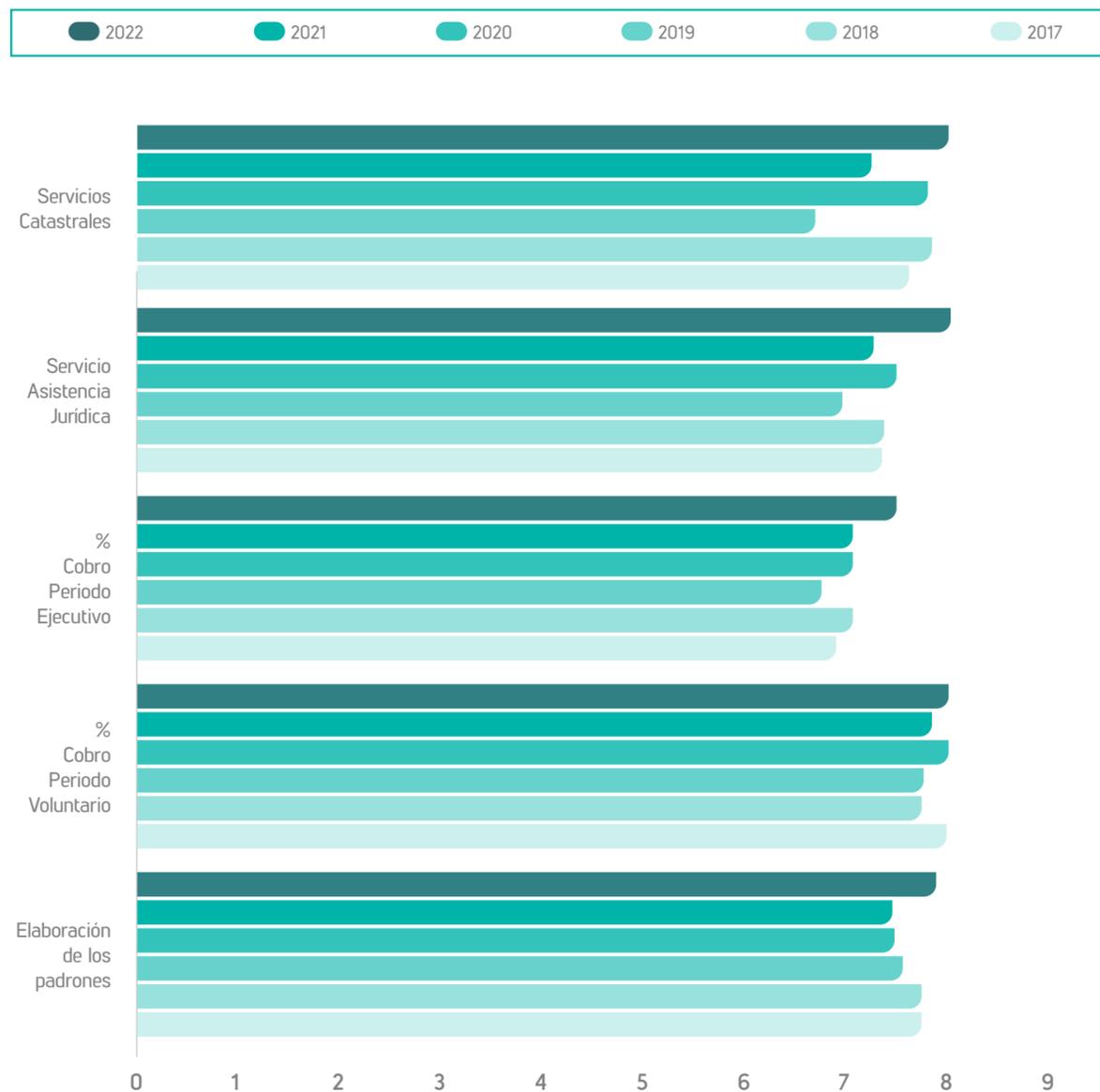
1 | 2



6.1.12 | Comparaciones percepciones ayuntamientos



6.1.13 | Valoración servicios tributarios



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



PERSONAS

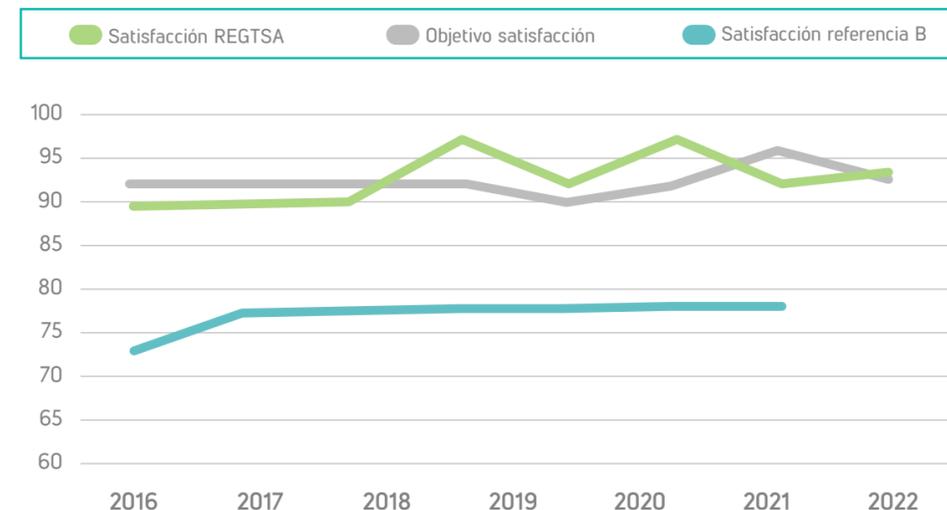
REGTSA evalúa el grado de implicación, satisfacción e identificación de sus líderes mediante la encuesta de clima laboral, de la que ofrecemos resultados segmentados para el grupo de directivos (ver 6.2.4). Por otra parte, contamos con un modelo de liderazgo participativo, fruto la autoevaluación EFQM, agrupando en tres Grandes bloques las competencias que debe desarrollar cada directivo agrupadas en torno a nuestros tres valores: excelente, sostenible y transparente (ver 6.2.5). Adicionalmente, evaluamos la satisfacción de los asistentes a las actividades formativas (ver 6.2.3) y realizamos estudios para evaluar las percepciones de nuestro personal sobre el cumplimiento de las medidas EFR (ver 6.2.6, 6.2.7 y 6.2.8), modelo con el cual nos hemos certificado. Finalmente, se ofrece información sobre el conocimiento, uso y satisfacción de las personas con las medidas sobre liderazgo y estrategia (6.2.9, 6.2.10 y 6.2.11).

TENDENCIAS: Las percepciones tienen tendencias positivas y se encuentran por encima del 95 % (ver 6.2.1, 6.2.2 y 6.2.3). Las tendencias son positivas en todos los casos y las valoraciones sobre evaluación de liderazgo son positivas, superando puntuaciones superiores a 9 puntos (ver cuadro 6.2.5).

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

COMPARACIONES: comparamos nuestros resultados con organizaciones de referencia (ver 6.2.1) y resultan favorables a REGTSA.

6.2.1 | Satisfacción global



6.2.2 | Grado de identificación propósito y cultura BEST



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

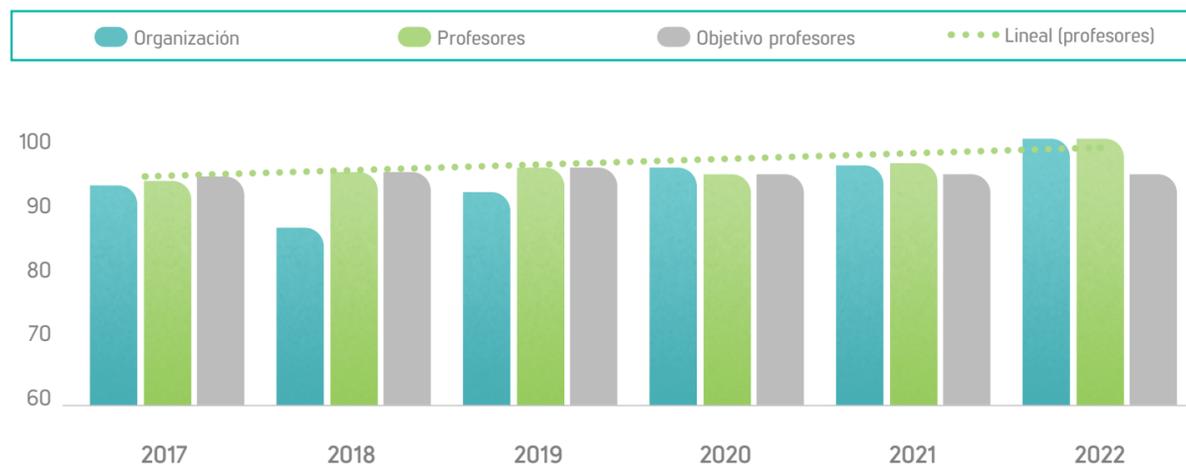
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



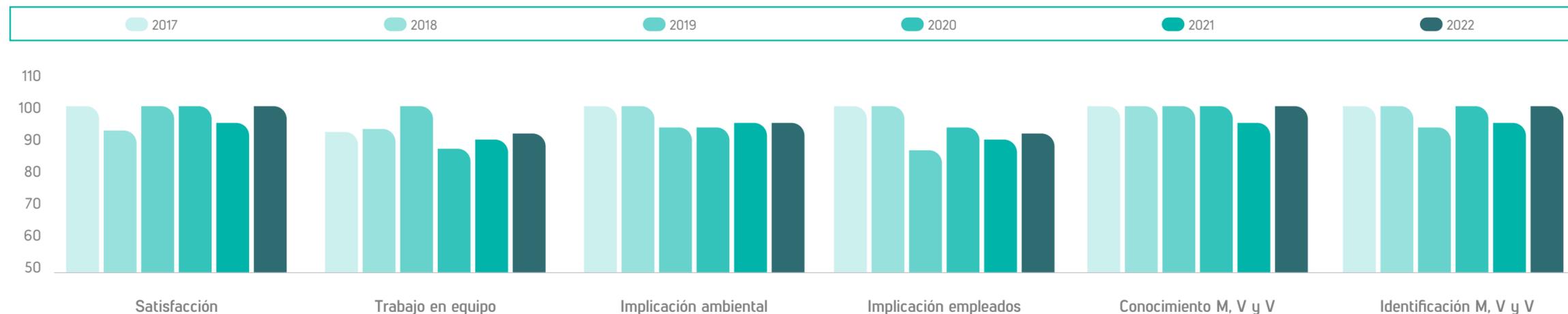
6.2.3 | Valoración cursos de formación



6.2.5 | Evaluación de los directivos



6.2.4 | Percepciones de los directivos



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

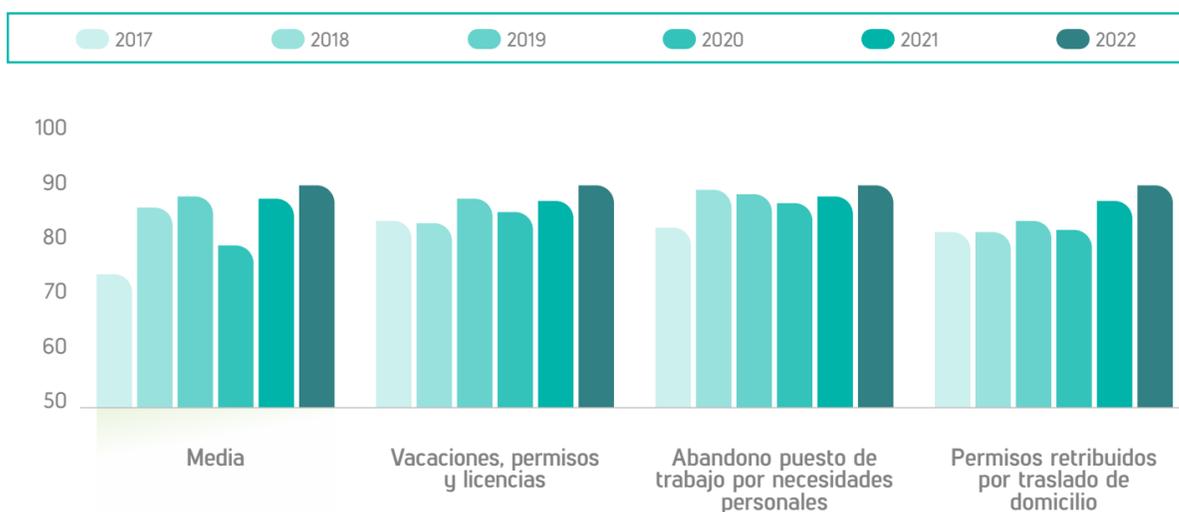
ANEXOS

1 | 2

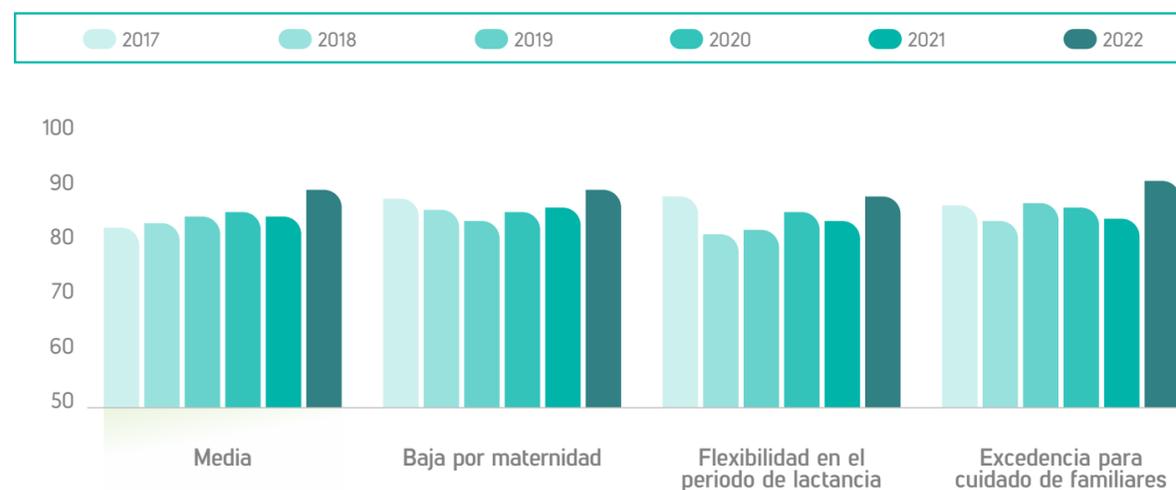


REG TSA

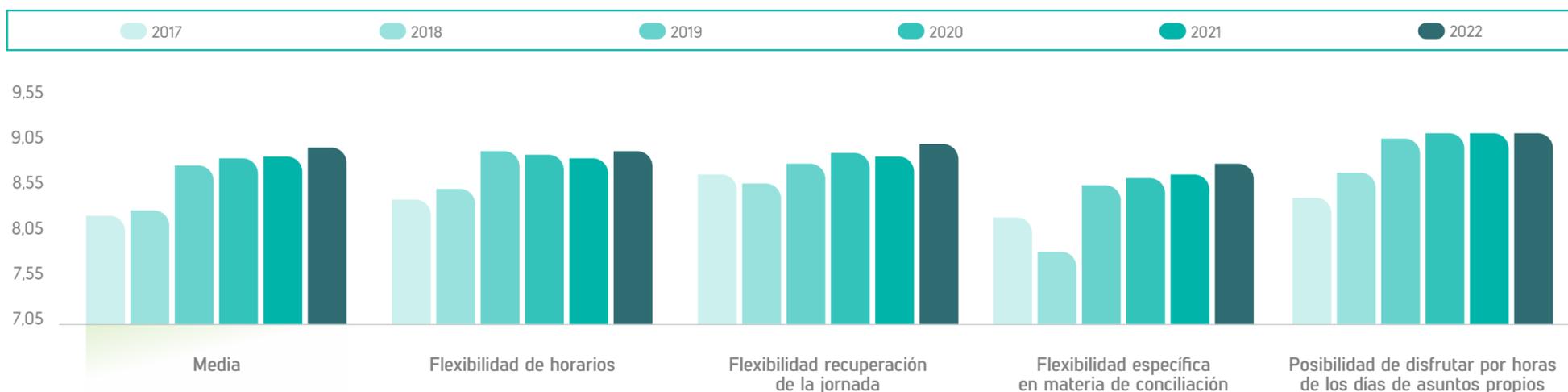
6.2.6 | Medidas EFR: calidad en el empleo



6.2.8 | Medidas EFR: apoyo a la familia



6.2.7 | Medidas EFR: flexibilidad



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

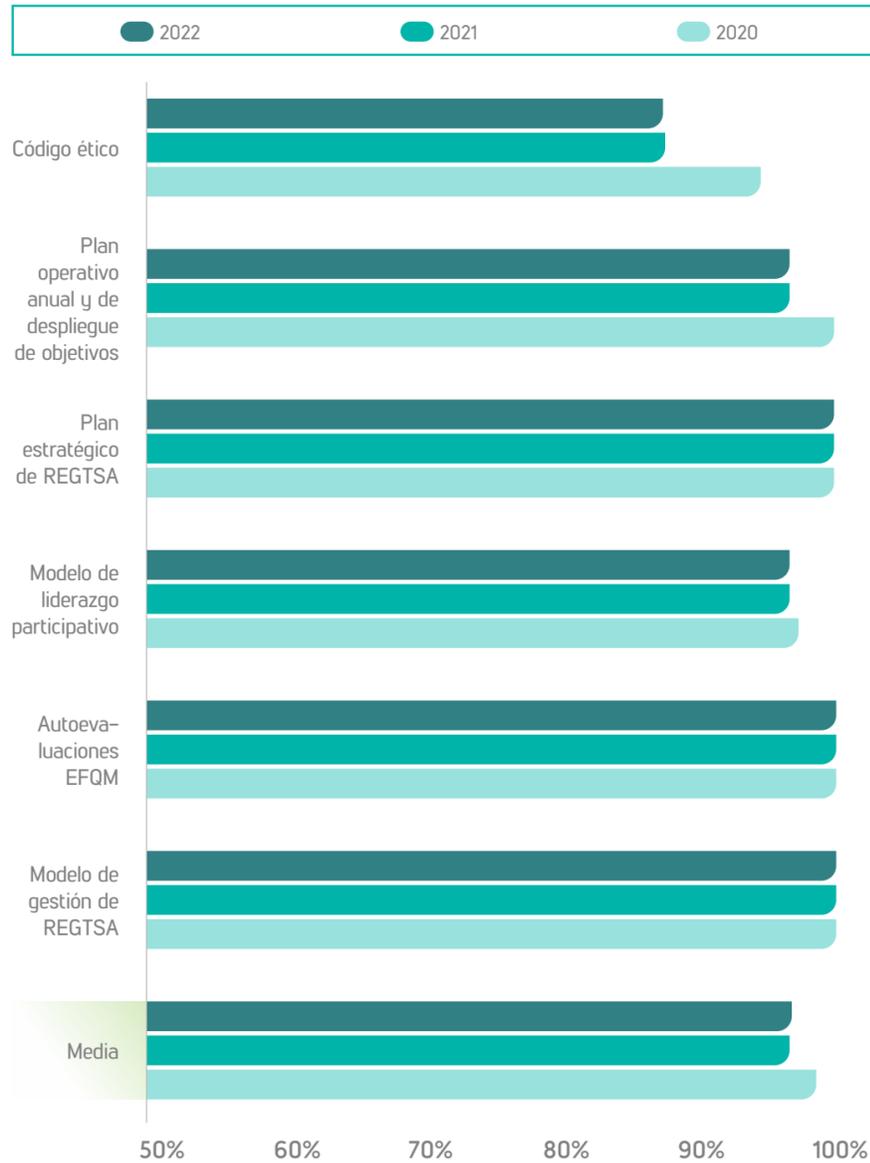
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

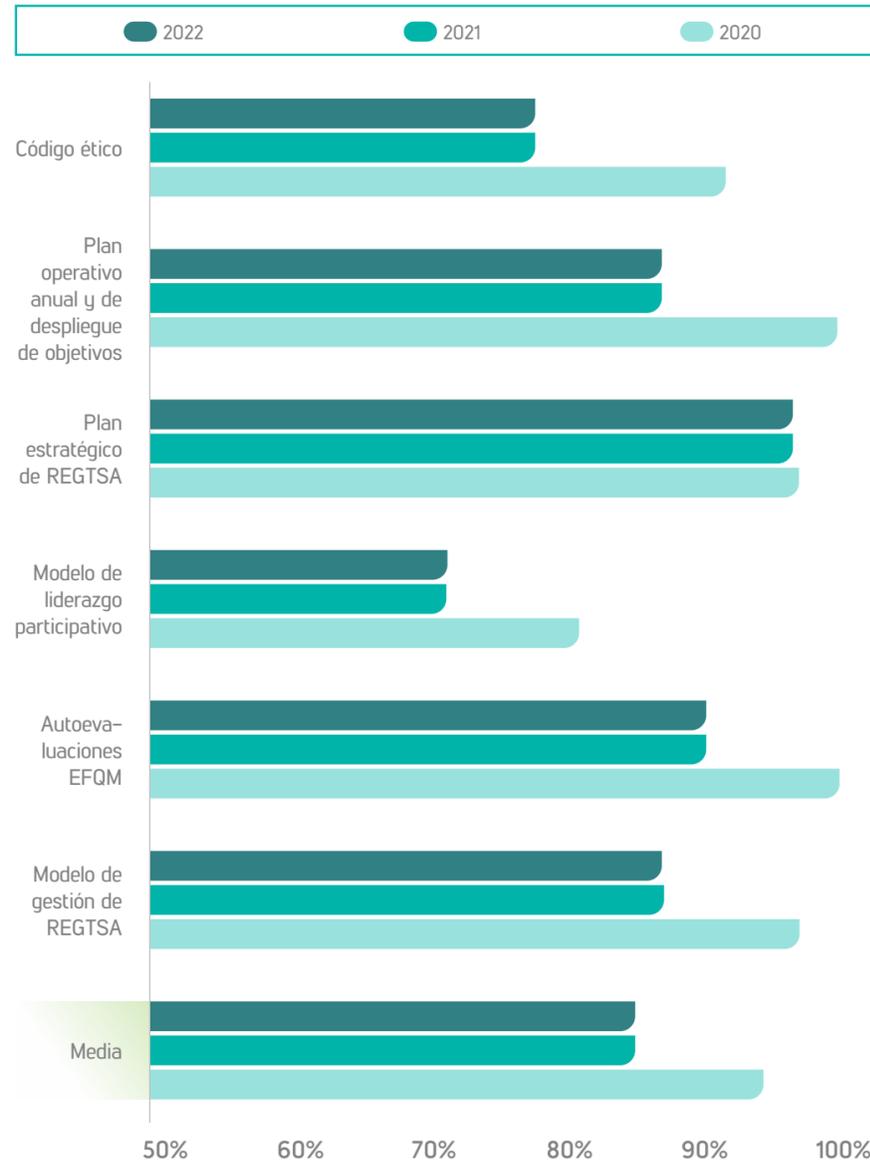
1 | 2



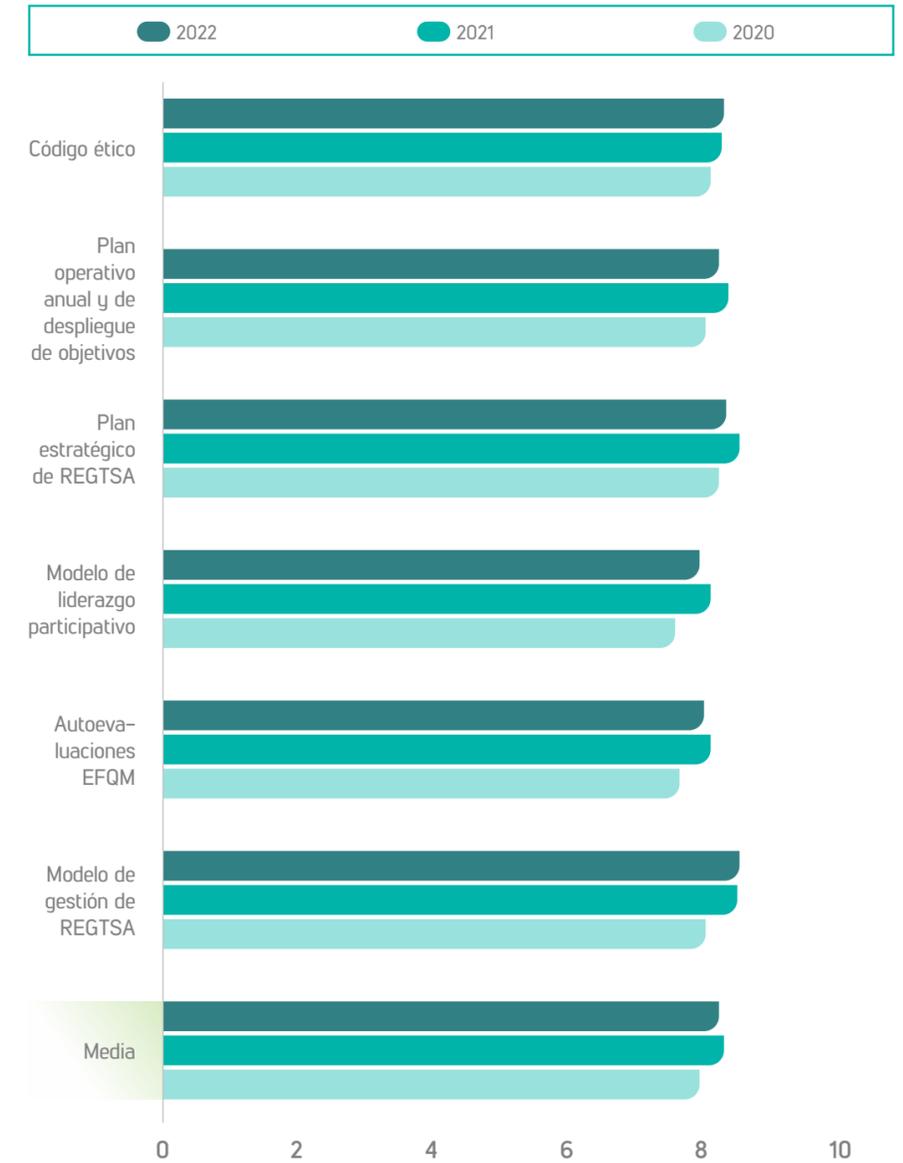
6.2.9 | Conocimiento de medidas sobre liderazgo y estrategia



6.2.10 | Uso de medidas sobre liderazgo y estrategia



6.2.11 | Satisfacción con las medidas sobre liderazgo y estrategia



SOCIEDAD

En REGTSA, realizamos mediciones en aquellas cuestiones que tienen que ver con nuestro impacto en los medios de comunicación (cuadro 6.3.1), y los reconocimientos externos, estableciendo comparaciones con nuestro socio y entidades de referencia (cuadro 6.3.2).

Se ofrecen también las percepciones de los asistentes a las actividades de difusión de la innovación y el cambio tecnológico realizadas por REGTSA en el marco de los proyectos europeos Comunidad Rural Digital y Smart CRD (6.3.3, 6.3.4 y 6.3.5).

6.3.1 | Impacto en los medios de comunicación



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



6.3.1 | Reconocimientos externos

	AÑO/REG TSA	AÑO/SOCIO
Premio mejores prácticas Administración Castilla y León	2003	
Certificación ISO 9001:2000	2005 hasta hoy	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 hasta hoy	
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
Sello europeo de excelencia nivel excelencia +600	2022	
Certificado empresa familiarmente responsable	2008 y mantenido hasta hoy	
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	

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

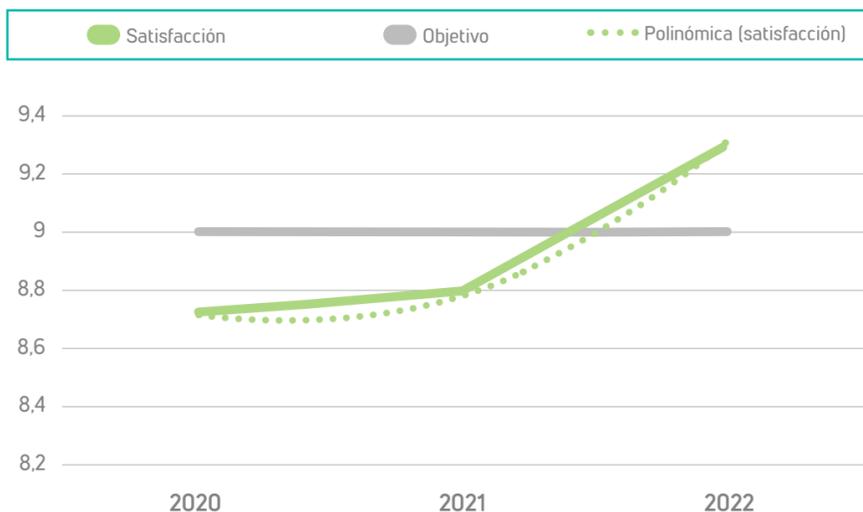
7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

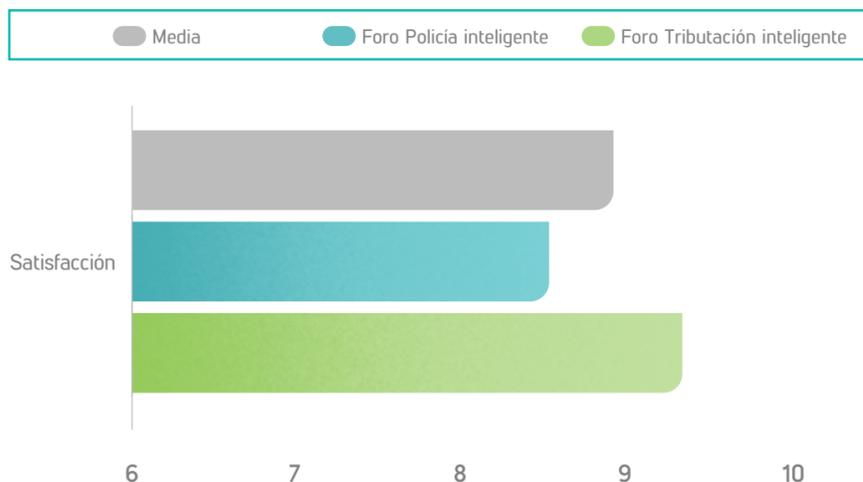
1 | 2



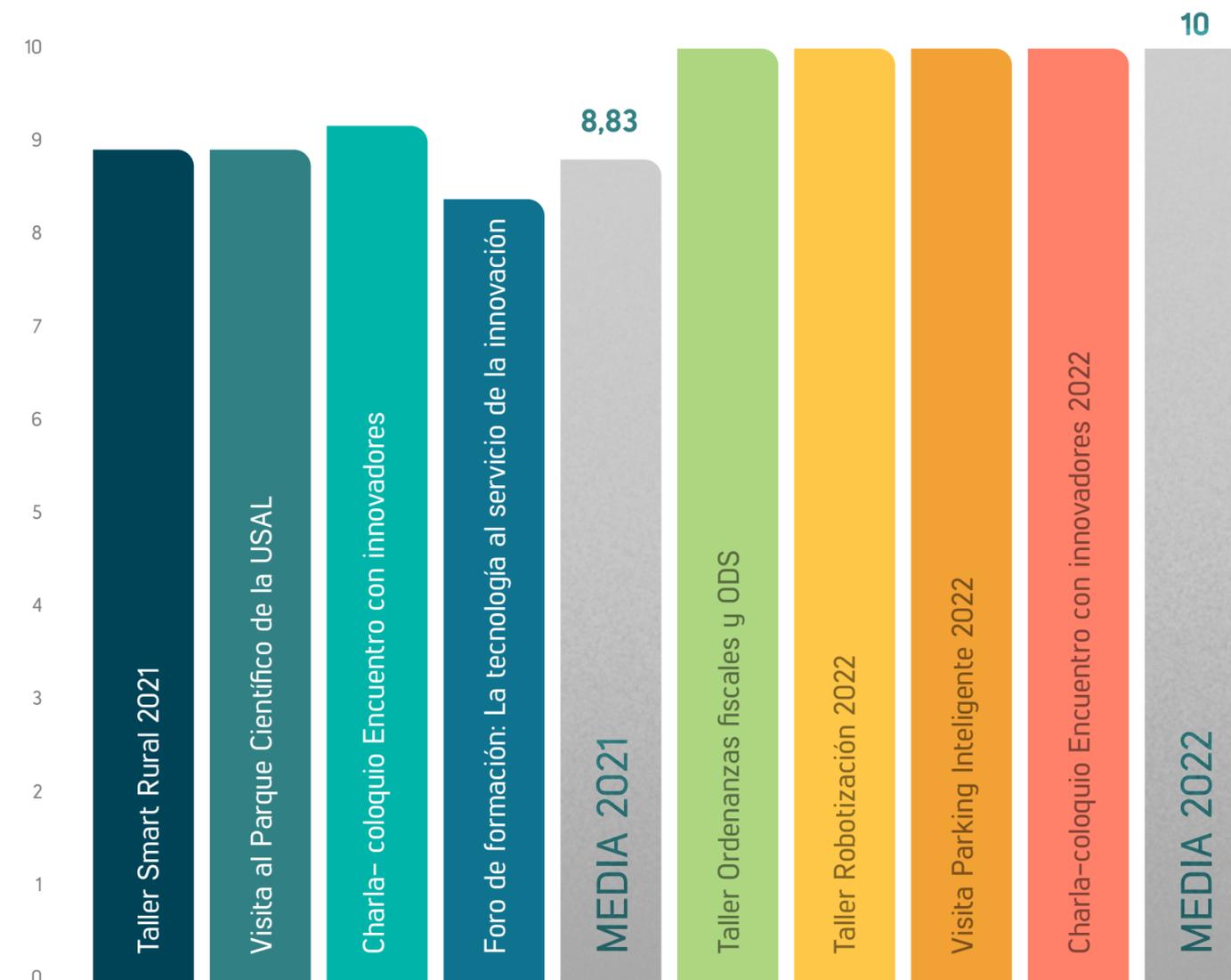
6.3.3 | Percepciones asistentes a cursos tecnología



6.3.5 | Percepciones asistentes Seminarios Smart CRD



6.3.4 | Percepciones asistentes foro de innovación



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

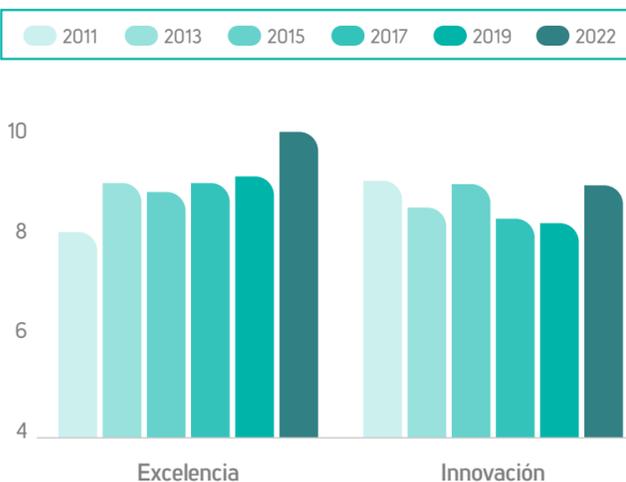
ANEXOS

1 | 2

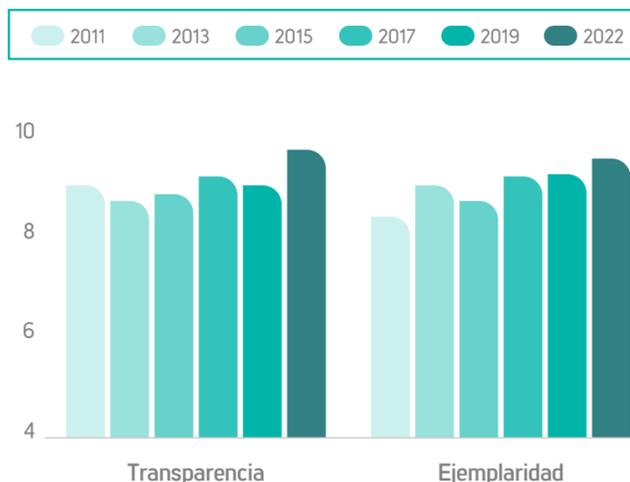


ALIADOS Y PROVEEDORES

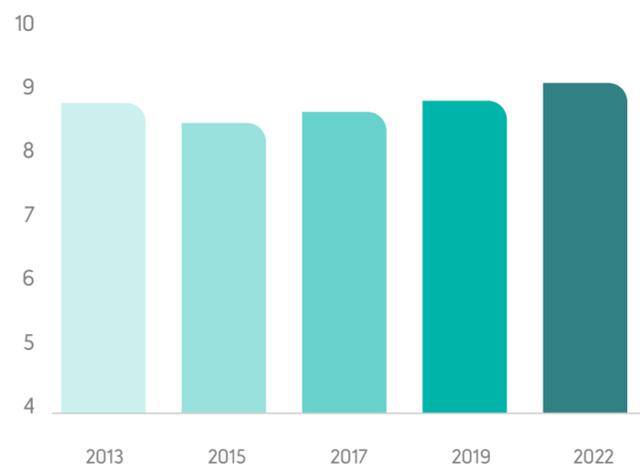
6.4.1 | Percepción del grado de excelencia



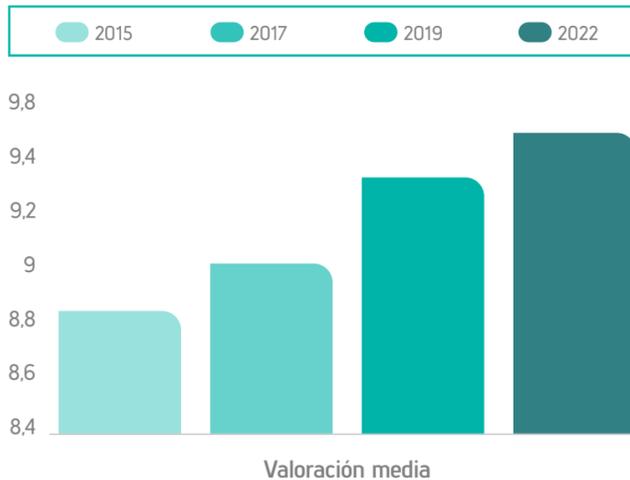
6.4.2 | Percepción de integridad



6.4.3 | Responsabilidad social



6.4.4 | Percepción global aliados



A | Aliados

REGTSA viene realizando un estudio bienal sobre percepción de sus aliados desde el año 2011, del cual se ofrecen resultados en los gráficos 6.41, 6.4.2 y 6.4.3. Las tendencias son claramente favorables y los niveles alcanzados se encuentran claramente por encima de nueve sobre diez, e incluso superan el 9,50 en tres de las cinco mediciones realizadas. Se puede ver claramente en el gráfico 6.4.4.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

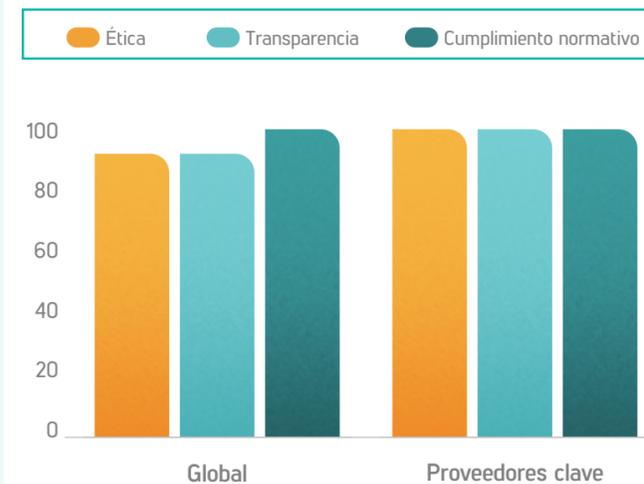
1 | 2



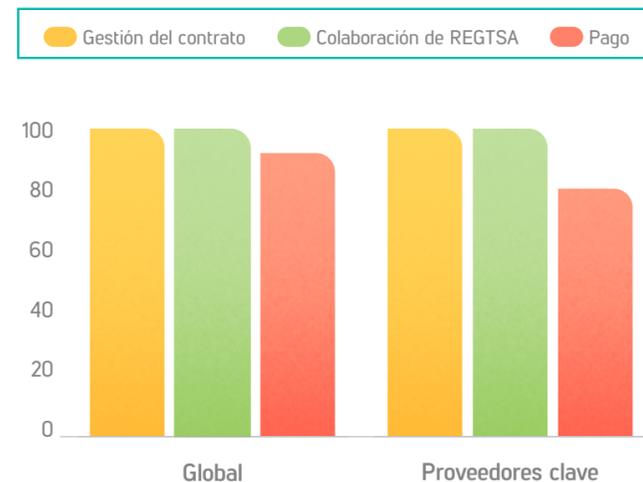
B | Proveedores

Hemos realizado en 2022 un estudio sobre percepciones de nuestros proveedores, cuyos resultados se ofrecen en 6.4.5 y 6.4.6 que incluyen resultados segmentados, relativos al grupo de proveedores clave. Se incluyen, además, comparaciones con una de las entidades de referencia (ver 6.4.7).

6.4.5 | Percepciones sobre selección de contratistas



6.4.6 | Percepciones sobre ejecución del contrato



6.4.7 | Comparaciones Satisfacción global



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

● 1 | 2 ●



REG TSA

Rendimiento

estratégico y operativo



LOGROS EN EL PROPÓSITO Y EN LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

A | Logros en el propósito

REGTSA tiene el siguiente propósito:

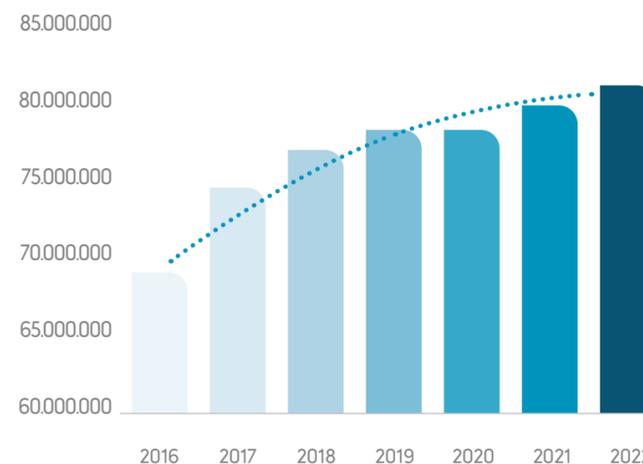
“Comprometidos con el progreso de nuestros pueblos”.

Nos implicamos al máximo y ponemos todas nuestras capacidades para contribuir a un futuro mejor y al bienestar de las personas de nuestra Provincia.

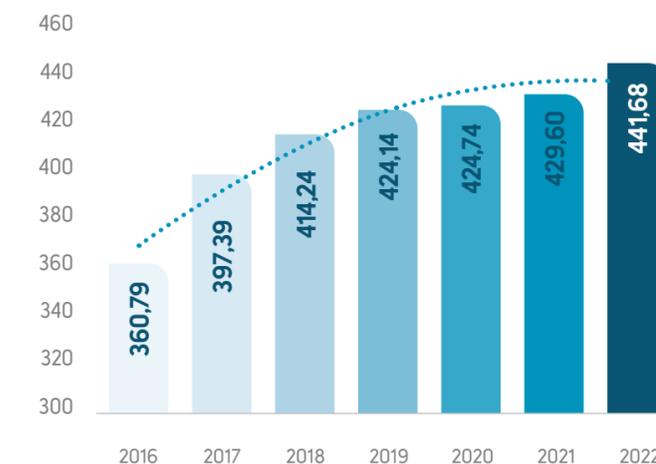
En este contexto, nuestra misión consiste en ser socios de nuestros ayuntamientos recaudando sus tributos, facilitando su financiación, y contribuyendo a su modernización.

A continuación, se recogen los indicadores directamente implicados en la consecución de nuestro propósito y el nivel alcanzado en 2022:

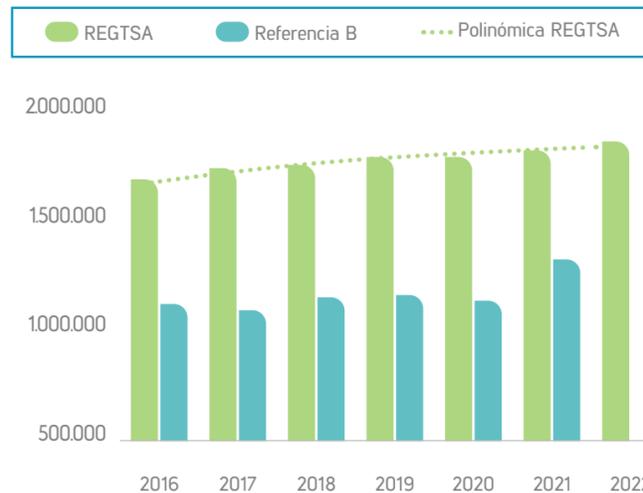
7.1.1 | Volumen total de recaudación



7.1.2 | Recaudación por habitante



7.1.3 | Recaudación por empleado



7.1.4 | Incremento del cargo



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

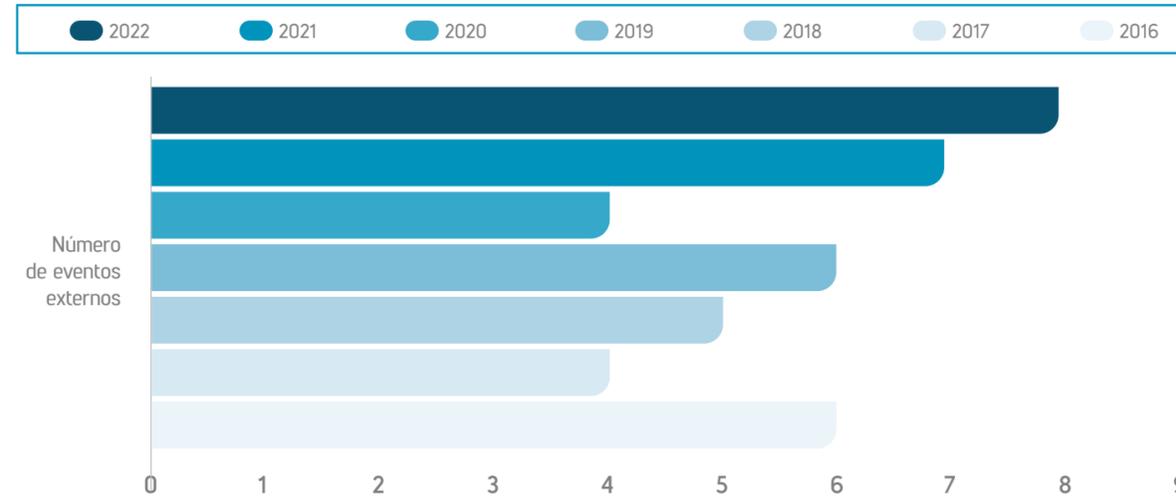
ANEXOS

1 | 2



A | Logros en el propósito

7.1.5 | Difusión del propósito y la estrategia



Como puede apreciarse el volumen de recaudación, así como la recaudación por habitante y por empleado vienen creciendo de forma sostenida a lo largo de los últimos años proporcionando de este modo una financiación creciente a nuestros ayuntamientos para la realización de las políticas públicas que les competen. Las tendencias son claramente favorables y los ratios de recaudación son mejores que los de las organizaciones con las que nos comparamos. Por otra parte, se ofrece información sobre el crecimiento del cargo (cantidad a recaudar) y de las acciones y eventos de divulgación de nuestro propósito y estrategia en diversos foros.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



B | Creación de valor sostenible

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.

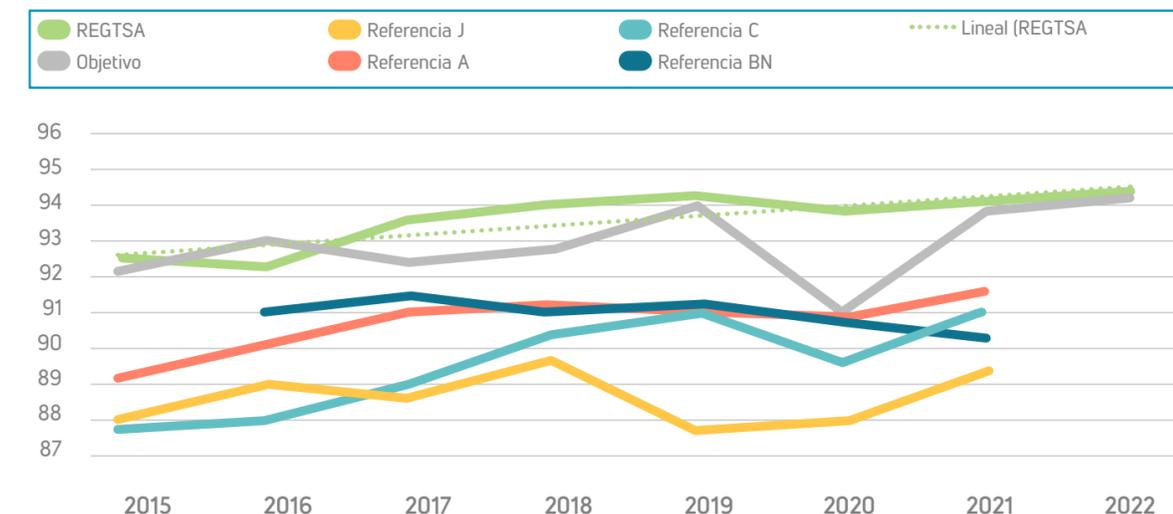
TENDENCIAS: Las tendencias de los ratios de recaudación voluntaria son muy positivas, alcanzando el 94,42 % en 2022, a pesar del impacto de la pandemia (puede verse mejor este aspecto si observan las comparaciones de otras organizaciones). En recaudación ejecutiva, tanto el porcentaje de recaudación como el de gestión aumentan de año en año, y lógicamente desciende el pendiente. No obstante, los resultados de 2018, son consecuencia de la puesta en marcha del nuevo sistema de gestión de la información en 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 supuso un descenso coyuntural del porcentaje tanto de recaudación como de gestión ejecutiva, alcanzándose de todos los modos las metas previstas. En 2021 y 2022 se recuperan ambos ratios a niveles previos a la pandemia.

Se mantiene, así mismo, la cuota de mercado en un porcentaje del 99,72 %.

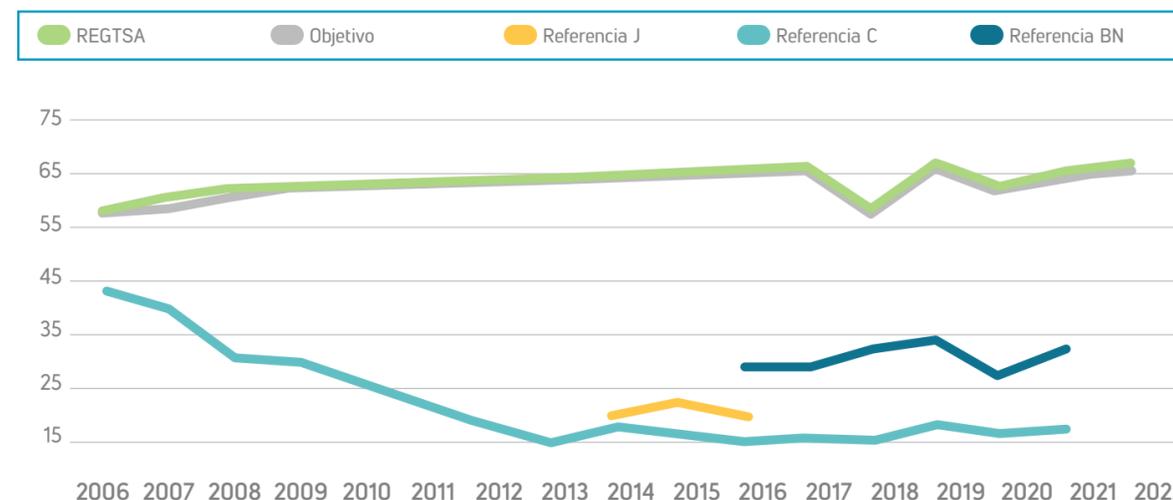
OBJETIVOS: son ambiciosos, creciendo de año en año, y alcanzándose en todos los casos menos en recaudación voluntaria en el año 2016.

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.

7.1.6 | Recaudación voluntaria



7.1.7 | Recaudación ejecutiva



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



7.1 LOGROS EN EL PROPÓSITO Y EN LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

7.2 INDICADORES DE RENDIMIENTO FINANCIERO

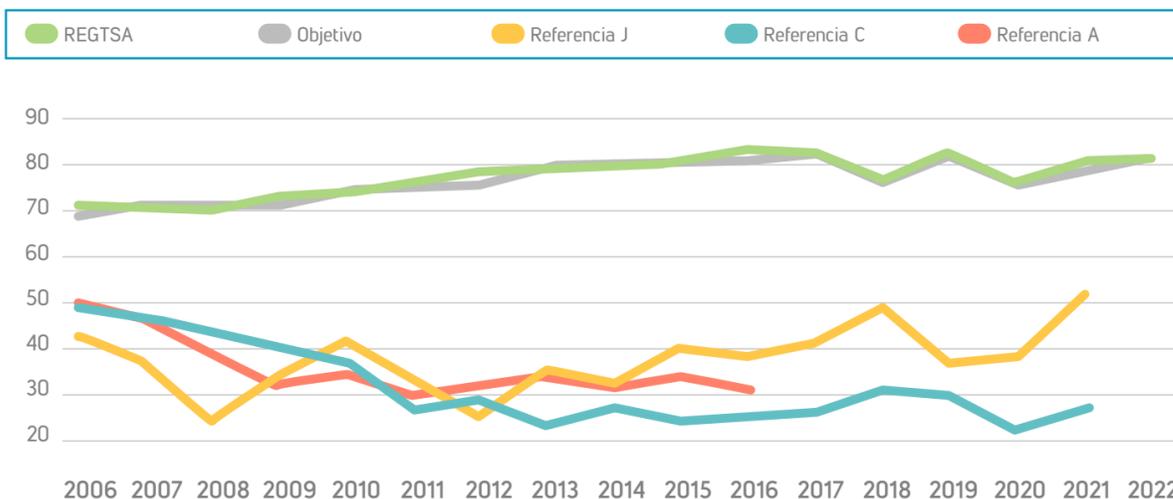
7.3 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7.4 LOGROS EN LA GESTIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN

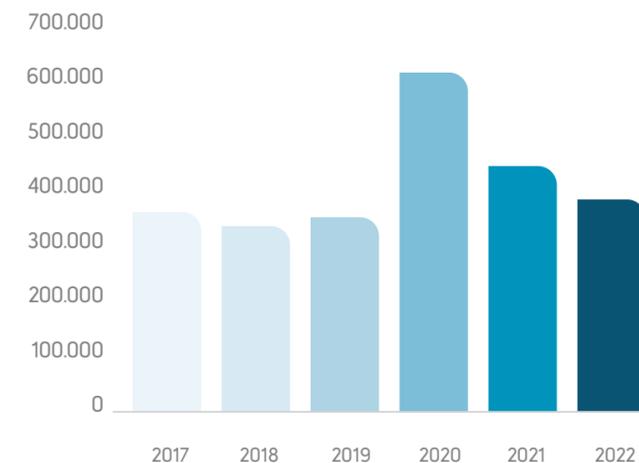
7.5 MEDICIONES PREDICTIVAS

B | Creación de valor sostenible

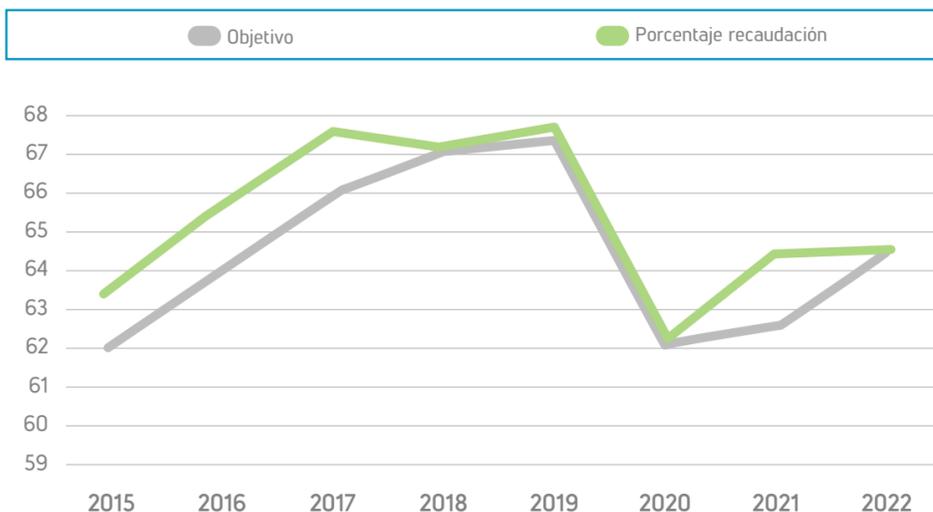
7.1.8 | Gestión ejecutiva



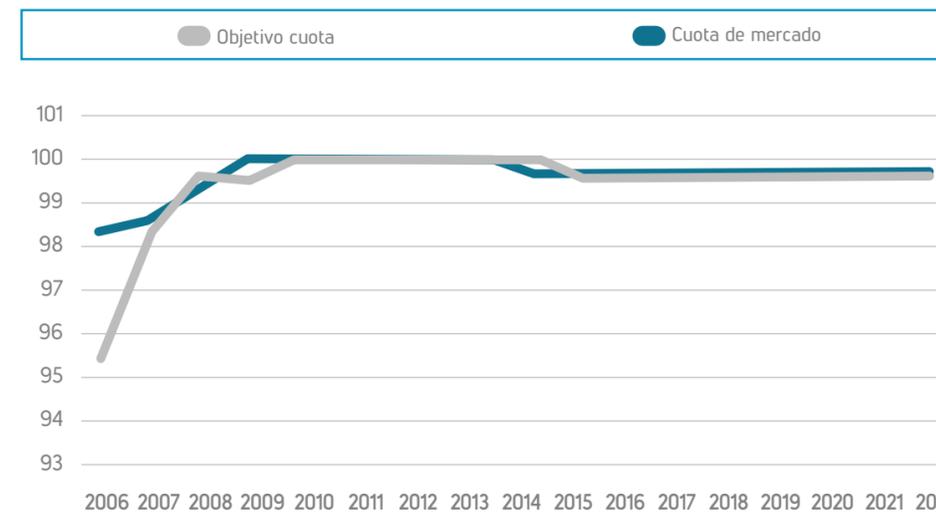
7.1.9 | Importe liquidado inspección tributaria



7.1.10 | Recaudación global de multas



7.1.11 | Cuota de mercado



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



INDICADORES DE RENDIMIENTO FINANCIERO

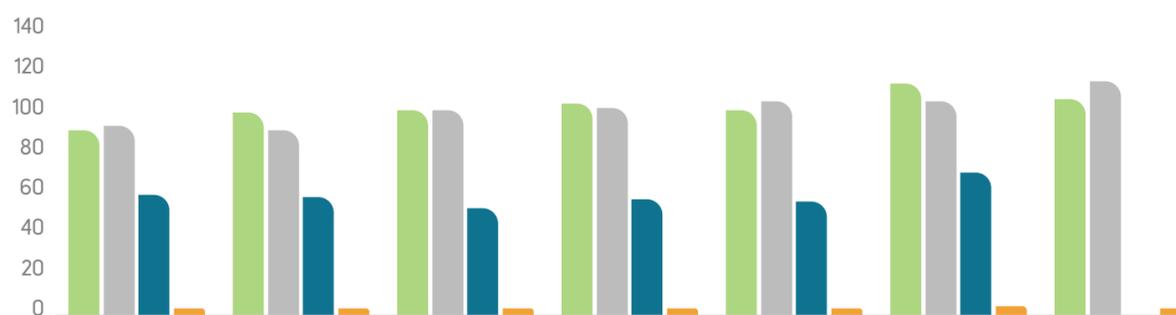
7.2.1 | Autofinanciación



7.2.2 | Resultado presupuestario ajustado comparado

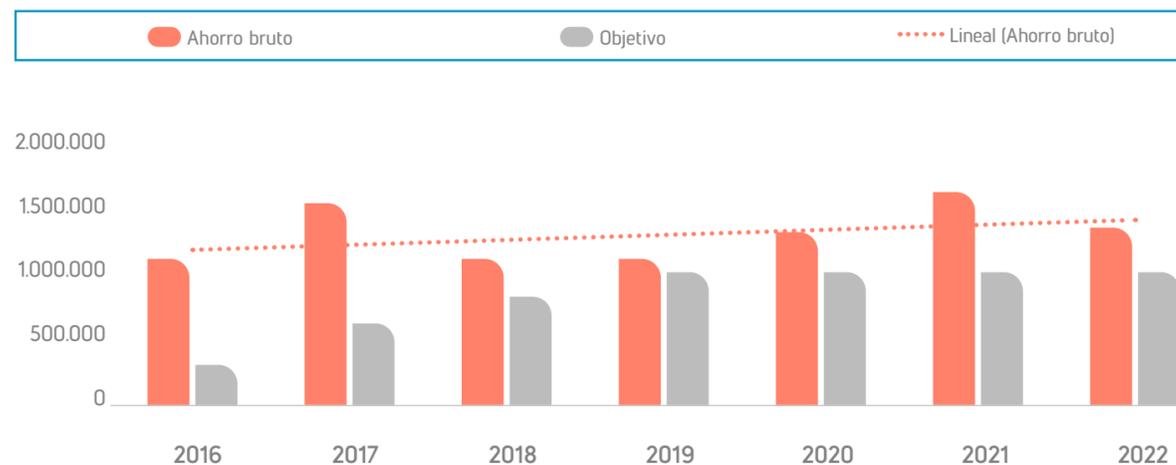


7.2.3 | Productividad y eficiencia



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Productividad REG TSA	91	100	101,2	104	100,8	113,3	106
Objetivo productividad	92	91,5	101	102	105	105	115
Productividad Ref. B	60	57,8	56,3	56,3	56	71	106
Costes unitarios/100€	3,9	3,8	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5

7.2.4 | Ahorro bruto



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



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 %, y en 2018 y 2021 por encima del 140 %, lo que nos ha permitido reducir los precios del servicio y devolver el superávit a los ayuntamientos, como si fueran dividendos.

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, aunque en 2020 y 2022, ha habido leves retrocesos. Por otra parte, los costes unitarios tienen una clara tendencia a la baja, si bien se ha producido un cierto repunte en los 2019 y 2020 como consecuencia de la implantación del nuevo sistema informático, estabilizándose en los años posteriores. 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.

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 2021 ascendía a 2.870.079,41 €. Todo ello nos permite afrontar las inversiones futuras y los riesgos identificados desde una situación de solvencia financiera acreditada.

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

COMPARACIONES: Se ofrecen comparaciones sobre el ratio de autofinanciación, sobre la productividad 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.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

LOGROS EN EL PROPÓSITO Y EN LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

7.1

7.2

INDICADORES DE RENDIMIENTO FINANCIERO

7.3

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7.4

LOGROS EN LA GESTIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN

7.5

MEDICIONES PREDICTIVAS

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



A | Clientes

7.3.1 | Grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las cartas de servicios atención presencial

SERVICIO	COMPROMISOS CALIDAD	Resultados 2020	Resultados 2021	Resultados 2022
Atención personalizada en puestos polivalentes	Tiempo medio de espera en la Oficina principal no superior a 5 minutos	Tiempo medio 3 minutos y 59 segundos	Tiempo medio 1 minutos y 54 segundos	Tiempo medio 1 minutos y 40 segundos
Devoluciones cuyo importe no exceda de 600.05 €	1 días hábiles	0,06 días hábiles	0,05 días hábiles	0,05 días hábiles
Quejas y sugerencias	Contestación en 20 días hábiles	1 días hábiles en solicitudes de información y en reclamaciones	1 días hábiles en solicitudes de información y en reclamaciones	1 días hábiles en solicitudes de información y en reclamaciones
Expedientes de beneficios fiscales	A partir de 2010 el compromiso en beneficios fiscales es de dos días	2,04 en beneficios fiscales	1,64 en beneficios fiscales	1,36 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	13.713 avisos de pago remitidos	14.191 avisos de pago remitidos	13.748 avisos de pago remitidos

A | Clientes

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

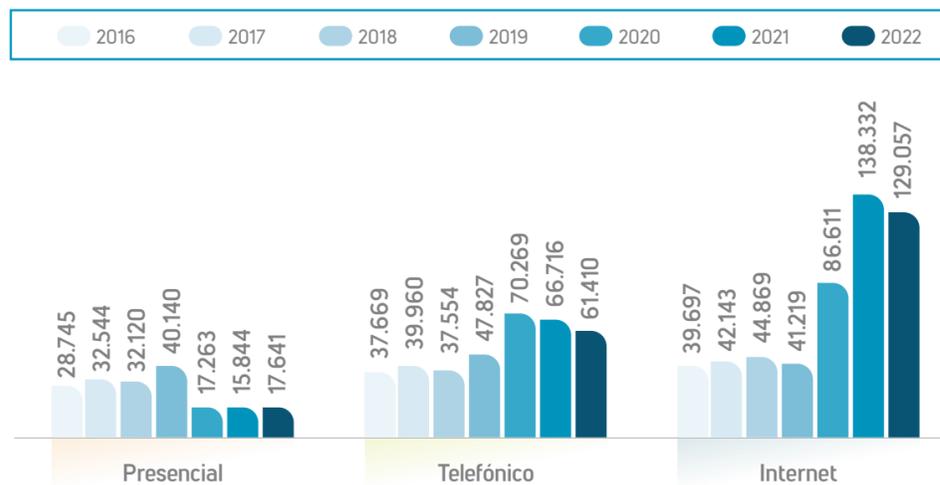
ANEXOS

1 | 2

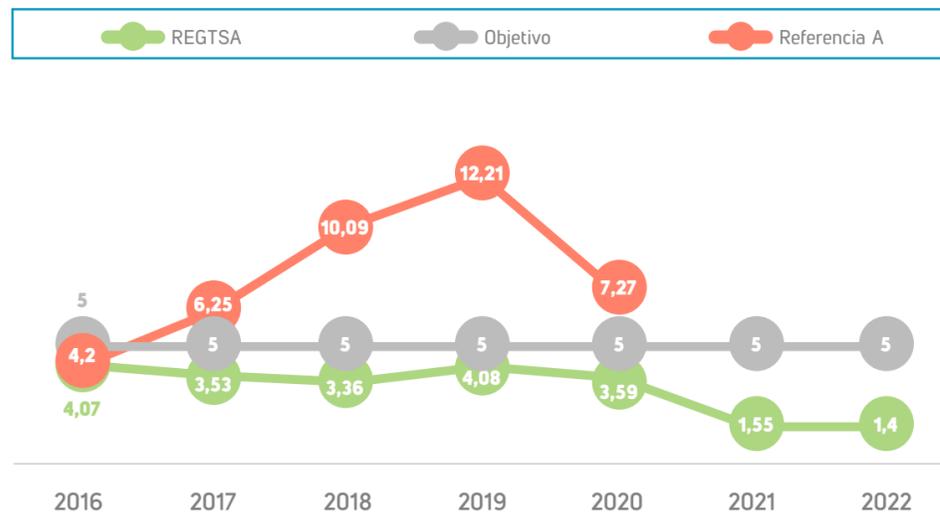


CONTRIBUYENTES

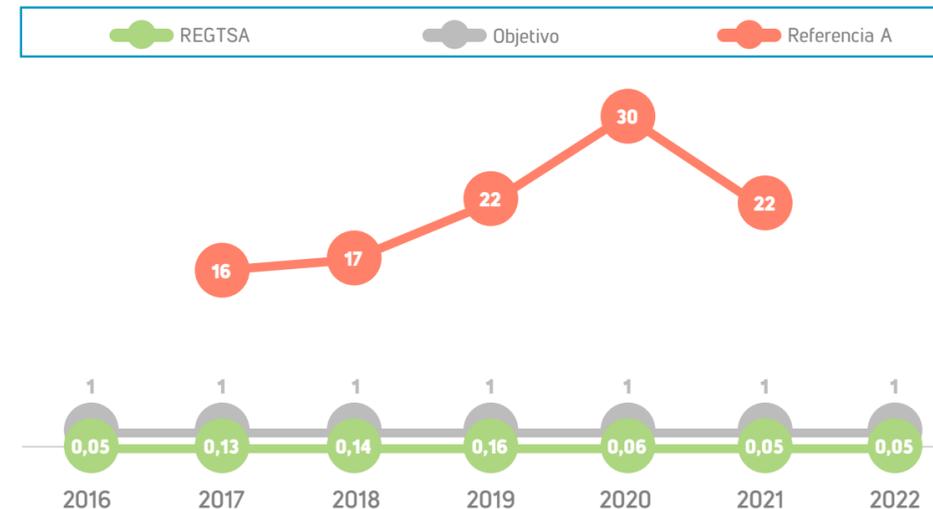
7.3.2 | Canales de atención al contribuyente



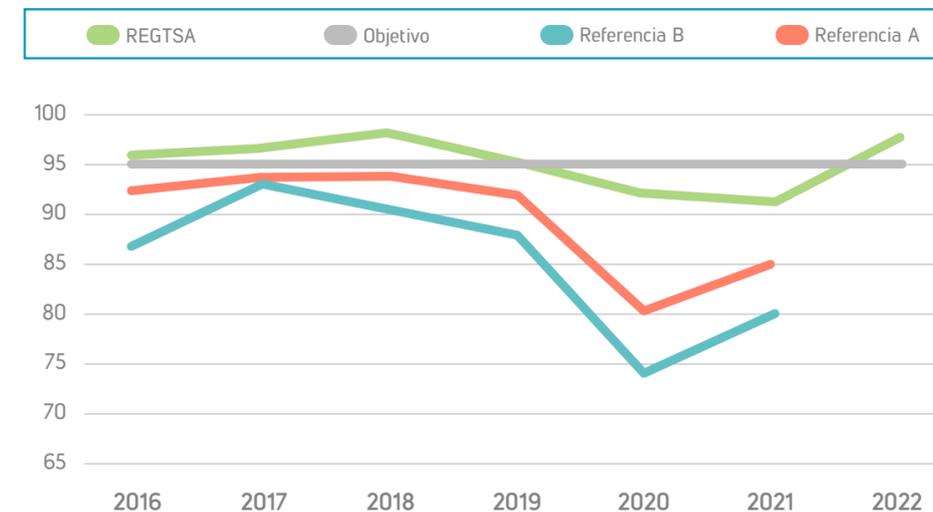
7.3.3 | Tiempo de espera en la oficina



7.3.4 | Plazo de devoluciones de ingresos



7.3.5 | Porcentaje de llamadas atendidas



A | Clientes

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



CONTRIBUYENTES

TENDENCIAS: Los contribuyentes tienen a su disposición 16 puntos de atención presencial de los cuales 11 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 2022 el 84,76 % de los contribuyentes utilizó ya esos canales alternativos. Como puede apreciarse durante 2020 y 2021 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 (tiempo de espera en la oficina 7.3.3, plazo de devolución de ingresos indebidos 7.3.4, y porcentaje de llamadas atendidas 7.3.5).

COMPARACIONES: proporcionamos comparaciones sobre los tiempos de espera (7.3.3), los plazos de tramitación de devoluciones y el porcentaje de llamadas atendidas en el canal telefónico 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 7.3.1 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.

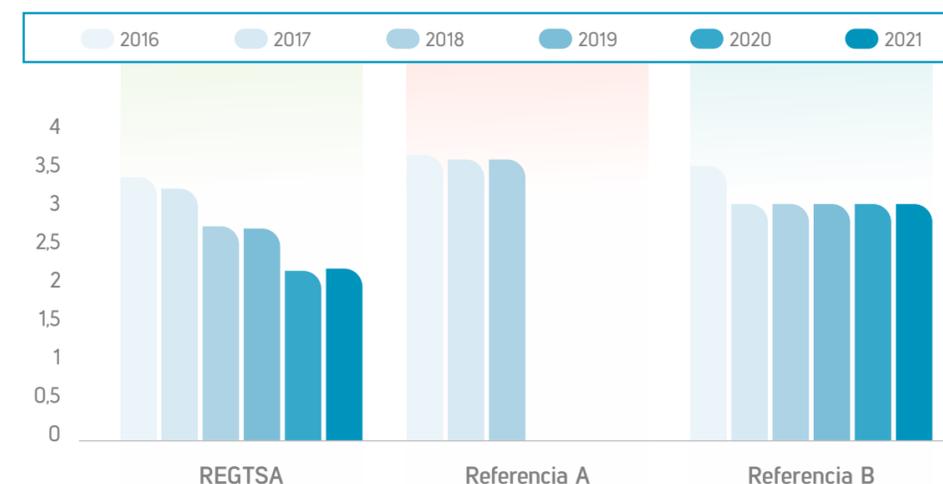
Respecto al objetivo de atención del 95 % de las llamadas ha tenido una influencia clara la situación de pandemia, si bien el impacto en REGTSA ha sido menor que en otras instituciones y, tras las medidas adoptadas, está claramente superado dicho objetivo alcanzando un resultado del 97,72 % en 2022.

AYUNTAMIENTOS

TENDENCIAS Y OBJETIVOS: 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 son claramente satisfactorias.

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

7.3.6 | Precio servicio a los ayuntamientos



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

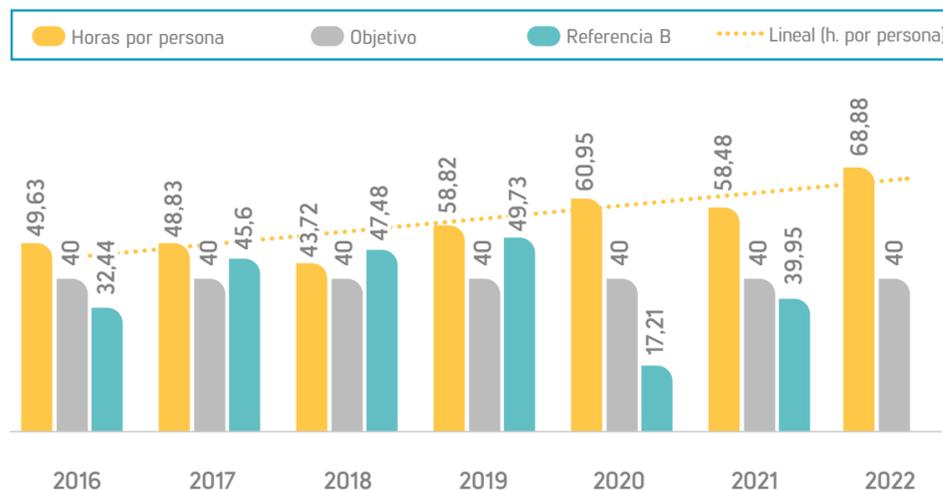


B | Personas

7.3.7 | % de empleados que alcanzan metas

METAS	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Metas alineadas	100	100	100	100	100	100
Objetivo metas alineadas	100	100	100	100	100	100
% éxito metas	97,56	95,46	100	97,72	95,45	95,45
% éxito metas ref. B	97,6	96,65	98,57			

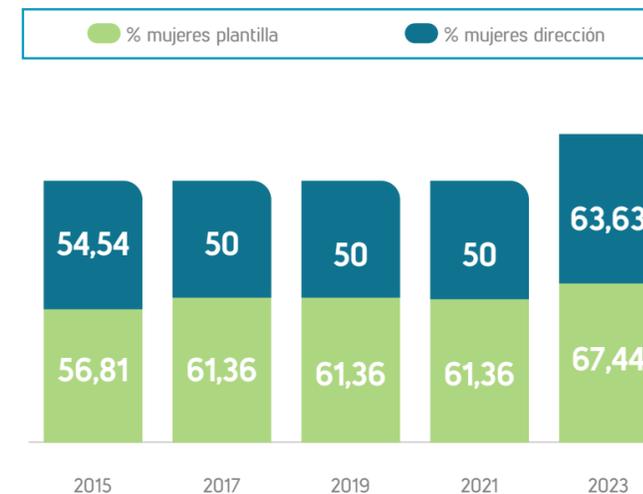
7.3.8 | Horas de formación



7.3.9 | Absentismo laboral



7.3.10 | Composición de la plantilla por género



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



C | Sociedad

En REGTSA, que está certificada 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 los gráficos siguientes:

TENDENCIAS: las tendencias son favorables.

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.

7.3.11 | Consumo de tóner



7.3.12 | Consumo de papel



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



D | Aliados y proveedores

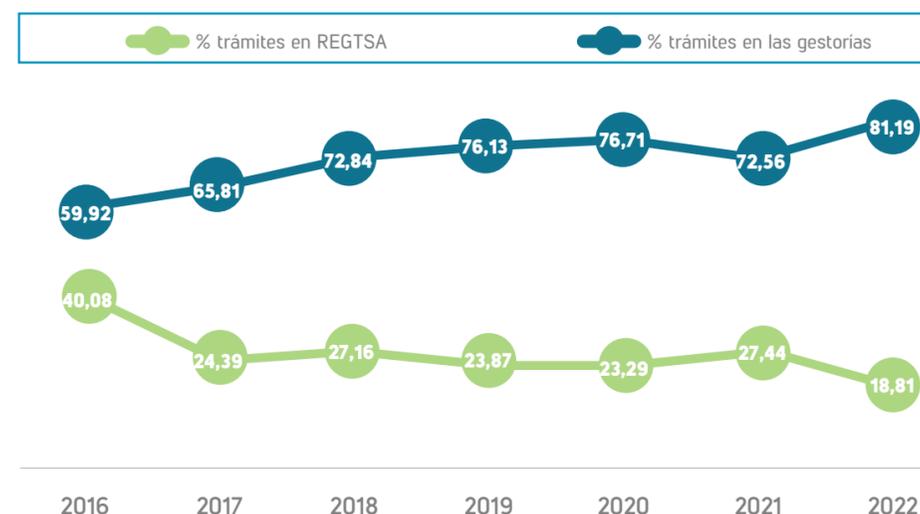
Proporcionamos información sobre los resultados de nuestras principales alianzas: Colegio de Secretarios, que nos permite realizar con éxito anticipos a los ayuntamientos que se han incrementado paulatinamente año tras año, y Gestorías, que facilita que más del 81 % de los trámites en el impuesto sobre vehículos sean realizados por las gestorías.

Igualmente, se proporciona información sobre la licitación de contratos en la plataforma de contratación electrónica, que permite una mayor publicidad y transparencia de nuestras licitaciones y, simultáneamente mejora la competencia y los precios.

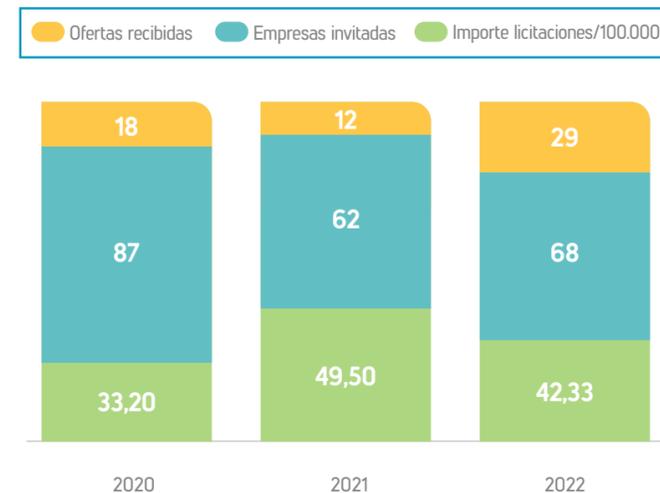
7.3.13 | Alianza Ayuntamientos

2017	35.126.505	5.059.617	16,80%
2018	37.046.442	1.919.937	5,47%
2019	43.924.525	6.878.083	18,54%
2020	45.679.261	1.754.736	3,99%
2021	46.182.123	502.862	1,10%
2022	48.825.736	2.643.613	5,72 %

7.3.14 | Alianza con las gestorías



7.3.15 | Licitación electrónica de contratos



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



LOGROS EN LA GESTIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y LA TRANSFORMACIÓN

A | Logros en la gestión del funcionamiento

Junto a los indicadores estratégicos, que hemos visto en el apartado 1 existen otra serie de indicadores que nos permiten monitorizar el funcionamiento diario de la organización y alcanzar buenos resultados en los indicadores estratégicos, a los que impulsan.

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA

TENDENCIAS: La gestión de recibos domiciliados 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 (7.1.6). Recaudación y gestión ejecutiva.

RECAUDACIÓN Y GESTIÓN EJECUTIVA

TENDENCIAS: Se recoge la evolución de los expedientes y diligencias de embargo, 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, 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.

INSPECCIÓN TRIBUTARIA
Y GESTIÓN TRIBUTARIA

Se ofrece información, asimismo, sobre los principales indicadores de los procesos de Gestión e Inspección Tributaria, así como de sus objetivos. Como puede comprobarse las tendencias son favorables y los objetivos habitualmente se cumplen.

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

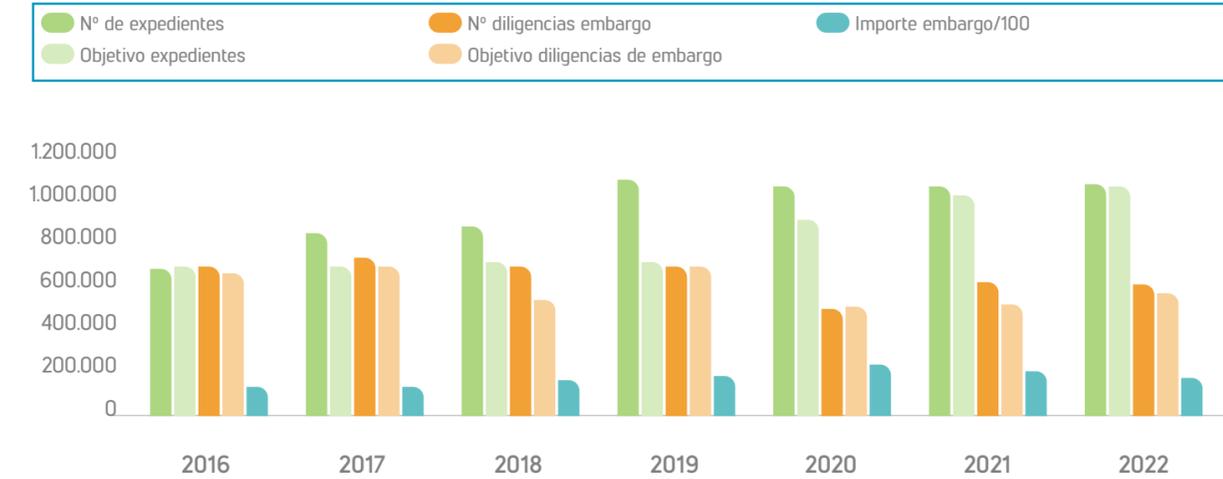
1 | 2



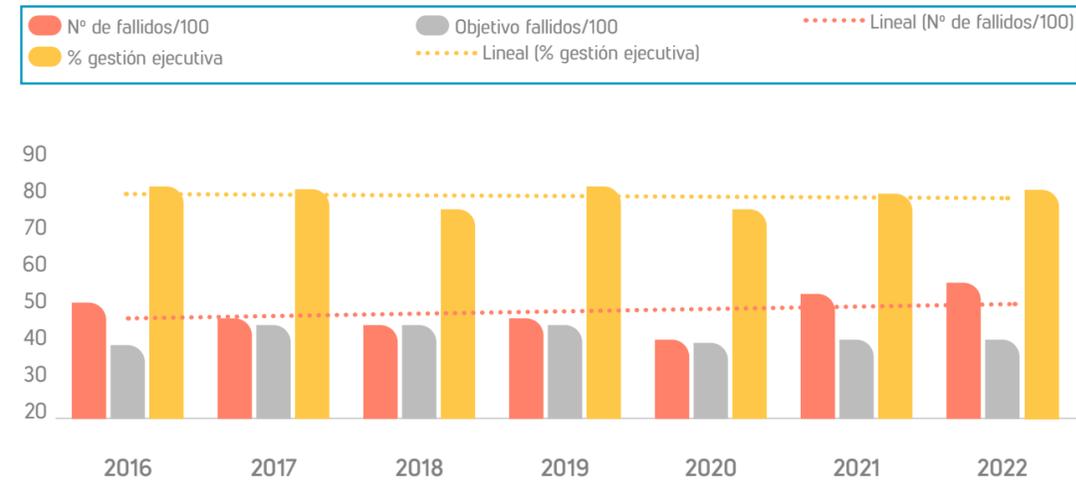
7.4.1 | Porcentaje de recibos domiciliados



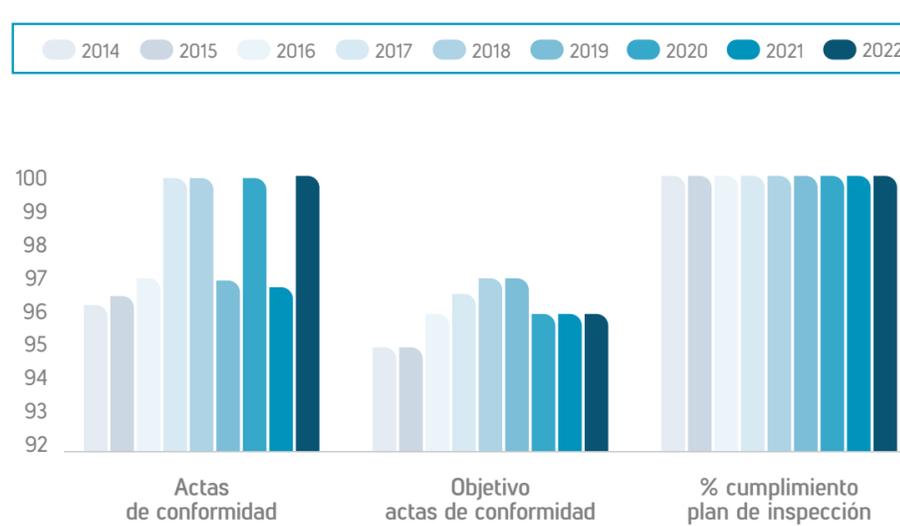
7.4.2 | Alineación ejecutiva-embargo



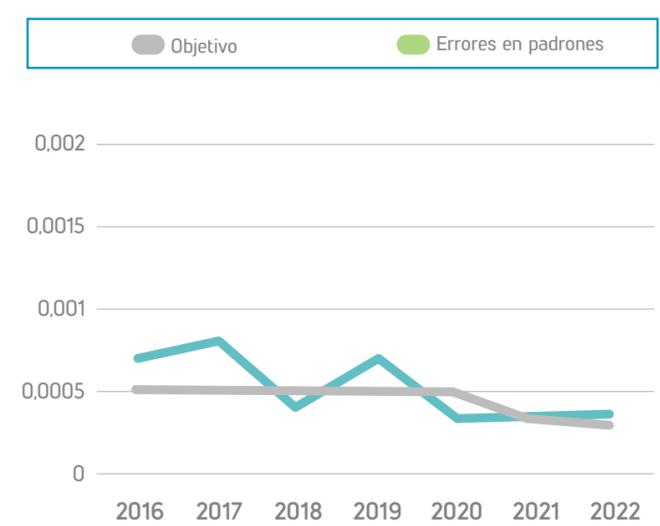
7.4.3 | Alineación gestión ejecutiva-fallidos



7.4.4 | Indicadores impulsores inspección tributaria



7.4.5 | Errores en padrones



B | Logros en la Gestión de la transformación

REGTSA, por su parte, viene haciendo un esfuerzo de innovación muy importante desde hace al menos 15 años. Este esfuerzo se ha concentrado en dos direcciones:

- Nuevos sistemas y servicios innovadores gestionados desde REGTSA y dirigidos, tanto a los ayuntamientos como a los contribuyentes y a la propia sociedad.
- Servicios innovadores gestionados directamente por los ayuntamientos.

En los cuadros siguientes, puede apreciarse la evolución de este esfuerzo innovador.

REGTSA cuenta con un proceso de innovación, que incluye tres subprocesos diferenciados:

- Vigilancia del entorno y benchmarking.
- Laboratorio de ideas.
- Gestión de proyectos innovadores.

El objetivo del **laboratorio de ideas** es generar el mayor número de ideas posible, que luego serán filtradas a través de diversos criterios, y de las cuáles un número reducido ellas se transformarán en los proyectos recogidos en el cuadro 7.4.6.

7.4.6 | Lanzamiento de servicios clave

2018	Alojamiento en "cloud" Puesta en marcha de la nueva aplicación de gestión tributaria y recaudación Nueva Oficina virtual de Ayuntamientos (OVR)
2019	Enrédate con REGTSA Portal de datos abiertos Avisa Ciudad Rodrigo Nueva intranet
2020	Plataforma de contratación electrónica Policía Mobile Cítate con REGTSA App Atención Ciudadana para Ayuntamientos
2021	Potenciar el teletrabajo Plataforma de tramitación electrónica Nueva sede electrónica Sanciones Administrativas Reserva automatizada de instalaciones deportivas Contabilidad más fácil (primera fase) Rediseño experiencia del cliente (primera fase) Parking inteligente (primera fase)
2022	Parking inteligente (segunda fase) Contabilidad más fácil (segunda fase) Interoperabilidad con Plataforma de intermediación de datos Nuevo portal web Rediseño de la experiencia de cliente (segunda fase) Monitorización, seguimiento y evaluación del gobierno inteligente (primera fase) Paga como quieras (Correos Pay y Bizum) Seguridad inteligente

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

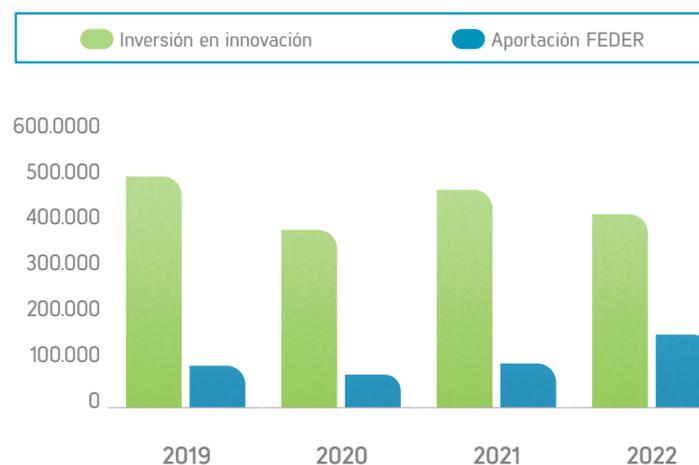
ANEXOS

1 | 2

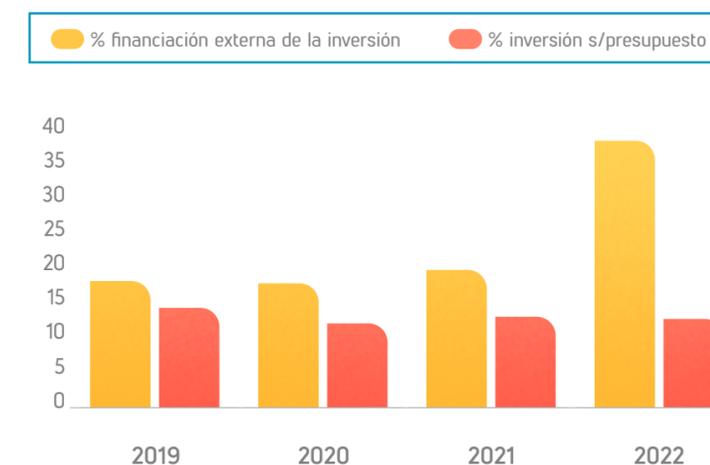


B | Logros en la Gestión de la transformación

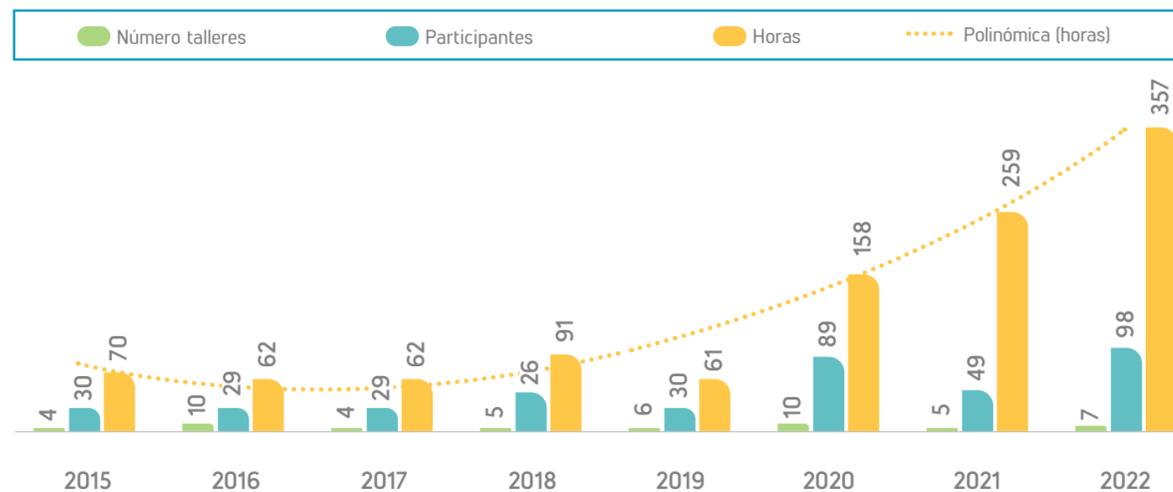
7.4.7 | Inversión en innovación



7.4.8 | Esfuerzo en innovación



7.4.9 | Talleres de innovación



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL
PLAN ESTRATÉGICO
2020-233 CONTRATACIÓN
PÚBLICA
TRANSPARENTE4 MEMORIA
DE CALIDAD5 MEMORIA
DE INNOVACIÓN6 RESULTADOS DE
PERCEPCIÓN
DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS7 RENDIMIENTO
ESTRATÉGICO Y
OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2

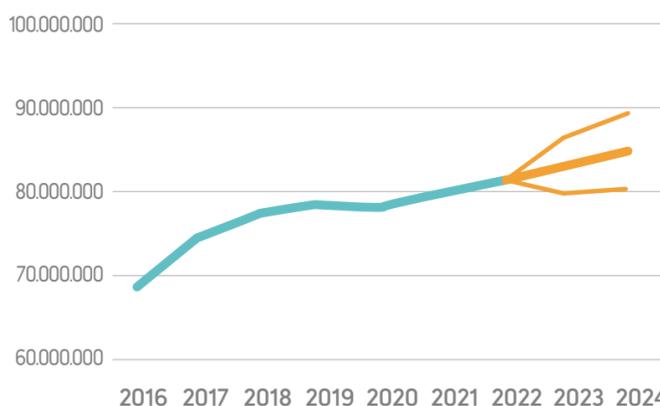


MEDICIONES PREDICTIVAS

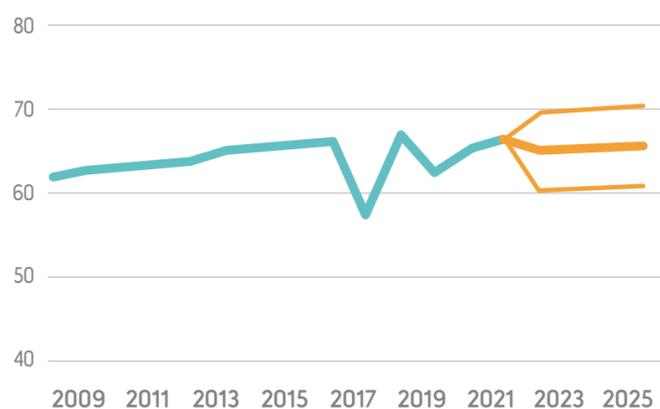
REGTSA analiza los principales indicadores financieros y estratégicos, para garantizar que podremos ofrecer resultados sobresalientes ahora y en el futuro. A tal fin se ofrecen las previsiones de resultados futuros realizados en base proyecciones de la serie de datos obtenidos en el pasado.

Debe observarse que las previsiones de recaudación global, autofinanciación y recaudación voluntaria son claramente favorables y permiten una gran confianza en el mantenimiento y mejora de los resultados actuales. En el caso de los resultados de recaudación y gestión ejecutiva las previsiones son más conservadoras, si bien debe tenerse en cuenta que se han hecho teniendo en cuenta los resultados de 2018 (año en que se puso en marcha la nueva aplicación de gestión tributaria y se realizó un parón de dos meses en las tareas ejecutivas) y 2020 (con la paralización de la ejecutiva durante el confinamiento). Como quiera que, previsiblemente, estas circunstancias no se van a dar en el futuro resulta probable que los resultados se acerquen al límite de confianza superior.

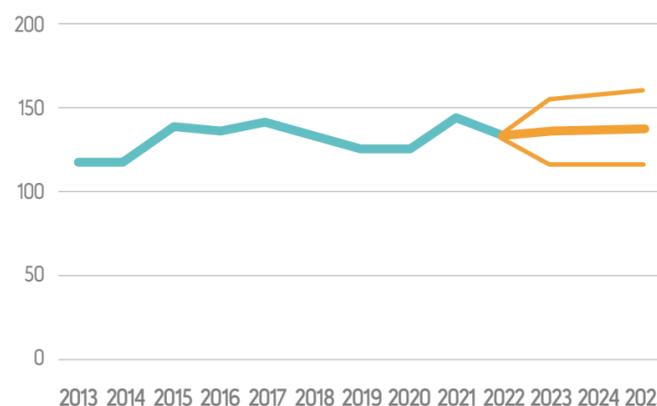
7.5.1 | Previsión recaudación global



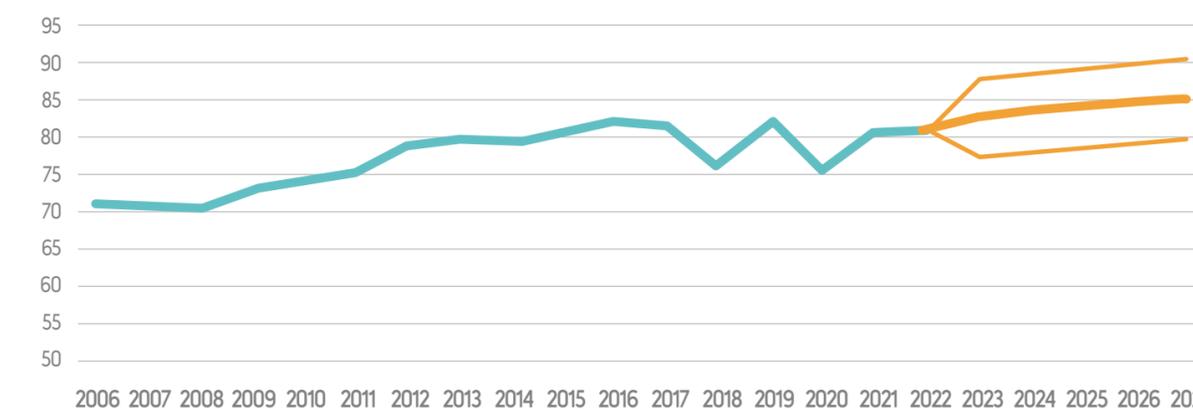
7.5.4 | Previsión recaudación ejecutiva



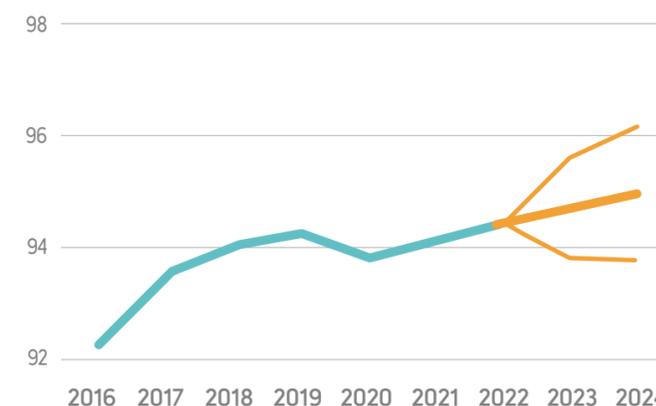
7.5.2 | Previsión autofinanciación



7.5.5 | Previsión gestión ejecutiva



7.5.3 | Previsión recaudación voluntaria



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Anexo 1

Convenios firmados a 31/12/2022

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

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
A	ABUSEJO	X	X	X	X				X
	AGALLAS	X	X	X	X				X
	ABUSEJO	X	X	X	X				X
	AGALLAS	X	X	X	X				X
	AHIGAL ACEITEROS	X	X	X	X	X			X
	AHIGAL VILLARINO	X	X	X	X				X
	ALAMEDA GARDON	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
	ALBERCA, LA	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
	ALDEADÁVILA DE LA RIBERA	X	X	X	X				X
	ALDEA DEL OBISPO	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
	ALDEARRODRIGO	X	X	X	X	X			X
	ALDEARRUBIA	X	X	X	X				X
	ALDEASECA DE ALBA	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

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

L

M

N

O

P

R

S

T

V

Y

Z

MAN

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	ALDEHUELA DE LA BÓVEDA	X	X			X			
	ALDEHUELA DE YELTES	X	X	X	X	X			X
	ALMENARA DE TORMES	X	X	X	X				X
	ALMENDRA	X	X	X	X				X
	ANAYA DE ALBA	X	X	X	X	X			X
	AÑOVER DE TORMES	X	X	X	X	X			X
	ARABAYONA	X	X	X	X				X
	ARAPILES	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
	BAÑOBÁREZ	X	X	X	X				X
	BARBADILLO	X	X	X	X	X	X	X	X
	BARBALOS	X	X	X	X	X			X
	BARCEO	X	X	X	X				X
	BARRUECOPARDO	X	X	X	X				X
	BASTIDA, LA	X	X	X	X	X			X
	BÉJAR						X	X	
	BELEÑA	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
	BERROCAL DE SALVATIERRA	X	X	X	X	X			X
	BOADA	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	BOCACARA	X	X	X	X				X
	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
	BRINCONES	X	X	X	X				X
	BUENAMADRE	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
	CABEZA DE BÉJAR	X	X	X	X				X
	CABEZA DE CABALLO	X	X	X	X	X			X
	CABRERIZOS						X	X	
	CABRILLAS	X	X	X	X				X
	CALVARRASA DE ABAJO	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
	CALZADA DE VALDUNCIEL	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	X
	CANILLAS DE ABAJO	X	X	X	X				X
	CANTAGALLO	X	X	X	X				X
	CANTALAPIEDRA	X	X	X	X	X			X
	CANTALPINO	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
			RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
CANTARACILLO	X	X	X	X	X			X
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	X
CASAFRANCA	X	X	X	X				X
CASAS DEL CONDE, LAS	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
CASTELLANOS DE VILLIQUERA	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
CERECEDA DE LA SIERRA	X	X	X	X	X			X
CEREZAL DE PEÑAHORCADA	X	X	X	X	X			
CERRALBO	X	X	X	X				X
CERRO, EL	X	X	X	X		X	X	X
CESPEDOSA DE AGADONES	X	X	X	X				X
CESPEDOSA DE TORMES	X	X	X	X	X			X
CILLEROS DE LA BASTIDA	X	X	X	X	X			X
CIPÉREZ	X	X	X	X	X			X
CIUDAD RODRIGO	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

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

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	CUBO DE DON SANCHO	X	X	X	X	X			X
	CHAGARCÍA MEDIANERO	X	X	X	X	X			X
D	DIOSLEGUARDE	X	X	X	X	X			X
	DOÑINOS DE LEDESMA	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
	ENCINAS DE ABAJO	X	X	X	X	X			X
	ENCINAS DE ARRIBA	X	X	X	X	X			X
	ENCINASOLA DE LOS COMENDADORES	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
	ESPIÑO DE LA ORBADA	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
	FRESNEDOSO	X	X	X	X	X			X
	FRESNO ALHÁNDIGA	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
	FUENTERROBLE DE SALVATIERRA	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REG TSA

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	FUENTES DE BÉJAR	X	X	X	X				X
	FUENTES DE OÑORO	X	X	X	X				X
G	GAJATES	X	X	X	X				X
	GALINDO Y PERAHUY	X	X	X	X	X	X	X	X
	GALINDUSTE	X	X						X
	GALISANCHO	X	X	X	X				X
	GALLEGOS DE ARGANÁN	X	X	X	X				X
	GALLEGOS DE SOLMIRÓN	X	X	X	X	X			X
	GARCIBUEY	X	X	X	X		X	X	X
	GARCIHERNÁNDEZ	X	X	X	X				X
	GARCIRREY	X	X	X	X	X			X
	GEJUELO DEL BARRO	X	X	X	X	X			X
	GOLPEJAS	X	X	X	X	X			X
	GOMECELLO	X	X	X	X	X			X
	GUADAPERO	X	X	X	X				X
	GUADRAMIRO	X	X	X	X	X			X
	GUIJO DE ÁVILA	X	X	X	X				X
	GUIJUELO	X	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	X
	HERGUIJUELA DEL CAMPO	X	X	X	X				X
	HINOJOSA DE DUERO	X	X	X	X				X
	HORCAJO DE MONTEMAYOR	X	X	X	X				X
	HORCAJO MEDIANERO	X	X	X	X	X			X
	HOYA, LA	X	X	X	X				X
	HUERTA	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
I	IRUELOS	X	X	X	X				X
	ITUERO DE AZABA	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
	LEDESMA	X	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
	MACHACÓN	X	X	X	X		X	X	X
	MADROÑAL	X	X	X	X				X
	MAÍLLO, EL	X	X	X	X				X
	MALPARTIDA	X	X	X	X	X			X
	MANCERA DE ABAJO	X	X	X	X	X			X
	MANZANO, EL	X	X	X	X	X			X
	MARTIAGO	X	X	X	X				X
	MARTINAMOR	X	X	X	X	X			X
	MARTIN DE YELTES	X	X	X	X				X
	MASUECO	X	X	X	X				X
	MATA DE LEDESMA	X	X	X	X				X
	MATILLA DE LOS CAÑOS DEL RÍO	X	X	X	X				X
	MAYA, LA	X	X	X	X	X			X
	MEMBRIBE	X	X	X	X				X
MIEZA	X	X	X	X	X				
MILANO	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	MIRANDA DE AZÁN	X	X	X	X	X			X
	MIRANDA DEL CASTAÑAR	X	X	X	X		X	X	X
	MOGARRAZ	X	X	X	X	X	X	X	X
	MOLINILLO	X	X	X	X				X
	MONFORTE DE LA SIERRA	X	X	X	X				X
	MONLEÓN	X	X	X	X	X			X
	MONLERAS	X	X	X	X	X			X
	MONSAGRO	X	X	X	X	X			X
	MONTEJO	X	X	X	X				X
	MONTEMAYOR DEL RÍO	X	X	X	X				X
	MONTERRUBIO DE LA ARMUÑA	X	X	X	X				X
	MONTERRUBIO DE LA SIERRA	X	X	X	X	X			X
	MORASVERDES	X	X	X	X	X			X
	MORILLE	X	X	X	X	X			X
	MORÍNIGO	X	X	X	X	X			X
	MORISCOS	X	X	X	X	X			X
	MORONTA	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
	NAVA DE FRANCIA	X	X	X	X	X			X
	NAVA DE SOTROBAL	X	X	X	X	X			X
	NAVACARROS	X	X	X	X				X
	NAVALES	X	X	X	X				X
	NAVALMORAL DE BÉJAR	X	X	X	X				X
	NAVAMORALES	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	NAVARREDONDA DE LA RINCONADA	X	X	X	X	X			X
	NAVASFRÍAS	X	X	X	X				X
	NEGRILLA DE PALENCIA	X	X	X	X				X
O	OLMEDO DE CAMACES	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
	PARADA DE RUBIALES	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
	PEDROSILLO DE ALBA	X	X	X	X	X			X
	PEDROSILLO DE LOS AIRES	X	X	X	X				X
	PEDROSILLO EL RALO	X	X	X	X	X			X
	PEDROSO DE ARMUÑA	X	X	X	X	X			X
	PELABRAVO	X	X	X	X		X	X	X
	PELARRODRÍGUEZ	X	X	X	X	X			X
	PELAYOS	X	X	X	X	X			X
	PEÑA, LA	X	X	X	X				X
	PEÑACABALLERA	X	X	X	X	X			X
	PEÑAPARDA	X	X	X	X				X
	PEÑARANDA DE BRACAMONTE	X	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	PEÑARANDILLA	X	X	X	X	X			X
	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
	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
	PIZARRAL	X	X	X	X	X			X
	POVEDA DE LAS CINTAS	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
	PUENTE DEL CONGOSTO	X	X	X	X				X
	PUERTAS	X	X	X	X				X
	PUERTO DE BÉJAR	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
	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	X
	ROLLÁN	X	X	X	X				X
S	SAELICES EL CHICO	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
			RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
SAGRADA, LA	X	X	X	X				X
SALAMANCA						X	X	
SALDEANA	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	X
SAN FELICES DE LOS GALLEGOS	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
SAN MIGUEL DE VALERO	X	X	X	X	X			X
SAN MORALES	X	X	X	X				X
SAN MUÑOZ	X	X	X	X				X
SAN PEDRO DE ROZADOS	X	X	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
SANCHÓN DE LA SAGRADA	X	X	X	X	X			X
SANCHOTELLO	X	X	X	X				X
SANCTI-SPÍRITUS	X	X	X	X	X			X
SANDO	X	X	X	X				X
SANTA MARÍA DE SANDO	X	X	X	X	X			X
SANTA MARTA DE TORMES	X	X	X	X	X	X	X	X
SANTIAGO DE LA PUEBLA	X	X	X	X				X
SANTIBÁÑEZ DE BÉJAR	X	X	X	X				X
SANTIBÁÑEZ DE LA SIERRA	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	SANTIZ	X	X	X	X	X			X
	SANTOS, LOS	X	X	X	X				X
	SARDÓN DE LOS FRAILES	X	X	X	X				X
	SAUCELLE	X	X	X	X	X			X
	SAÚGO, EL	X	X	X	X				X
	SEPULCRO HILARIO	X	X	X	X				X
	SEQUEROS	X	X	X	X		X	X	X
	SERRADILLA DEL ARROYO	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
	SOBRADILLO	X	X	X	X	X			X
	SORIHUELA	X	X	X	X	X			X
	SOTOSERRANO	X	X	X	X		X	X	X
T	TABERA DE ABAJO	X	X						X
	TALA, LA	X	X	X	X	X			X
	TAMAMES	X	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
	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
	TORDILLOS	X	X	X	X	X			X
	TORNADIZO, EL	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS
	TORRESMENUDAS	X	X	X	X	X			X
	TRABANCA	X	X	X	X		X	X	X
	TREMEDAL DE TORMES	X	X	X	X				X
V	VALDECARROS	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				X
	VALDELOSA	X	X	X	X				X
	VALDEMIERQUE	X	X	X	X	X			X
	VALDERRODRIGO	X	X	X	X	X			X
	VALDUNCIEL	X	X	X	X				X
	VALERO	X	X	X	X	X			X
	VALSALABROSO	X	X	X	X				X
	VALVERDE DE VALDELACASA	X	X	X	X				X
	VALVERDON	X	X	X	X	X			X
	VALLEJERA DE RIOFRÍO	X	X	X	X				X
	VECINOS	X	X	X	X	X			X
	VEGA DE TIRADOS	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				X
	VILVESTRE	X	X	X	X	X			X
	VILLAFLORES	X	X	X	X				X
	VILLAGONZALO DE TORMES	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 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



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

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REGTSA

	AYUNTAMIENTO	IBI	IAE	IVTM		REVISIÓN	MULTAS		AGUA BASURA	
				RECAUD.	GESTIÓN	CATAST.	ORA	POLICÍA	OTROS	
	ZAMAYON	X	X	X	X				X	
	ZARAPICOS	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	
	MANCOMUNIDAD DE ENTRESIERRAS								X	
	MANCOMUNIDAD LINARES Y ENTORNO								X	
	MANCOMUNIDAD REG. CANAL VILLAGONZALO								X	
	MANCOMUNIDAD REG. EJEME Y GALISANCHO								X	
	MANCOMUNIDAD REG. VEGA DE ALMAR								X	
	MANCOMUNIDAD SIERRA DE FRANCIA								X	
	MANCOMUNIDAD TIERRAS DEL TORMES								X	
	MANCOMUNIDAD PUENTE LA UNIÓN								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:		362	362	356	356	168	42	42	374

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

- 1 PRESENTACIÓN
- 2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23
- 3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE
- 4 MEMORIA DE CALIDAD
- 5 MEMORIA DE INNOVACIÓN
- 6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



Anexo

Recaudación voluntaria por municipios



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
001	ABUSEJO	51.666,00	49.266,63	95,36
002	AGALLAS	70.097,58	66.236,40	94,49
003	AHIGAL DE LOS ACEITEROS	64.743,32	62.249,91	96,15
004	AHIGAL DE VILLARINO	14.688,24	11.244,98	76,56
005	ALAMEDA DE GARDON (LA)	45.173,32	42.692,34	94,51
006	ALAMEDILLA (LA)	30.082,51	27.308,97	90,78
007	ALARAZ	272.521,40	258.535,49	94,87
008	ALBA DE TORMES	1.328.787,17	1.224.164,61	92,13
009	ALBA DE YELTES	90.464,31	87.338,70	96,54
010	ALBERCA (LA)	581.545,85	553.311,99	95,15
011	ALBERGUERÍA DE ARGANÁN (LA)	48.429,18	45.529,65	94,01
012	ALCONADA	50.732,91	48.662,10	95,92
013	ALDEACIPRESTE	46.044,32	44.179,61	95,95
01306	VALBUENA	8.045,40	7.839,92	97,45
014	ALDEADÁVILA DE LA RIBERA	214.401,77	200.802,94	93,66
01401	CORPORARIO	4.798,84	4.463,09	93
015	ALDEA DEL OBISPO	130.941,24	113.720,07	86,85
016	ALDEALENGUA	253.644,64	234.866,91	92,6
017	ALDEANUEVA DE FIGUEROA	93.055,20	84.965,53	91,31
018	ALDEANUEVA DE LA SIERRA	29.931,36	28.907,17	96,58
019	ALDEARRODRIGO	53.180,96	50.172,77	94,34
020	ALDEARRUBIA	248.600,09	229.051,70	92,14
021	ALDEASECA DE ALBA	41.553,01	38.195,74	91,92
022	ALDEASECA DE LA FRONTERA	144.868,42	139.319,52	96,17

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
023	ALDEATEJADA	1.039.879,43	967.042,44	93
024	ALDEAVIEJA DE TORMES	68.842,48	55.835,60	81,11
025	ALDEHUELA DE LA BÓVEDA	78.665,32	72.318,72	91,93
026	ALDEHUELA DE YELTES	106.297,75	99.501,58	93,61
027	ALMENARA DE TORMES	124.989,19	113.921,99	91,15
028	ALMENDRA	207.446,45	205.061,22	98,85
029	ANAYA DE ALBA	62.659,33	57.250,38	91,37
02901	HERREZUELO	1.880,35	1.765,73	93,9
030	AÑOVER DE TORMES	30.097,00	28.416,44	94,42
031	ARABAYONA DE MÓGICA	142.475,79	138.126,80	96,95
032	ARAPILES	329.411,39	289.198,33	87,79
03201	TORRES (LAS)	39.156,31	35.838,72	91,53
033	ARCEDIANO	30.120,05	28.635,71	95,07
034	ARCO (EL)	37.624,16	32.841,96	87,29
035	ARMENTEROS	84.205,46	76.644,62	91,02
036	SAN MIGUEL DEL ROBLEDO	22.613,83	22.082,49	97,65
037	ATALAYA (LA)	30.404,61	29.519,54	97,09
038	BABILAFUENTE	621.191,52	572.847,16	92,22
039	BAÑOBAREZ	145.250,83	134.290,40	92,45
040	BARBADILLO	109.996,18	99.333,83	90,31
041	BARBALOS	35.375,49	33.718,02	95,31
042	BARCEO	13.934,99	13.644,93	97,92
04201	BARCEINO	1.908,12	1.887,81	98,94
044	BARRUECOPARDO	223.326,10	212.051,50	94,95

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
045	BASTIDA (LA)	6.380,04	5.776,31	90,54
047	BELEÑA	68.209,77	63.222,22	92,69
049	BERMELLAR	94.177,75	88.814,10	94,3
050	BERROCAL DE HUEBRA	32.628,03	27.263,61	83,56
051	BERROCAL DE SALVATIERRA	36.545,46	32.706,65	89,5
052	BOADA	89.617,18	84.348,68	94,12
054	BODÓN (EL)	82.486,68	78.055,26	94,63
055	BOGAJO	82.380,96	80.673,18	97,93
056	BOUZA (LA)	14.382,32	13.945,44	96,96
057	BOVEDA DEL RÍO ALMAR	77.407,93	74.462,61	96,2
058	BRINCONES	24.798,47	23.835,25	96,12
059	BUENAMADRE	56.878,06	52.846,00	92,91
060	BUENAVISTA	192.841,59	169.416,24	87,85
061	CABACO (EL)	79.511,89	74.624,95	93,85
062	CABEZABELLOSA DE LA CALZADA	50.544,80	47.536,59	94,05
063	CABEZA DE BÉJAR (LA)	34.624,68	32.110,78	92,74
065	CABEZA DEL CABALLO	106.328,39	97.670,40	91,86
068	CABRILLAS	119.744,84	114.105,31	95,29
069	CALVARRASA DE ABAJO	569.191,58	522.857,37	91,86
070	CALVARRASA DE ARRIBA	214.858,69	197.016,64	91,7
071	CALZADA DE BÉJAR (LA)	31.074,23	28.963,46	93,21
072	CALZADA DE DON DIEGO	90.498,23	79.301,29	87,63
073	CALZADA DE VALDUNCIEL	239.693,55	216.481,08	90,32
074	CAMPILLO DE AZABA	48.017,79	41.636,48	86,71

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
077	CAMPO DE PEÑARANDA (EL)	147.100,20	142.708,17	97,01
078	CANDELARIO	539.790,09	512.287,44	94,9
079	CANILLAS DE ABAJO	44.775,61	41.338,36	92,32
080	CANTAGALLO	104.209,06	83.450,26	80,08
081	CANTALAPIEDRA	244.448,16	226.374,22	92,61
082	CANTALPINO	277.256,11	258.687,61	93,3
083	CANTARACILLO	99.637,15	94.806,17	95,15
085	CARBAJOSA DE LA SAGRADA	3.800.760,68	3.541.123,68	93,17
086	CARPIO DE AZABA	23.713,27	22.416,20	94,53
087	CARRASCAL DE BARREGAS	637.824,22	554.463,10	86,93
088	CARRASCAL DEL OBISPO	57.786,23	53.870,09	93,22
089	CASA FRANCA	26.958,85	25.349,35	94,03
090	CASAS DEL CONDE (LAS)	40.507,24	37.488,48	92,55
091	CASILLAS DE FLORES	128.825,55	117.773,21	91,42
092	CASTELLANOS DE MORISCOS	1.086.551,25	997.160,05	91,77
093	CASTELLANOS DE VILLIQUERA	295.476,27	271.169,25	91,77
09301	CARBAJOSA DE ARMUÑA	6.457,29	6.050,88	93,71
09302	MATA DE ARMUÑA	9.077,42	8.693,06	95,77
096	CASTILLEJO DE MARTIN VIEJO	104.250,07	95.908,62	92
097	CASTRAZ	11.145,02	11.021,83	98,89
098	CEPEDA	135.166,23	120.009,57	88,79
099	CERECEDA DE LA SIERRA	18.010,28	16.962,84	94,18
100	CEREZAL DE PEÑAHORCADA	31.231,46	30.530,28	97,75
101	CERRALBO	70.101,32	66.090,89	94,28

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



REG TSA

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
102	CERRO (EL)	150.794,69	139.068,16	92,22
103	CESPEDOSA DE TORMES	411.093,99	402.239,09	97,85
104	CILLEROS DE LA BASTIDA	16.435,04	15.176,75	92,34
106	CIPÉREZ	146.628,05	136.168,08	92,87
107	CIUDAD RODRIGO	3.815.846,85	3.495.396,30	91,6
10704	BOCACARA	13.871,05	12.141,23	87,53
108	COCA DE ALBA	31.576,70	29.479,85	93,36
109	COLMENAR DE MONTEMAYOR	32.794,64	30.597,83	93,3
110	CORDOVILLA	44.628,10	42.775,84	95,85
112	CRISTOBAL DE LA SIERRA	74.179,74	70.645,02	95,23
113	CUBO DE DON SANCHO (EL)	134.121,46	129.601,33	96,63
114	CHAGARCÍA MEDIANERO	29.599,73	27.002,08	91,22
115	DIOSLEGUARDE	52.761,93	50.200,21	95,14
116	DOÑINOS DE LEDESMA	37.003,04	34.477,96	93,18
117	DOÑINOS DE SALAMANCA	849.829,34	767.003,42	90,25
118	EJEME	71.658,84	64.212,81	89,61
119	ENCINA (LA)	71.615,72	69.149,76	96,56
120	ENCINA DE SAN SILVESTRE	33.769,80	30.389,53	89,99
121	ENCINAS DE ABAJO	197.920,86	184.801,56	93,37
122	ENCINAS DE ARRIBA	64.074,74	61.328,12	95,71
123	ENCINASOLA DE LOS COMENDADORES	68.283,48	65.803,42	96,37
124	ENDRINAL DE LA SIERRA	94.500,78	89.853,92	95,08
12401	CASAS DE MONLEÓN	3.344,40	3.274,40	97,91
125	ESCURIAL DE LA SIERRA	113.152,26	97.740,76	86,38

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
126	ESPADAÑA	18.259,02	17.901,99	98,04
127	ESPEJA	119.221,39	108.639,55	91,12
128	ESPINO DE LA ORBADA	106.284,26	100.091,49	94,17
129	FLORIDA DE LIÉBANA	170.679,03	152.705,60	89,47
130	FORFOLEDA	66.941,69	63.234,63	94,46
131	FRADES DE LA SIERRA	101.192,56	99.314,75	98,14
132	FREGENEDA (LA)	145.453,57	133.447,54	91,75
133	FRESNEDOSO	46.808,20	41.874,50	89,46
134	FRESNO ALHANDIGA	91.154,55	84.926,51	93,17
135	FUENTE DE SAN ESTEBAN (LA)	346.310,87	318.001,94	91,83
136	FUENTEGUINALDO	246.023,93	230.262,12	93,59
137	FUENTELIANTE	37.955,60	36.054,99	94,99
138	FUENTERROBLE DE SALVATIERRA	241.526,46	235.069,64	97,33
139	FUENTES DE BÉJAR	326.595,90	313.543,40	96
140	FUENTES DE OÑORO	255.963,68	218.393,58	85,32
141	GAJATES	61.260,13	57.192,70	93,36
14101	GALLEGUILLOS	3.618,57	3.612,57	99,83
142	GALINDO Y PERAHUY	302.806,44	271.110,05	89,53
143	GALINDUSTE	104.883,86	100.229,29	95,56
144	GALISANCHO	107.465,61	101.332,46	94,29
145	GALLEGOS DE ARGANÁN	126.562,72	115.047,63	90,9
146	GALLEGOS DE SOLMIRÓN	75.594,70	69.222,98	91,57
147	GARCIBUEY	67.210,92	63.760,23	94,87
148	GARCHIHERNANDEZ	156.430,22	152.025,04	97,18

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
14802	LA LURDA	1.625,11	1.577,47	97,07
149	GARCIRREY	28.883,75	26.531,07	91,85
150	GEJUELO DEL BARRO	19.651,69	19.059,11	96,98
151	GOLPEJAS	74.951,82	73.037,73	97,45
152	GOMECELLO	165.777,11	151.912,12	91,64
154	GUADRAMIRO	47.031,53	45.791,25	97,36
155	GUIJO DE AVILA	84.787,35	70.950,00	83,68
156	GUIJUELO	3.694.483,60	3.504.819,67	94,87
157	HERGUIJUELA DE CIUDAD RODRIGO	48.278,81	47.096,15	97,55
15703	CESPEDOSA DE AGADONES	4.632,91	4.498,85	97,11
158	HERGUIJUELA DE LA SIERRA	55.534,84	51.506,64	92,75
159	HERGUIJUELA DEL CAMPO	49.541,78	48.003,42	96,89
160	HINOJOSA DE DUERO	167.537,97	159.700,94	95,32
161	HORCAJO DE MONTEMAYOR	32.400,58	30.440,96	93,95
162	HORCAJO MEDIANERO	114.432,14	106.660,15	93,21
163	HOYA (LA)	23.038,09	19.872,60	86,26
164	HUERTA	165.955,68	160.663,65	96,81
165	IRUELOS	16.875,38	16.231,00	96,18
166	ITUERO DE AZABA	63.668,98	58.497,84	91,88
167	JUZBADO	280.383,24	273.980,52	97,72
168	LAGUNILLA	233.205,75	218.343,37	93,63
169	LARRODRIGO	91.326,52	81.666,67	89,42
170	LEDESMA	773.290,75	733.738,96	94,89
171	LEDRADA	454.152,56	437.152,46	96,26

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
172	LINARES DE RIOFRÍO	263.397,90	251.568,26	95,51
173	LUMBRALES	528.228,27	505.632,38	95,72
174	MACOTERA	453.464,85	433.390,97	95,57
175	MACHACÓN	191.749,53	176.237,75	91,91
176	MADROÑAL	38.688,28	36.390,65	94,06
177	MAÍLLO (EL)	86.743,11	81.862,05	94,37
178	MALPARTIDA	52.639,61	49.023,21	93,13
179	MANCERA DE ABAJO	61.188,30	57.700,08	94,3
180	MANZANO (EL)	77.651,59	76.379,06	98,36
181	MARTIAGO	93.324,42	87.956,40	94,25
182	MARTINAMOR	60.465,10	54.516,76	90,16
183	MARTÍN DE YELTES	106.474,27	97.633,75	91,7
184	MASUECO	177.448,16	168.710,88	95,08
186	MATA DE LEDESMA (LA)	47.842,55	45.197,69	94,47
187	MATILLA DE LOS CAÑOS DEL RÍO	116.793,99	104.784,43	89,72
188	MAYA (LA)	109.638,50	102.004,34	93,04
189	MEMBRIBE DE LA SIERRA	98.525,64	94.382,49	95,79
18901	NAVAGALLEGA	2.511,07	2.345,79	93,42
190	MIEZA	142.658,88	140.804,80	98,7
191	MILANO (EL)	60.299,70	57.830,90	95,91
192	MIRANDA DE AZÁN	147.990,25	131.613,05	88,93
193	MIRANDA DEL CASTAÑAR	237.467,82	210.925,63	88,82
194	MOGARRAZ	155.292,41	140.240,90	90,31
195	MOLINILLO	18.696,45	16.963,69	90,73

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
196	MONFORTE DE LA SIERRA	31.430,41	30.120,82	95,83
197	MONLEÓN	31.064,29	30.271,83	97,45
198	MONLERAS	269.590,80	265.207,71	98,37
199	MONSAGRO	34.596,84	32.767,17	94,71
200	MONTEJO DE SALVATIERRA	221.094,39	215.511,53	97,47
201	MONTEMAYOR DEL RÍO	102.214,93	96.386,75	94,3
202	MONTERRUBIO DE ARMUÑA	346.851,00	323.416,55	93,24
203	MONTERRUBIO DE LA SIERRA	56.792,11	53.199,54	93,67
204	MORASVERDES	109.632,85	104.060,78	94,92
205	MORILLE	88.135,12	84.523,10	95,9
206	MORÍNIGO	76.101,01	69.852,06	91,79
207	MORISCOS	216.204,12	190.367,45	88,05
208	MORONTA	27.392,14	26.528,46	96,85
20801	ESCUERNAVACAS	4.630,54	4.392,50	94,86
209	MOZÁRBEZ	431.732,42	403.709,71	93,51
211	NARROS DE MATALAYEGUA	71.357,70	68.119,12	95,46
21101	CORTOS DE LA SIERRA	2.756,26	2.679,46	97,21
21102	PEÑACABRA	2.052,09	1.858,31	90,56
21103	ÍÑIGO DE HUEBRA	2.156,67	2.156,67	100
21104	PERALEJOS DE SOLÍS	2.077,21	1.923,47	92,6
21105	SANCHOGÓMEZ	1.401,76	1.401,76	100
212	NAVACARROS	35.263,73	30.621,71	86,84
213	NAVA DE BÉJAR	53.325,01	48.990,26	91,87
214	NAVA DE FRANCIA	56.622,51	53.362,65	94,24

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
215	NAVA DE SOTROBAL	88.381,85	81.017,04	91,67
216	NAVALES	84.877,58	80.678,73	95,05
217	NAVALMORAL DE BÉJAR	31.395,56	29.523,53	94,04
218	NAVAMORALES	42.610,63	40.807,84	95,77
219	NAVARREDONDA DE LA RINCONADA	39.969,59	37.725,08	94,38
221	NAVASFRÍAS	131.681,15	121.103,61	91,97
222	NEGRILLA DE PALENCIA	43.743,79	41.723,81	95,38
223	OLMEDO DE CAMACES	59.309,43	56.637,55	95,5
224	ORBADA (LA)	93.423,39	89.645,26	95,96
225	PAJARES DE LA LAGUNA	43.970,01	42.195,90	95,97
226	PALACIOS DEL ARZOBISPO	160.478,76	156.848,37	97,74
228	PALACIOSRUBIOS	112.570,47	108.904,65	96,74
229	PALENCIA DE NEGRILLA	53.518,58	50.338,21	94,06
230	PARADA DE ARRIBA	81.894,10	75.694,21	92,43
231	PARADA DE RUBIALES	100.874,20	93.558,36	92,75
232	PARADINAS DE SAN JUAN	77.506,26	71.377,58	92,09
233	PASTORES	35.109,14	33.724,86	96,06
234	PAYO (EL)	131.239,98	119.859,70	91,33
235	PEDRAZA DE ALBA	80.543,14	75.474,39	93,71
236	PEDROSILLO DE ALBA	70.249,31	67.071,57	95,48
23601	TURRA DE ALBA	1.640,40	1.573,23	95,91
237	PEDROSILLO DE LOS AIRES	152.616,42	143.331,41	93,92
23701	CASTILLEJO DE SALVATIERRA	10.656,36	10.084,30	94,63
238	PEDROSILLO EL RALO	99.038,86	87.320,94	88,17

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
239	PEDROSO DE LA ARMUÑA (EL)	83.457,34	77.782,72	93,2
240	PELABRAVO	574.127,45	510.464,47	88,91
241	PELARRODRÍGUEZ	57.760,81	54.222,18	93,87
242	PELAYOS	163.657,63	159.630,88	97,54
243	PEÑA (LA)	30.448,49	29.821,58	97,94
244	PEÑACABALLERA	58.809,98	52.701,44	89,61
245	PEÑAPARDA	163.206,40	138.474,81	84,85
246	PEÑARANDA DE BRACAMONTE	2.918.969,83	2.724.942,45	93,35
247	PEÑARANDILLA	57.145,79	54.504,39	95,38
248	PERALEJOS DE ABAJO	100.766,89	96.791,83	96,06
249	PERALEJOS DE ARRIBA	20.260,77	20.142,91	99,42
250	PEREÑA DE LA RIBERA	205.929,08	189.828,10	92,18
251	PEROMINGO	47.094,29	45.406,16	96,42
252	PINEDAS	29.059,70	26.670,36	91,78
253	PINO DE TORMES (EL)	55.071,62	51.422,98	93,37
254	PITIEGUA	94.656,12	90.914,25	96,05
255	PIZARRAL	35.492,40	32.396,52	91,28
256	POVEDA DE LAS CINTAS	71.232,69	65.953,95	92,59
257	POZOS DE HINOJO	26.709,65	19.133,96	71,64
258	PUEBLA DE AZABA	72.801,55	66.492,90	91,33
259	PUEBLA DE SAN MEDEL	23.691,19	23.086,55	97,45
260	PUEBLA DE YELTES	62.160,53	59.780,99	96,17
261	PUENTE DEL CONGOSTO	144.086,18	134.522,85	93,36
26101	BERCIMUELLE	41.632,18	39.981,19	96,03

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
262	PUERTAS	20.355,20	19.299,74	94,81
263	PUERTO DE BÉJAR	135.151,35	117.870,66	87,21
264	PUERTO SEGURO	30.054,56	28.689,14	95,46
265	RÁGAMA	96.508,71	82.094,54	85,06
266	REDONDA (LA)	33.198,19	31.584,99	95,14
267	RETORTILLO	109.687,69	99.952,42	91,12
268	RINCONADA DE LA SIERRA (LA)	18.569,72	17.863,79	96,2
26801	VENTAS GARRIEL	600,60	600,60	100
269	ROBLEDA	133.268,07	126.773,47	95,13
270	ROBLIZA DE COJOS	85.325,94	80.950,82	94,87
271	ROLLÁN	110.154,57	105.512,17	95,79
272	SAELICES EL CHICO	68.016,48	64.091,89	94,23
273	SAGRADA (LA)	55.312,36	53.658,27	97,01
275	SALDEANA	42.813,18	39.154,54	91,45
276	SALMORAL	100.915,49	94.505,04	93,65
277	SALVATIERRA DE TORMES	203.892,07	201.158,84	98,66
278	SAN CRISTOBAL DE LA CUESTA	310.565,42	284.766,44	91,69
279	SANCTI-SPIRITUS	510.448,34	459.513,92	90,02
280	SANCHÓN DE LA RIBERA	32.800,59	30.425,32	92,76
281	SANCHÓN DE LA SAGRADA	17.360,14	17.022,73	98,06
282	SANCHOTELLO	86.435,15	80.457,20	93,08
283	SANDO	52.439,72	47.294,77	90,19
284	SAN ESTEBAN DE LA SIERRA	110.830,59	104.239,95	94,05
285	SAN FELICES DE LOS GALLEGOS	191.659,17	177.769,32	92,75

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
286	SAN MARTÍN DEL CASTAÑAR	108.169,78	97.183,77	89,84
287	SAN MIGUEL DE VALERO	153.078,80	145.451,47	95,02
288	SAN MORALES	120.181,52	105.679,64	87,93
289	SAN MUÑOZ	78.918,17	72.448,80	91,8
290	SAN PEDRO DEL VALLE	102.523,98	96.554,08	94,18
291	SAN PEDRO DE ROZADOS	136.646,53	128.287,96	93,88
292	SAN PELAYO DE GUAREÑA	58.906,87	54.407,22	92,36
293	SANTA MARIA DE SANDO	34.208,55	31.384,03	91,74
294	SANTA MARTA DE TORMES	4.044.880,94	3.728.148,21	92,17
296	SANTIAGO DE LA PUEBLA	166.793,89	155.222,96	93,06
297	SANTIBAÑEZ DE BÉJAR	228.435,96	217.598,20	95,26
298	SANTIBAÑEZ DE LA SIERRA	60.917,69	57.443,42	94,3
299	SANTIZ	230.995,04	227.371,04	98,43
300	SANTOS (LOS)	250.996,07	226.066,09	90,07
301	SARDÓN DE LOS FRAILES	474.629,51	473.461,87	99,75
302	SAUCELLE	636.274,49	627.493,55	98,62
303	SAHUGO (EL)	60.781,19	57.847,41	95,17
304	SEPULCRO-HILARIO	74.493,60	71.128,02	95,48
305	SEQUEROS	110.492,19	101.089,45	91,49
306	SERRADILLA DEL ARROYO	69.457,24	65.508,06	94,31
30601	GUADAPERO	7.802,99	7.487,35	95,95
307	SERRADILLA DEL LLANO	45.708,11	39.253,72	85,88
309	SIERPE (LA)	12.938,89	12.561,95	97,09
310	SIETEIGLESIAS DE TORMES	59.915,30	54.587,35	91,11

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
311	SOBRADILLO	123.679,61	116.567,99	94,25
312	SORIHUELA	168.067,21	155.863,77	92,74
313	SOTOSERRANO	169.580,76	141.492,16	83,44
314	TABERA DE ABAJO	30.156,33	29.536,53	97,94
315	TALA (LA)	59.298,39	56.072,22	94,56
316	TAMAMES	334.998,24	316.153,27	94,37
317	TARAZONA DE GUAREÑA	110.778,57	102.689,69	92,7
318	TARDÁGUILA	49.173,35	47.649,95	96,9
319	TEJADO DE BÉJAR (EL)	63.294,46	60.292,24	95,26
320	TEJEDA Y SEGOYUELA	21.960,11	20.352,32	92,68
321	TENEBRÓN	50.941,76	47.815,64	93,86
322	TERRADILLOS	945.329,65	821.930,53	86,95
323	TOPAS	256.538,42	244.448,71	95,29
324	TORDILLOS	99.586,69	95.617,17	96,01
325	TORNADIZO (EL)	37.962,92	36.009,37	94,85
327	TORRESMENUDAS	66.283,63	63.159,88	95,29
328	TRABANCA	77.362,29	75.464,37	97,55
329	TREMEDAL DE TORMES	12.131,62	11.907,01	98,15
330	VALDECARROS	154.631,65	150.079,44	97,06
331	VALDEFUENTES DE SANGUSÍN	101.487,55	94.891,66	93,5
332	VALDEHIJADEROS	19.487,96	16.445,13	84,39
333	VALDELACASA	75.507,17	73.442,66	97,27
334	VALDELAGEVE	11.896,83	10.520,47	88,43
335	VALDELOSA	344.837,67	336.522,22	97,59

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
336	VALDEMIERQUE	40.154,32	38.822,28	96,68
337	VALDERRODRIGO	59.688,17	58.475,16	97,97
338	VALDUNCIEL	123.926,52	119.606,76	96,51
339	VALERO	99.274,88	93.186,77	93,87
340	VALSALABROSO	35.008,48	34.048,91	97,26
341	VALVERDE DE VALDELACASA	25.090,40	22.654,31	90,29
342	VALVERDÓN	115.609,90	106.743,93	92,33
343	VALLEJERA DE RIOFRÍO	33.257,70	29.989,42	90,17
344	VECINOS	68.441,13	61.570,17	89,96
345	VEGA DE TIRADOS	130.130,80	122.233,73	93,93
346	VEGUILLAS (LAS)	135.243,01	125.298,61	92,65
347	VELLES (LA)	185.176,63	171.239,71	92,47
348	VENTOSA DEL RÍO ALMAR	59.525,35	54.456,11	91,48
349	VIDOLA (LA)	31.400,02	30.324,15	96,57
350	VILVESTRE	306.074,98	299.530,89	97,86
351	VILLAFLORES	144.845,71	139.388,71	96,23
352	VILLAGONZALO DE TORMES	96.500,67	92.495,46	95,85
353	VILLALBA DE LOS LLANOS	38.237,19	35.509,35	92,87
354	VILLAMAYOR DE ARMUÑA	3.201.613,95	2.776.897,07	86,73
355	VILLANUEVA DEL CONDE	83.355,72	78.474,25	94,14
356	VILLAR DE ARGANÁN	29.298,09	26.964,56	92,04
35605	MARTILLÁN	8.594,51	6.282,47	73,1
35608	SEXMIRO	3.097,80	2.678,62	86,47
357	VILLAR DE CIERVO	89.704,08	82.510,18	91,98

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
358	VILLAR DE GALLIMAZO	91.888,37	87.068,79	94,75
359	VILLAR DE LA YEGUA	79.709,87	75.184,68	94,32
360	VILLAR DE PERALONSO	79.698,13	75.398,34	94,6
361	VILLAR DE SAMANIEGO	31.942,39	31.184,09	97,63
362	VILLARES DE LA REINA	3.092.955,03	2.833.259,98	91,6
363	VILLARES DE YELTES	31.508,25	30.481,93	96,74
364	VILLARINO DE LOS AIRES	948.676,99	935.943,84	98,66
365	VILLARMAYOR	69.745,04	64.215,54	92,07
366	VILLARMUERTO	20.594,02	20.447,22	99,29
367	VILLASBUENAS	90.977,37	88.437,69	97,21
368	VILLASDARDO	11.662,34	11.572,25	99,23
369	VILLASECO DE LOS GAMITOS	55.977,10	52.908,17	94,52
370	VILLASECO DE LOS REYES	326.434,46	323.475,61	99,09
37001	CAMPO DE LEDESMA	3.819,46	3.641,78	95,35
37002	GEJO DE LOS REYES	2.130,88	2.043,03	95,88
37003	BERGANCIANO	1.955,77	1.955,77	100
371	VILLASRUBIAS	88.151,24	80.986,32	91,87
372	VILLAVERDE DE GUAREÑA	63.122,13	60.790,77	96,31
373	VILLAVIEJA DE YELTES	213.884,93	203.768,12	95,27
374	VILLORIA	457.036,95	405.833,78	88,8
375	VILLORUELA	263.252,74	238.363,31	90,55
376	VITIGUDINO	813.282,95	750.608,86	92,29
377	YECLA DE YELTES	98.721,19	97.187,84	98,45
378	ZAMARRA	60.686,29	58.192,32	95,89

1 PRESENTACIÓN

2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23

3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE

4 MEMORIA DE CALIDAD

5 MEMORIA DE INNOVACIÓN

6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

1 | 2



RECAUDACIÓN VOLUNTARIA POR MUNICIPIOS

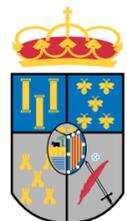
CÓDIGO	ENTE	CARGO LÍQUIDO	RECAUDADO VOLUNTARIA	PORCENTAJE
379	ZAMAYÓN	165.084,81	160.479,03	97,21
380	ZARAPICOS	142.738,91	100.663,99	70,52
381	ZARZA DE PUMAREDA (LA)	73.038,70	71.315,85	97,64
382	ZORITA DE LA FRONTERA	73.290,05	64.980,15	88,66
CÓDIGO	MANCOMUNIDADES Y OTROS ENTES DELEGANTES	CARGO_LÍQUIDO	RECAUDADO_VOLUNTARIA	PORCENTAJE
431	MANCOMUN. AGUAS SANTA TERESA	86.405,61	57.258,43	66,27
815	MANCOMUN. VITIGUDINO	160.599,00	152.675,00	95,07
855	COM.REGANTES VILLAGONZALO	557.610,76	521.095,57	93,45
857	DIPUTACIÓN	1.522.646,61	1.471.839,34	96,66
858	COM. REGANTES CANAL MAYA	238.769,27	221.679,47	92,84
861	COM. REGANTES EJEME GALISANCHO	106.862,16	101.992,44	95,44
862	MANCOMUN. BURGUILLOS	33.207,68	29.209,62	87,96
865	MANCOMUN. TIERRAS DEL TORMES	180.290,00	171.662,00	95,21
866	MANCOMUN. ENTRESIERRAS	200.785,00	192.290,00	95,77
867	MANCOMUN. PUENTE LA UNIÓN	161.577,56	148.805,21	92,1
868	COM. REGANTES CANAL DE ZORITA	202.608,57	169.816,44	83,82
869	COM. REGANTES VILLAMAYOR	12.418,60	9.843,88	79,27
901	MANCOMUN. ALTO ÁGUEDA	278.590,00	258.730,00	92,87
902	MANCOMUN. LAS DEHESAS	379.727,50	355.913,50	93,73
905	MANC. RIBERAS ÁGUEDA-YELTES-AG	789.596,65	738.818,61	93,57
906	MANCOMUN. SIERRA DE FRANCIA	440.729,40	413.208,77	93,76
907	MANCOMUN. LINARES Y SU ENTORNO	49.275,00	47.985,00	97,38
908	MANCOMUN. CAMPO CHARRO	82.244,66	72.072,28	87,63

*El porcentaje de recaudación en el municipio viene motivado por el abono del IBI BICES de la presa fuera del período voluntario.

- 1 PRESENTACIÓN
- 2 EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020-23
- 3 CONTRATACIÓN PÚBLICA TRANSPARENTE
- 4 MEMORIA DE CALIDAD
- 5 MEMORIA DE INNOVACIÓN
- 6 RESULTADOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 7 RENDIMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

ANEXOS

● 1 | 2 ●



Diputación
de Salamanca



Comprometidos con el progreso
de nuestros pueblos