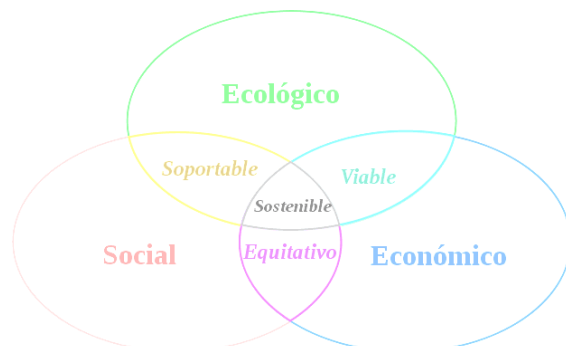


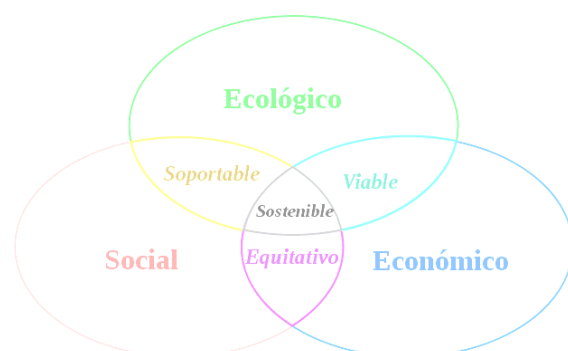


Versión 1.1 – 29/06/2016.

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015

1







## ÍNDICE

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.....Pág.5

G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....Pág.8

G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-6. NÚMERO DE PAISES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

G4-9 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

G4-11. CONVENIO COLECTIVO

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

G4.13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

### 3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....Pág.28

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN MEMORIAS ANTERIORES

G4-23. CAMBIOS EN ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

### 4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....Pág.33

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA. INFLUENCIA

G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-27 TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 5. PERFIL DE LA MEMORIA.....Pág.49

G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

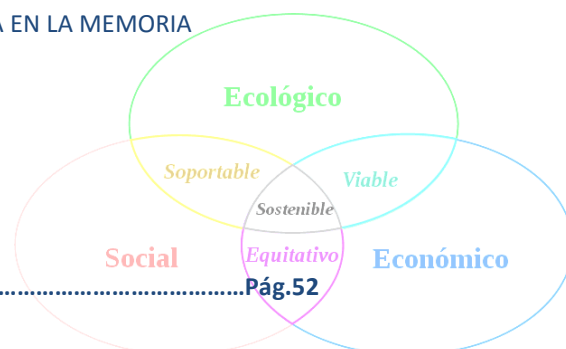
G4-31. PUNTO DE CONTACTO

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

### 6. GOBIERNO.....Pág.52

G4-34. EXTRUCTURA DE GOBIERNO





**7. ÉTICA E INTEGRIDAD.....Pág.54**

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

**8. NUESTRO DESEMPEÑO.....Pág.57**

**8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA**

8.1.1. Enfoque de Gestión económica

8.1.2. Indicadores de desempeño

**8.2 DIMENSION AMBIENTAL**

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

8.2.2. Indicadores de desempeño

**8.3 DIMENSIÓN SOCIAL**

8.3.1. Enfoque de Gestión social

8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

8.3.4. Indicadores de Sociedad

8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos

4

**9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.....Pág.73**

**9.1. DERECHOS HUMANOS**

9.1.1. Principio 1

9.1.2. Principio 2

**9.2. ESTÁNDARES LABORALES**

9.2.1. Principio 3

9.2.2. Principio 4

9.2.3. Principio 5

9.2.4. Principio 6

**9.3. MEDIO AMBIENTE**

9.3.1. Principio 7

9.3.2. Principio 8

9.3.3. Principio 9

**9.4. ANTICORRUPCIÓN**

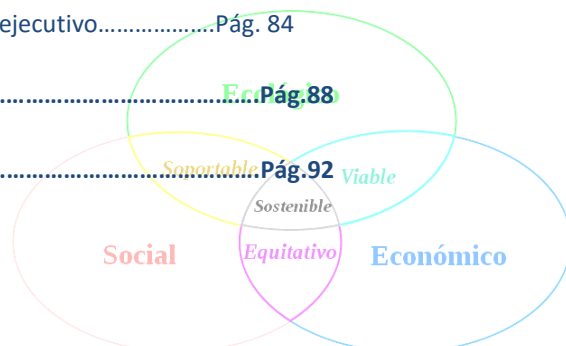
9.4.1. Principio 10

**Anexos .....Págs. 80-87**

- Radiografía de los tipos impositivos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).....Pág. 80
- Ayuda al pago del IBI para colectivos desfavorecidos.....Pág. 81
- Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo.....Pág. 84

**10. TABLA DE CONTENIDOS GRI.....Pág.88**

**PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....Pág.92**



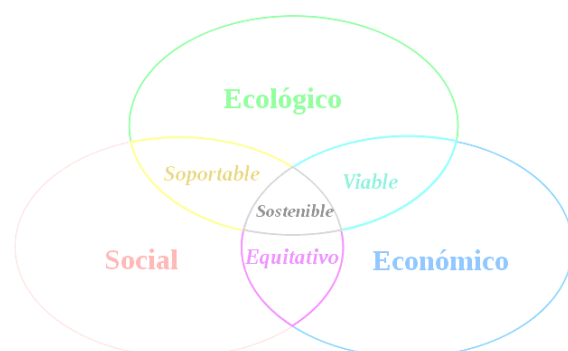




# 1.

5

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS





## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

Desde 2009 iniciamos nuestra andadura en Responsabilidad Social Corporativa con un primer análisis de los Grupos de Interés propios y nuestra relación con los mismos. El primer Informe anual de Sostenibilidad, **informe de progreso**, lo presentamos en 2010, con objeto de aportar información relevante a nuestros grupos de interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga.

La primera **memoria de Sostenibilidad** la presentamos sobre el año 2013. Esta memoria contiene indicadores Sociales, Económicos Ambientales y de Buen Gobierno de Gestrisam, que complementan nuestra gestión. Para el año 2014 y este 2015 hemos realizado la **memoria de Responsabilidad Social**.

Pretendemos con ello reforzar nuestro compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los interesados, en materia de gestión responsable.

Continuamos con esta práctica que voluntariamente en el ejercicio de la transparencia que debemos desarrollar como administración pública, porque consideramos que esta acción de informar a los grupos de interés establece una más estrecha relación de confianza en la búsqueda de soluciones y oportunidades en todos los ámbitos.

Mediante esta declaración, renovamos nuestro compromiso voluntario de seguimiento y aplicación de los **10 Principios** en las iniciativas **GLOBAL COMPACT, de Naciones Unidas**.

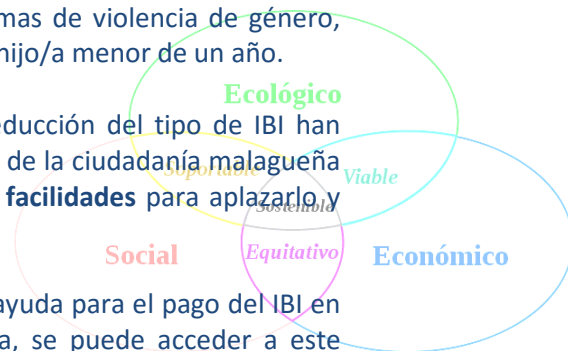
Destacando nuestra progresión en calidad siguiendo el **modelo EFQM** de excelencia en la gestión y la evolución de nuestra organización en los 25 años desde su creación, cumplidos en el año 2015. Manteniendo los procesos y adaptando la gestión hacia un buen servicio a la Ciudad de Málaga en nuestras competencias tributarias y del padrón de habitantes.

Obteniendo en el año 2015 el máximo nivel de reconocimiento europeo tras haber obtenido más de 500 puntos en el modelo Europeo de Excelencia EFQM, un hito difícil de obtener y que reconoce el sobresaliente servicio público del Organismo de Gestión Tributaria (GESTRISAM) a la sociedad, su agilidad y eficiencia. La AEVAL, dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, es la responsable de acreditar el modelo europeo EFQM en España, siendo el **Sello de Oro** la máxima certificación, que sitúa a Gestrisam entre los escasos organismos públicos españoles que lo han obtenido, y en niveles de excelencia similares a las más punteras empresas y organizaciones, como BMW, Siemens o RICOH.

También cabe destacar la apuesta del consistorio por apoyar a la ciudadanía que se encuentran en una situación más desfavorable, para ello, para la **Ayuda IBI (\*)** 2015 se ha eliminado el requisito de limitación de Valor Catastral de la vivienda objeto de solicitud. Los colectivos que se verán favorecidos por esta medida son: víctimas de violencia de género, personas con discapacidad superior o igual al 65% y familias con hijo/a menor de un año.

Además, resaltamos que las bonificaciones potestativas y la reducción del tipo de IBI han dejado 185 millones de euros en los últimos años en los bolsillos de la ciudadanía malagueña y pone en valor la **política de ayudas al pago del tributo y las facilidades** para aplazarlo y fraccionarlo.

La Ayuda BI 2015 se incorpora a la tramitación telemática de la ayuda para el pago del IBI en la **Carpeta Ciudadana**. Desde el servicio de Carpeta Ciudadana, se puede acceder a este





trámite, para el que es necesario tener certificado digital, evitando desplazamientos y permitiendo hacer las gestiones desde la comodidad de su propio hogar.

(\*) **Ayuda IBI:** Ayuda establecida a través del **Reglamento de Ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a personas del municipio de Málaga en especiales situaciones de necesidad**. El importe de la ayuda corresponde al 50% de la cuota anual del IBI del año en curso de la vivienda habitual objeto de la solicitud.

7

Hemos **ampliado el horario de atención a la ciudadanía** los jueves de 17:00 a 19:00 horas, en la Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía y en Gestión Tributaria en las instalaciones de Tabacalera. Esta iniciativa pretende **conciliar** los intereses personales y laborales de la ciudadanía malagueña, facilitando la realización de los trámites más demandados en estos Organismos municipales.

#### A favor de nuestras personas:

- Se celebra el **25 aniversario** con un gran impacto social de participación en las actividades socio-culturales y solidarias organizadas.
- **AECC – Asociación Española Contra el Cáncer**. Se firma un convenio de colaboración que consiste en desarrollar el programa “Para dejar de fumar” entre los trabajadores y las trabajadoras del Organismo que lo soliciten voluntariamente.
- Se cierra acuerdo con la asociación contra la fibrosis quística de Málaga y los agentes dinamizadores de Limasa (empresa municipal de limpieza) para la recogida de **tapones solidarios**.
- En el área de **Igualdad** de oportunidades se realiza **formación** online a todo el personal de 12 horas y se establece e implementan dos **protocolos**:
  - ✓ Protocolo de **medidas preventivas contra la supuesta violencia de género** para el personal de Gestrisam, donde se establecen las acciones de ayuda y/o medidas cautelares en el trabajo a realizar cuando una mujer trabajadora del O.A. de Gestión Tributaria es víctima de violencia de género o pudiera serlo.
  - ✓ Protocolo **contra el acoso sexual y/o por razones de sexo** en Gestrisam. Declaración de Principios (Compromiso) contra el Acoso Sexual y/o Sexista en la organización para el personal de Gestrisam (mujeres y hombres). Vinculado a este compromiso está el acta de designación de la responsable en Gestrisam del tratamiento de las denuncias de Acoso sexual y/o por razones de sexo en la Organización y el Formulario de denuncia de Acoso Sexual y/o sexista en Gestrisam.

Con estas medidas se pretende contribuir e intervenir en nuestro entorno más cercano para ayudar a las mujeres que sean o pudieran ser víctimas de violencia de Género y nos lo den a conocer o lo detectemos en el desarrollo de nuestra gestión.

Gestrisam se compromete a atender a estas mujeres y derivar al área competente para que sean protegidas con los procedimientos y recursos establecidos.

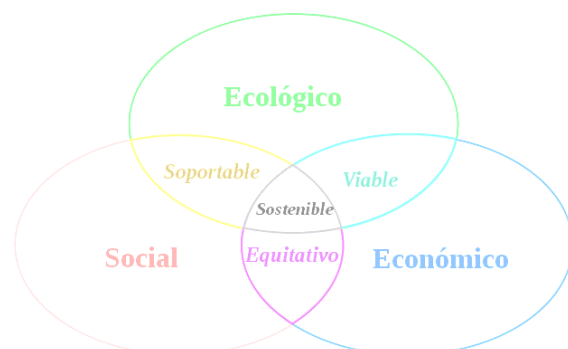




# 2.

8

# PERFIL DE LA ORGANIZACION





## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

**ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

**GESTRISAM**

9

### G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Denominación de la organización: Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (conocida por el acrónimo GESTRISAM).

Somos un Organismo Autónomo del Excelentísimo Ayuntamiento de la ciudad de Málaga, capital de la provincia del mismo nombre y de la Costa del Sol, Andalucía, España.

Nuestra ciudad tiene una población empadronada de casi 600.000 habitantes y una amplia población flotante. La economía del municipio es una de las más dinámicas de la región y está basada en el sector terciario (servicios).

Nacimos en el año 1990 para colaborar en la Recaudación Tributaria, que hasta ese momento realizaba el Ayuntamiento de Málaga en forma de gestión directa. La eficiencia y los buenos resultados alcanzados propiciaron que las competencias se ampliaran a la Gestión e Inspección Tributaria, en un principio, y al Padrón Municipal de Habitantes y nuevos servicios posteriormente, constituyéndonos en el año 2006 como Organismo Autónomo, integrado en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

#### **Misión (nuestra razón de ser)**

Gestión Tributaria es el Organismo responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y de otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga.

Gestión Tributaria presta su servicio en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo y facilitándoles la realización de los trámites requeridos en materia tributaria y de empadronamiento.

Gestión Tributaria participa de esta manera en la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la ciudadanía.

#### **Visión (donde buscamos estar)**

Ser reconocida por la ciudadanía de Málaga como una organización eficaz, moderna y activa, que lleva a cabo su Misión con calidad, fruto de su afán de mejora continua y de su apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías.

Ser una organización de referencia a nivel nacional por la gestión que realiza de los servicios municipales que tiene encomendados.

#### **Valores Compartidos (nuestros principios y valores)**

Servicio a la ciudadanía. Conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y orientar toda la organización al buen desarrollo de los procesos y a la calidad del servicio que prestamos.







Confidencialidad. Garantizar la confidencialidad de los datos de la ciudadanía y el respeto a su intimidad. Legalidad. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso, incluidos los medioambientales.

Comportamiento ético. Fomentar una conducta ética, el respeto a las personas y al medio ambiente.

Mejora continua. Procurar una mejora continua de la eficacia, eficiencia y del valor añadido de nuestros procesos y servicios, aprovechando las oportunidades que ofrecen los Sistemas de Gestión, la aplicación del modelo EFQM y las nuevas tecnologías.

Personas. El personal de Gestión Tributaria constituye su principal activo, y en este sentido se procurará su satisfacción y motivación a través de su desarrollo humano y profesional, con un estilo de dirección de liderazgo que promueva la formación continua, el trabajo en equipo y el buen ambiente de trabajo.

Respeto al medioambiente. Controlar el impacto ambiental de nuestra actividad, fomentando la optimización de los consumos y gestionando adecuadamente los residuos

***Desde el ámbito de la Responsabilidad Social Gestrisam destaca:***

### **VISIÓN**

Apoyar el desarrollo de las prácticas responsables del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, con el fin de que se contribuya a constituir un motor significativo de la competitividad propia y de su transformación hacia una entidad más económica, productiva, sostenible e integradora.

### **PRINCIPIOS ÉTICOS**

- ✓ Creación de Valor compartido
- ✓ Cohesión Social
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Competitividad
- ✓ Transparencia
- ✓ Voluntariedad

### **G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN**

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga

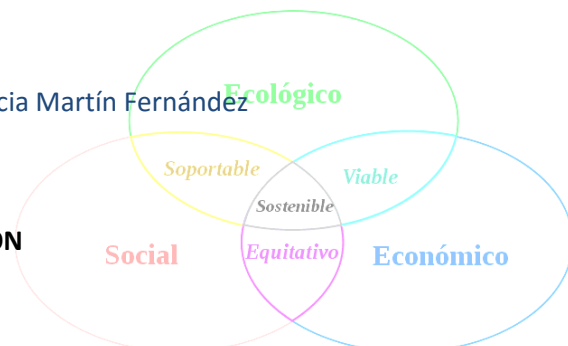
***Gerente: Juan Manuel Ruiz Galdón***

Tlfn. 951927064 - amartin@malaga.eu - Persona de contacto: Alicia Martín Fernández

Enlace Web: <http://gestrisam.malaga.eu/>

### **G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN**

**Uno - ESPAÑA**





## G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

### *Organismo Autónomo de Administración Local. Ayuntamiento de Málaga*

#### **Qué es Gestrisam**

Gestrisam es el **órgano directivo municipal** denominado por la Ley 7/1985 de 2 de abril, en su artículo 130.1.B).g), como “**órgano de gestión tributaria**”, es creado en la ciudad de Málaga por acuerdo plenario en sesión celebrada el 21 de diciembre de 2005, aunque sus inicios fueron en 1990 cuando se decidió crear la Empresa Municipal de Recaudación, S.A. (Remasa) para que colaborase en la recaudación de los tributos más importantes.

El **Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam)** es el responsable principalmente, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Málaga, de la aplicación del **sistema tributario municipal** y de aquellos otros recursos de derecho público cuya gestión se le encomiende. Tales como, **Padrón de habitantes**, la gestión de los **expedientes sancionadores por infracciones contempladas en el Real Decreto Legislativo 339/1990**, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial así como por **infracción a diversas ordenanzas municipales** (Ordenanza para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano, Ordenanza para la limpieza de espacios públicos y gestión integral de los residuos sólidos urbanos, Ordenanza para la prevención y control de ruido y vibraciones, Ordenanza reguladora de tenencia de animales de compañía y animales potencialmente peligrosos, Ordenanza reguladora de quioscos y otras instalaciones similares en la vía pública, Ordenanza reguladora de la venta ambulante, ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y Ordenanza municipal de la Feria de Málaga). Además de las labores de **coordinación del resto de áreas u organismos desconcentrados**, cuyas labores en materia de gestión tributaria y recaudatoria asume el organismo para el **cobro de las liquidaciones emitidas**.

El **titular del órgano directivo municipal de “Gestión Tributaria”** es el responsable de ejercer como propias las **competencias que a la Administración Tributaria Local le atribuye la legislación tributaria**. El artículo 135.2 de la citada Ley desarrolla las competencias “mínimas” que debe asumir, adscribiéndose al órgano las funciones de recaudación y su titular conforme establece el artículo 135.3. Es por ello, que se hace coincidir en una misma persona, la **gerencia de un organismo autónomo** y la **dirección del órgano de gestión tributaria**.

## G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

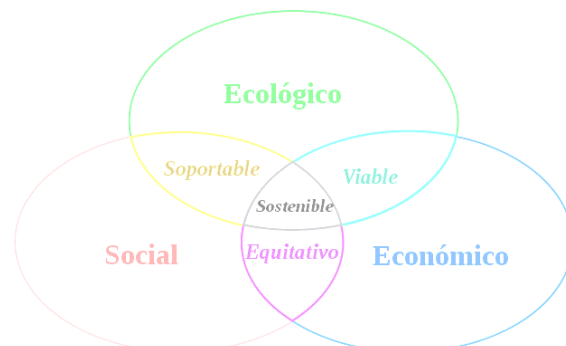
Ciudad de Málaga

## G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Nº de empleados: **230 personas (135 mujeres y 95 hombres)**

Presupuesto inicial 2015: **12.928.933,07 euros**

Sin Ayudas financieras recibidas por el Gobierno





Competencias Orgánicas de **Gestrisam**:

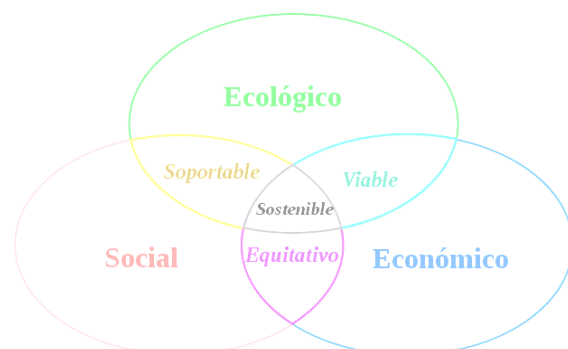
**01. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- A. INFORMACIÓN GENERAL Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES
- B. ACTUACIONES EN MATERIA DE GESTIÓN
- C. EMISIÓN DE DOCUMENTOS
- C.1 DEUDAS EN PERIODO VOLUNTARIO DE PAGO
- C.2 DEUDAS EN VÍA DE APREMIO
- C.3 MULTAS DE TRÁFICO
- C.4 INFORMES
- D. INCORPORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS EN LA BDF
- E. DOMICILIACIÓN BANCARIA
- F. PADRÓN DE HABITANTES
- G. CAJA
- H. GESTIÓN TELEFÓNICA
- I. E-MAIL CORPORATIVO
- J. REGISTRO GENERAL
- K. CARPETA CIUDADANA

12

**02. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS**

- A. AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES:
  - A.1. AUTOLIQUIDACIONES IVTM
  - A.2. AUTOLIQUIDACIONES BAE
  - A.3. DECLARACIONES BAE POR CORREO
  - A.4. ICIO
  - A.5. SOLICITUDES DE LIQUIDACIONES DE PLUSVALÍA
  - A.6. AUTOLIQUIDACIONES PLUSVALÍA
  - A.7. AUTOLIQUIDACIONES IAE
  - A.8. DECLARACIONES IAE POR CORREO
  - A.9. DECLARACIONES DE ALTERACIÓN CATASTRAL
- B. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES TRIBUTARIAS:
  - B.1. INSCRIPCIONES IBI
  - B.2. INSCRIPCIONES IVTM
  - B.3. INSCRIPCIONES IAE
  - B.4. INSCRIPCIONES TEV
  - B.5. INSCRIPCIONES BAE
- C. PADRONES FISCALES
  - C.1. ELABORACION DE PADRONES FISCALES
  - C.2. APROBACION DE PADRONES FISCALES
- D. SANCIONES
- E. LIQUIDACIONES
- F. CAMBIOS DE TITULARIDAD IBI
- G. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA
  - G.1. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA IAE-BAE





*G.2. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA PLUSVALÍA*

H. BENEFICIOS FISCALES NO ROGADOS

I. RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS (REAS)

J. SANCIONES ORDENANZAS DE CONVIVENCIA Y OTRAS

**03. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO VOLUNTARIO**

A. RECIBOS

B. COMPENSACIÓN

C. LIQUIDACIONES BATCH

D. FRACCIONAMIENTOS

**04. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO EJECUTIVO**

A. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

B. INVESTIGACIÓN PATRIMONIAL

C. EMBARGOS

C.1. EMBARGO DE CUENTAS

C.2. EMBARGO DE SALARIOS

C.3. EMBARGO DE CREDITOS

C.4. EMBARGO DE INMUEBLES

C.5. EMBARGO DE VEHÍCULOS

C.6. EMBARGO DE ESTABLECIMIENTO MERCANTILES

C.7. AFECCIÓN DE BIENES

C.8. DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD

D. FRACCIONAMIENTOS

E. REVISIÓN DE EXPEDIENTES (Y COMUNICACIONES)

F. SUBASTAS

G. ATENCIÓN AL PÚBLICO ESPECIALIZADA EJECUTIVA

**05. INSPECCION TRIBUTARIA**

A. INSPECCION

B. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACION

C. SANCIONES

**06. GESTION DE MULTAS**

A. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

B. MODIFICACIÓN DEL INFRACTOR O TITULAR

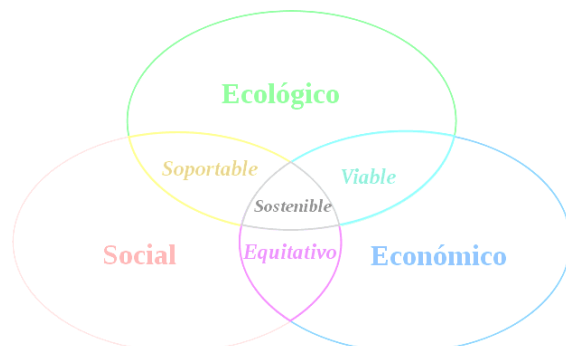
C. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

D. RESOLUCIÓN DE ALEGACIONES

E. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

F. RESOLUCIÓN DE LISTADOS

G. SOLICITUDES JUDICIALES





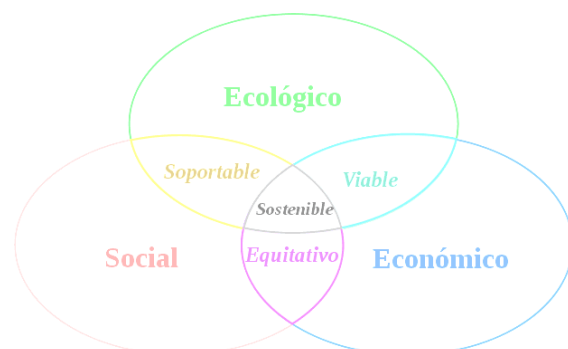
## **07. SOLICITUDES**

- A. BENEFICIOS FISCALES ROGADOS
- B. AYUDAS AL IBI
- C. DEVOLUCIONES
- D. REINTEGROS
- E. INFORMES TRIBUTARIOS

14

## **08. PADRÓN DE HABITANTES**

- A. MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES
- B. EMISIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS
- C. ATENCIÓN A INCIDENCIAS
- D. PREPARACIÓN IN SITU DEL COLEGIO ELECTORAL
- E. FUSIÓN O DIVISIÓN DE SECCIONES
- F. BAJAS DE OFICIO
- G. DESIGNACIÓN DE COLEGIO ELECTORAL
- H. DESIGNACIÓN DE COMPONENTES DE LA MESA ELECTORAL
- I. RECLAMACIÓN AL CENSO ELECTORAL
- J. DETERMINACIÓN DE LA CIFRA DE POBLACIÓN







## G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

### DATOS DE PERSONAL AL 31/12/2015

#### CATEGORÍAS

TÉCNICO DE GRADO SUPERIOR	13
TÉCNICO GRADO MEDIO	43
TÉCNICO AUXILIAR	133
AUXILIAR	35
ORDENANZAS	5
LIMPIADORA	1
AYUDANTE	0
<b>TOTAL TRABAJADORES/AS</b>	<b>230</b>

TGS – HOMBRES	12
TG S- MUJERES	1
TGM – HOMBRE	26
TGM – MUJERES	17
T.AUX. – HOMBRE	47
T.AUX. – MUJERES	86
AUXILIAR –HOMBRE	6
AUXILIAR –MUJERES	26
ORDENANZAS HOMBRES	4
ORDENANZAS MUJERES	2
LIMPIADOR – HOMBRES	0
LIMPIADORAS	1
<b>TOTAL TRABAJADORES/AS</b>	<b>228</b>

<b>MATERNIDAD</b>	<b>0</b>
<b>PERMISOS SIN RETRIBUIR</b>	<b>0</b>
<b>BAJAS I.T. LARGA DURACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>EXCEDENCIAS</b>	<b>6</b>
<b>INV.C/RESERVA PUESTO</b>	<b>0</b>
<b>JUBILACION</b>	<b>0</b>

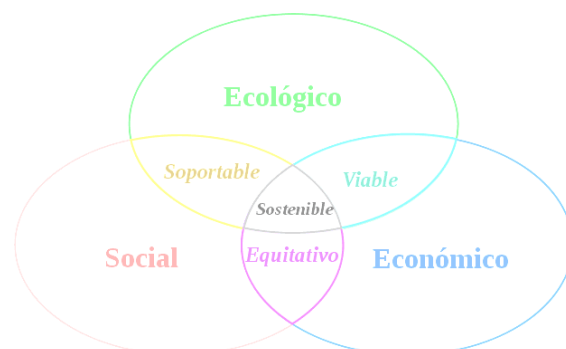
#### PLANTILLA DE TRABAJADORES/AS

FIJOS	184
TEMPORALES	6
INTERINOS	33
RELEVO	1
GERENTE	1
FUNCIONARIOS	5
<b>TOTAL TRABAJADORES/AS</b>	<b>230</b>

Nº DE HOMBRES	95
Nº DE MUJERES	135
<b>TOTAL TRABAJADORES/AS</b>	<b>230</b>

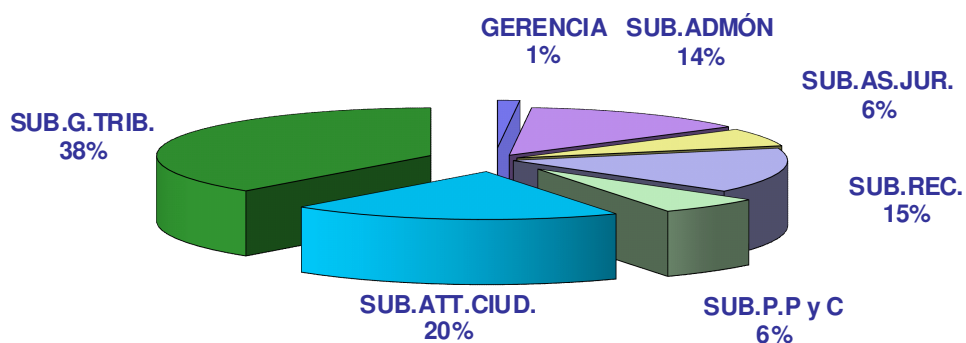
#### DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

GERENCIA	2
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	31
SUBDIRECCIÓN ASESORÍA JURÍDICA	14
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	14
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN	35
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	45
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	88
<b>TOTAL TRABAJADORES/AS</b>	<b>230</b>



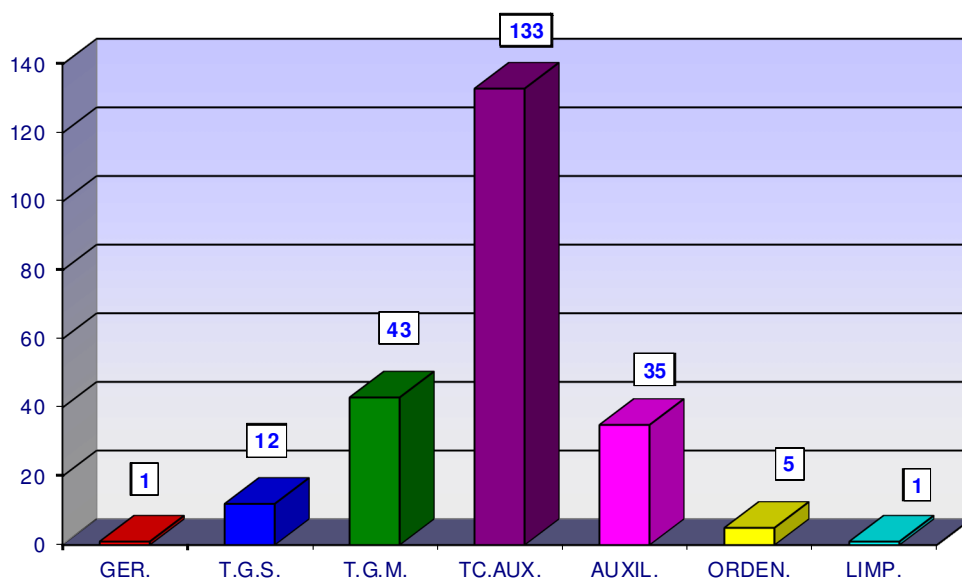


## DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SUBDIRECCIONES

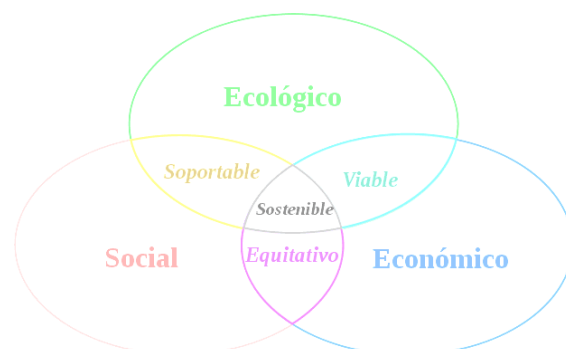


16

## DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS A 31/12/2015

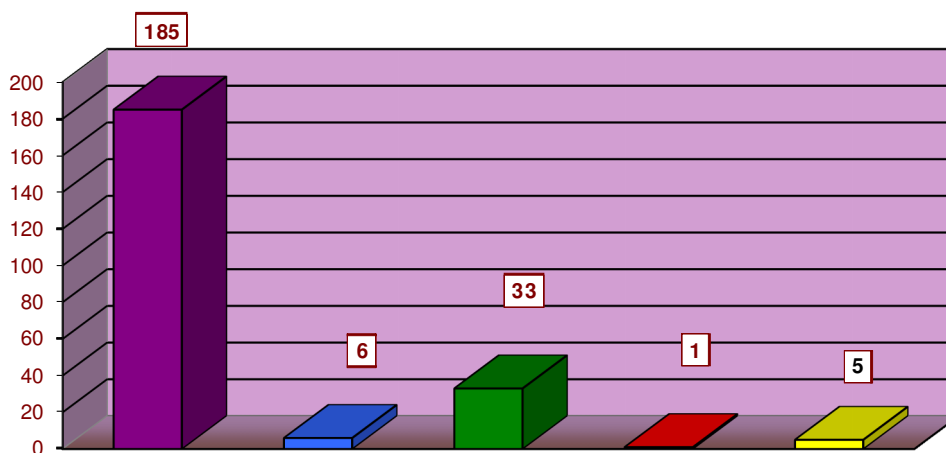


CATEGORÍAS PROFESIONALES A 31/12/2015

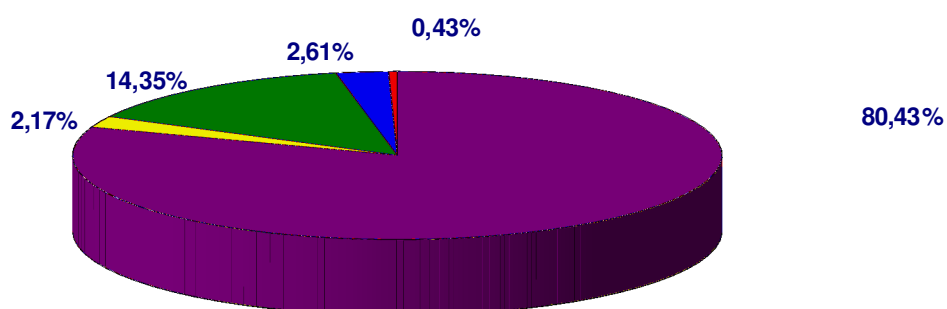




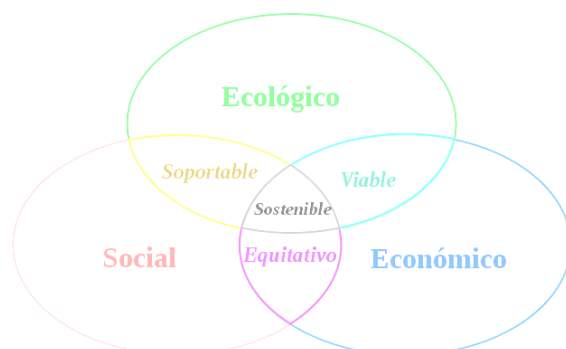
## DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATOS A 31/12/2015



17

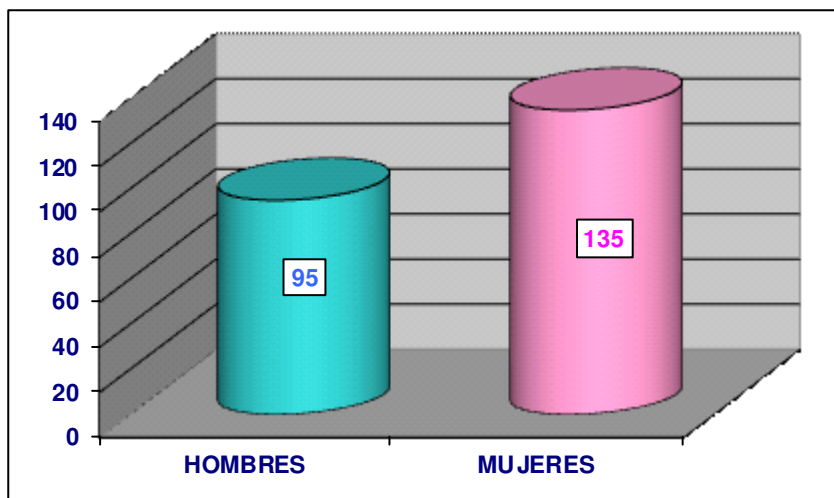


■ C.FIJS (185)	■ FUNCIONARIOS (5)	■ C.INTERINOS (33)
■ C.TEMPORALES (6)	■ C.RELEVO (1)	



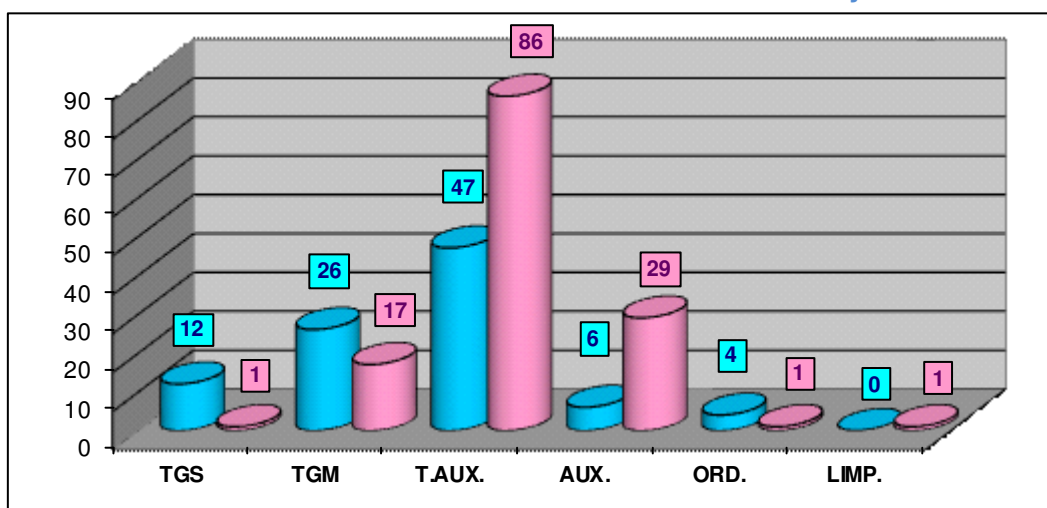


### DISTRIBUCIÓN POR SEXO a 31/12/2015



18

### DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS y SEXO



Pirámide de edad 31/12/2015 (*)			
Tramo	Hombres	Mujeres	Total
a. Menos de 20	0	0	0
b. De 20 a 24	0	0	0
c. De 25 a 29	0	0	0
d. De 30 a 34	4	9	13
e. De 35 a 39	3	8	11
f. De 40 a 44	12	22	34
g. De 45 a 49	32	56	88
h. De 50 a 54	28	23	51
i. De 55 a 59	12	6	18
j. A partir de 60	3	4	7

(\*) No computan excedentes ni bajas it larga duración

Ecológico

Soportable

Viable

Sostenible

Equitativo

Económico



#### G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo propio. Con un porcentaje del 99,6 % de personas empleadas cubiertas por el mismo, quedando excluido el Gerente. También quedan excluidas las personas empleadas públicas del área de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga. Durante el ejercicio 2015 una parte importante de las actuaciones del Departamento de Recursos Humanos ha estado dedicada a las labores para la negociación colectiva de un nuevo Convenio Colectivo que venga a sustituir al hasta ahora vigente.

19

Enlace convenio colectivo:

<http://legislacion.derecho.com/acuerdo-18-noviembre-2013-consejeria-deeconomia-innovacion-ciencia-y-empleo-5319619>

#### G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

Nuestras competencias son tributarias, recaudatorias, de inspección y de padrones a nivel, todo ello, municipal.

Nuestro principal sector es el servicio y nuestros proveedores en su mayoría locales. Ciudad de Málaga.

Los procedimientos de contratación utilizados son los previstos en la normativa aplicable de contratación pública.

Principales servicios de Gestrisam:

- ✓ Atención a la Ciudadanía
- ✓ Gestión tributaria de los impuestos y tasas municipales
- ✓ Gestión voluntaria y ejecutiva de cobro
- ✓ Gestión del Padrón de Habitantes
- ✓ Inspección Tributaria
- ✓ Tramitación de exenciones y bonificaciones fiscales relacionadas con los impuestos municipales
- ✓ Gestión de cobro en materia de sanciones por infracciones de tráfico
- ✓ Control de los derechos de participación en los ingresos del Estado del Ayuntamiento de Málaga
- ✓ Tramitación de ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- ✓ Domiciliación de Tributos
- ✓ Emisión de documentos de pago
- ✓ Resolución de reclamaciones derivadas de la gestión de cobro
- ✓ Asistencia tributaria en materia de declaraciones, solicitudes, reclamaciones e inspección
- ✓ Asistencia en materia de declaraciones relacionadas con el Padrón Municipal de Habitantes
- ✓ Prestación de servicios en gestión catastral.







#### G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

##### Gestrisam como organismo solidario:

El Organismo autónomo Gestrisam es un organismo solidario, así como sus trabajadores/as y lo demuestra realizando una serie de actuaciones en su entorno laboral y fuera de este en el presente año 2015. El Comité Social entre otras actuaciones fomenta actividades de voluntariado social corporativo, promueve y refuerza el buen hacer social dentro de la Organización, como contribución activa y voluntaria del personal de Gestrisam a la mejora social, económica y ambiental de nuestra ciudad. Algunas de estas actuaciones se mencionan a continuación.

- En coordinación con el Centro de Transfusión Sanguínea de Málaga, el 7 de mayo de 2015 se realiza una Jornada de Donación de Sangre en las instalaciones del Organismo. Se realiza anualmente desde el año 2009.
- En coordinación con el Centro mencionado, y a petición del mismo por la escasez de las reservas de sangre, se realiza el 1 de octubre una nueva Jornada de Donación de Sangre.
- En coordinación con el Departamento de Responsabilidad Social y Comunicación, se realizan campañas para la recogida de alimentos y de juguetes. Entrega de Juguetes y libros a Madre Coraje. Se recogen 20 bolsas grandes de juguetes y libros
- El día 15 de diciembre se realiza un Tapeo Solidario mediante el cual se recaudan 1.190 € que se destinan a subvencionar la compra de alimentos y productos de primera necesidad a familias malagueñas en riesgo de exclusión social en el Economato que atiende la Fundación Corinto. Las familias son seleccionadas por la Hermandad de la Santa Cruz en razón de su necesidad y después de un intensivo estudio social y económico.
- El personal del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga se solidariza con las personas necesitadas de barriadas colindantes a sus instalaciones en Tabacalera y promueve una recogida de alimentos del 16 al 20 de noviembre para Caritas Parroquial del Colegio Ave María.
- Se facilita a dos voluntarias de AECC la venta de almanques solidarios de la Asociación Española contra el Cáncer en las instalaciones de Gestrisam en Tabacalera. Campaña navidad de AECC.



##### **Recogida de Alimentos NO perecederos CÁRITAS (colegio Ave María) del 16 al 20 de Noviembre**





- Gestrisam se solidariza con el pueblo francés en señal de condolencia por las víctimas de los atentados perpetrados en la capital francesa el pasado 13 de noviembre.



21

- **Implantación de protocolos contra supuestos casos de violencia de género y acoso sexual y/o sexista:**

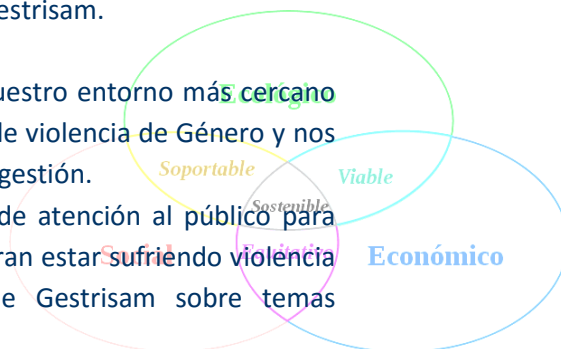
El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros servicios del Ayuntamiento de Málaga se suma a la lucha activa contra la Violencia de Género. Gestrisam se compromete con especial sensibilización en acabar con esta lacra social que sigue perjudicando a la mujer, con el objetivo fundamental de contribuir en la lucha contra la Violencia de Género.

Se traslada al personal los dos primeros protocolos a implementar en la dinámica de trabajo del organismo:

- ✓ **Protocolo de medidas preventivas contra la supuesta violencia de género para el personal de Gestrisam**, donde se establecen las acciones de ayuda y/o medidas cautelares en el trabajo a realizar cuando una mujer trabajadora del O.A. de Gestión Tributaria es víctima de violencia de género o pudiera serlo.
- ✓ **Protocolo contra el acoso sexual y/o por razones de sexo en Gestrisam**. Declaración de Principios (Compromiso) contra el Acoso Sexual y/o Sexista en la organización para el personal de Gestrisam (mujeres y hombres). Vinculado a este compromiso está el acta de designación de la responsable en Gestrisam del tratamiento de las denuncias de Acoso sexual y/o por razones de sexo en la Organización y el Formulario de denuncia de Acoso Sexual y/o sexista en Gestrisam.

Con estas medidas se pretende contribuir e intervenir en nuestro entorno más cercano para ayudar a las mujeres que sean o pudieran ser víctimas de violencia de Género y nos lo den a conocer o lo detectemos en el desarrollo de nuestra gestión.

A su vez, se impartirá formación especializada al personal de atención al público para cualificarles en la detección y ayuda a las mujeres que pudieran estar sufriendo violencia de género y estén siendo atendidas en las oficinas de Gestrisam sobre temas competencia del Organismo.





### **En el ámbito específico de Responsabilidad Social:**

Destacar así mismo la realización de una serie de actividades de carácter lúdico y cultural con ocasión del 25 aniversario de Gestrisam. Esta serie de actos ha contado con una amplia aceptación entre nuestros trabajadores, destacando por encima de todo el buen ambiente que se ha desarrollado en estas actividades.

Más adelante se hace un resumen mas detallado de las actividades desarrolladas así como de su impacto social.

22

### **Reconocimiento a la calidad en la gestión:**

Mención aparte merece el reconocimiento otorgado en el presente año a Gestrisam de manos de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas y Calidad de los Servicios (AEVAL) calificándonos con un nivel de excelencia europea +500, equivalente al Sello de Oro, la máxima acreditación que puede obtenerse en el modelo de referencia europeo EFQM (European Foundation for Quality Management).

La AEVAL, dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, impulsa la gestión de la calidad de los servicios públicos en todos los niveles de la Administración, con el objetivo de promover el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía. En esta línea, las certificaciones de AEVAL reconocen a las organizaciones públicas que se distinguen por la calidad de sus servicios y la excelencia en su rendimiento global por comparación con el modelo de excelencia europeo.

En este sentido es de reconocer nuestra labor al frente de la administración tributaria en el Ayuntamiento de Málaga y nuestro constante afán de superación en la búsqueda de la mayor eficiencia posible y de la máxima calidad gestora.

### **G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN**

El Principio de Precaución hace referencia al enfoque adoptado por la Organización para incorporar medidas que aborden posibles impactos ambientales:

Por las actividades que desarrolla nuestra organización, no aplicamos el principio de precaución.

Si tenemos medidas de cuidado del medio ambiente de reciclado y de consumo sostenible.

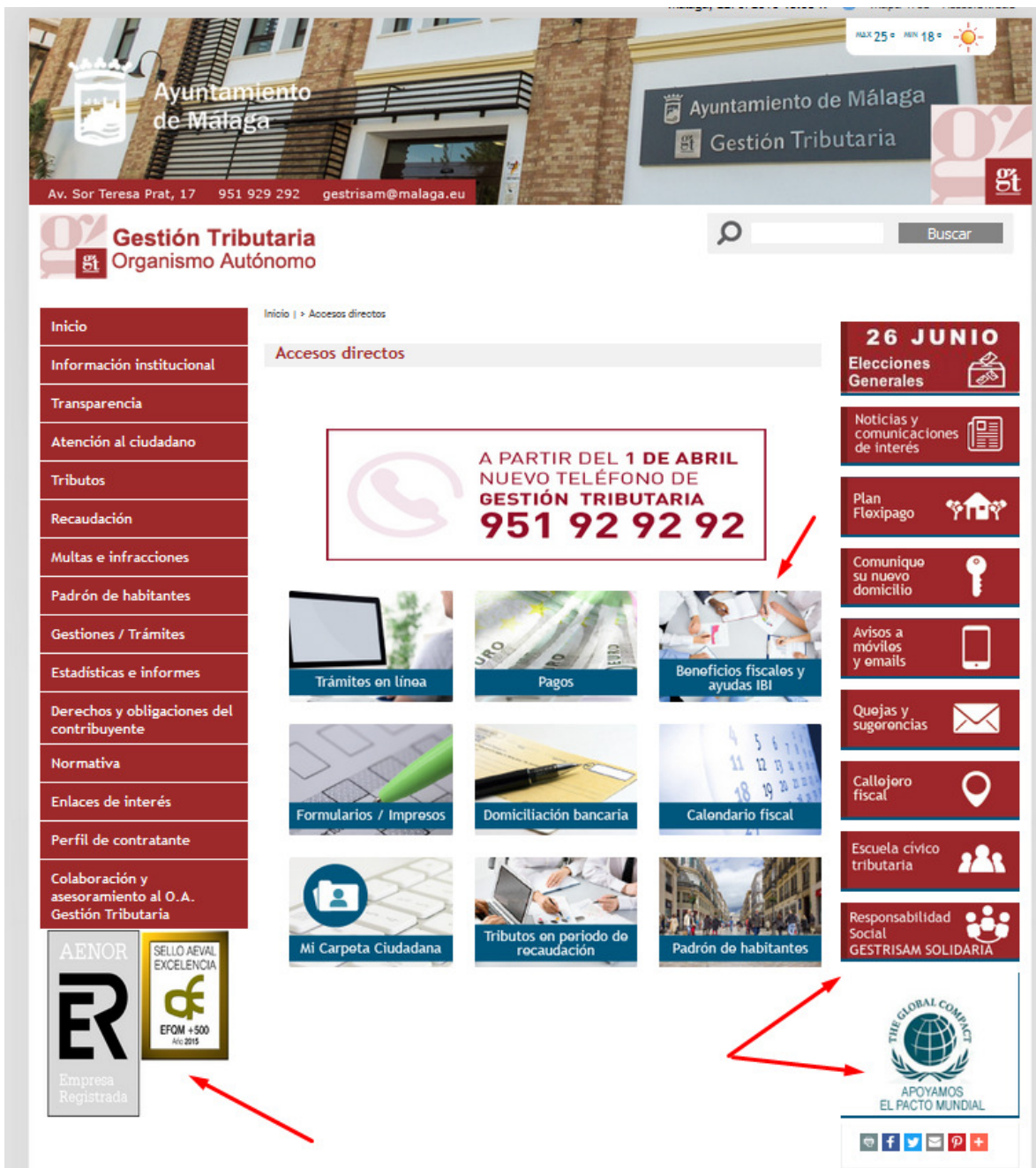
Durante el año 2015 se desarrolla manual de buenas prácticas medioambientales de forma conjunta el dpto. de Responsabilidad Social y el Área de Administración donde marca las directrices de consumo, reciclado y abastecimiento en las instalaciones.

### **G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS**

#### **• WEB – RESPONSABILIDAD SOCIAL**

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006)



**Ayuntamiento de Málaga**  
Gestión Tributaria

Av. Sor Teresa Prat, 17 951 929 292 gestrisam@malaga.eu

**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

Inicio | > Accesos directos

**Accesos directos**

**A PARTIR DEL 1 DE ABRIL**  
**NUEVO TELÉFONO DE**  
**GESTIÓN TRIBUTARIA**  
**951 92 92 92**

**Trámites en línea** **Pagos** **Beneficios fiscales y ayudas IBI**

**Formularios / Impresos** **Domiciliación bancaria** **Calendario fiscal**

**Mi Carpeta Ciudadana** **Tributos en período de recaudación** **Padrón de habitantes**

**26 JUNIO**  
**Elecciones Generales**

**Noticias y comunicaciones de interés**

**Plan Flexipago**

**Comunique su nuevo domicilio**

**Avisos a móviles y emails**

**Quejas y sugerencias**

**Callojoro fiscal**

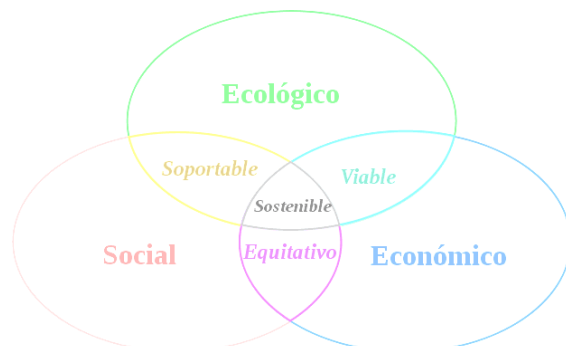
**Escuela cívico tributaria**

**Responsabilidad Social GESTRISAM SOLIDARIA**

**AENOR**  
**Empresa Registrada**

**SELLO AENOR EXCELENCIA**  
**EFQM +500**  
**Año 2015**

**THE GLOBAL COMPACT**  
**APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL**







Málaga, 22/06/2016 13:09h Mapa Web Accesibilidad

**Ayuntamiento de Málaga**  
Gestión Tributaria

Av. Sor Teresa Prat, 17 951 929 292 gestrisam@malaga.eu

**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

Inicio | Información Institucional | Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA

**Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA**

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria presta sus servicios a la Ciudadanía Malagueña y, por tanto, debemos ser cada vez más eficientes en las actividades que nos ocupan, puesto que interactúan en un entorno social y ambiental que deben respetar y mejorar, al tiempo que deben velar por el desarrollo profesional y el bienestar laboral del personal.

Para la excelencia de nuestra Organización se hace cada vez más importante un enfoque estratégico sobre RSC. Este puede reportar beneficios en cuanto a la gestión de riesgos, ahorro de costes, relaciones de confianza con los grupos de interés (Stakeholders), gestión de los Recursos Humanos y capacidad de innovación.

Iniciativas como la de realizar sistemáticamente un Plan estratégico de Responsabilidad Social y una Memoria anual de Sostenibilidad, son una forma de dar cuenta a la sociedad Malagueña de las actuaciones que realizamos y supone, al tiempo, un compromiso y una motivación para la mejora continua en este ámbito. Contribuyendo, así, al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.

**GESTRISAM SOLIDARIA.**

- Gestrism aprueba la Implantación de protocolos contra supuestos casos de Violencia de Género y Acoso Sexual y/o Sexista. 10/12/2015
- Memoria de Responsabilidad Social 2014. 09/10/2015
- Gestrism avanza en igualdad de género, con casi un 42% de cargos directivos ocupados por mujeres. 24/08/2015
- La AECC y Gestrism firman un acuerdo "PARA DEJAR DE FUMAR". 05/06/2015
- Gestrism constituye la Comisión de Igualdad como apuesta por la igualdad y la transparencia. 07/11/2014
- Gestrism constituye el Comité Social para desarrollar la responsabilidad social. 30/10/2014
- Memoria de Sostenibilidad 2013. 09/10/2014
- Ratificación compromiso igualdad 23/06/2014
- Compromiso de igualdad de oportunidades. 19/04/2010

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria apoya el Pacto Mundial "The Global Compact"

**26 JUNIO**  
Elecciones Generales

Noticias y comunicaciones de interés

Plan Flexipago

Comunique su nuevo domicilio

Avísos a móviles y emails

Quejas y sugerencias

Callojero fiscal

Escuela cívico tributaria

Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA

**THE GLOBAL COMPACT**  
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

**Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA**

- Gestrism Solidaria
- Noticias publicadas en medios de comunicación.
- Noticias publicadas en 2016.
- Noticias publicadas en 2015.
- Noticias publicadas en 2014.







- TAPONES SOLIDARIOS – ASOCIACIÓN Fibrosis Quística (AFQMÁLAGA)
- VOLUNTARIADO CON MAYORES EN SOLEDAD – NAVIDAD 2015. FUNDACIÓN HARENA.



25



- FIRMA DE ACUERDO CON LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER “PARA DEJAR DE FUMAR”. Orientado al personal público que presta sus servicios en Gestrisam.
- Alianzas y colaboración benchmarking con otras Administraciones Públicas extranjeras (Marruecos, Ecuador, República Dominicana...)

## Apoyando a las Familias Malagueñas



### VALOR CATASTRAL EN AYUDA IBI – SE ELIMINA.

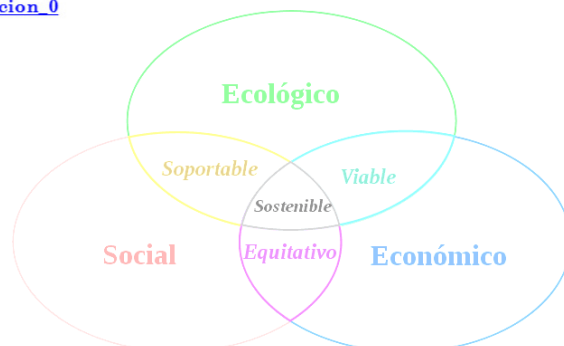
Como en años anteriores, el plazo de solicitud de las AYUDAS AL

IBI será durante los meses de enero y febrero del 2015.

Para el ejercicio 2015, seguimos apostando por apoyar a los colectivos más desfavorecidos, eliminando el Valor Catastral de la vivienda como límite al derecho a percibir la Ayuda al IBI. Los colectivos que se verán beneficiados por esta medida son:

- . *Víctimas de Violencia de Género*
- . *Personas con discapacidad superior a 65%*
- . *Familias con hijo/a menor de un año*

[http://gestrisam.málaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion\\_004/documentos/Triptico\\_ayudas\\_IBI.pdf](http://gestrisam.málaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion_004/documentos/Triptico_ayudas_IBI.pdf)



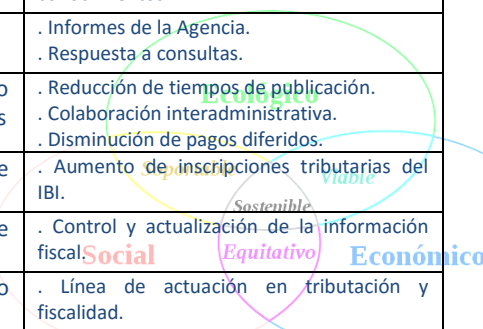


#### G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Nuestras redes de cooperación con otros organismos y entidades están recogidas en la memoria EFQM desarrollada por el Departamento de Calidad e Inspección de los servicios. Así también las sinergias y alianzas que venimos estableciendo en los últimos años. Se detalla a continuación:

26

Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Entidades Financieras	Unicaja, Caixa, BBVA, BSCH y Cajamar	Convenio de colaboración bancario	. Pago a través de la red de sucursales, cajeros y online. . Domiciliaciones de los recibos
CEMI	Centro Municipal de Informática	Sistemas de información, Tecnología y Entorno Web	. Desarrollo de aplicaciones, . Hardware e infraestructura, . Seguridad de la información.
Proveedores	HEXA	Nuevas instalaciones	. Instalaciones modernas y accesibles
Otras Administraciones Públicas	Universidad de Málaga (UMA)	Convenio de Colaboración para las prácticas laborales de alumnos. Becas Universitarias	. Trabajos prácticos, de investigación y desarrollo.
		Convenio marco para la investigación, desarrollo, innovación y formación.	. Convenios específicos . Servicios técnicos y asesoramiento científico. . Intercambio de información y formación científico técnica. . Promoción de la investigación, innovación y las NN.TT.
	Gerencia Provincial del Catastro	Colaboración con la Gestión e Inspección Catastral.	. Colaboración interadministrativa . Mejora y actualización del censo de bienes inmuebles
	Comisión técnica de valoración catastral y Comisión de Hacienda de la FEMP	Colaboración con el desarrollo de normativa reguladora del impuesto sobre bienes inmuebles,	. Elaboración de la circular sobre el procedimiento inspector. . Propuesta de reforma de la ley de Haciendas Locales. . Orden de regulaciones específicas.
	Consejo General del Notariado	Adhesión del convenio en materia del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Plusvalía.	. Colaboración, asistencia e información a la ciudadanía.
	FEMP	Comisión para el estudio de la tasa de ocupación del subsuelo.	. Estudio y propuesta en la gestión de la tasa. . Gestión tributaria en empresa de telefonía móvil.
	FEMP Y FAMP	Participación y colaboración.	. Intercambio de información en el ámbito financiero y tributario. . Estudio de propuestas de mejoras normativas.
	CEM	Sesiones de trabajo con la Confederación de Empresarios de Málaga.	. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.
	Instituto Nacional de la Seguridad Social	Convenio de colaboración para el desarrollo del Reglamento de la Ayuda al pago del IBI.	. Suministro de información y uso de NN.TT. . Mejora en las resoluciones de Ayudas IBI.
	Dirección Gral. De Tráfico	Convenio de colaboración sobre acceso a los registros de vehículos.	. Uso de NN.TT. . Intercambio de información.
	INE y FEMP	Encuentros monográficos con especialistas de grandes provincias.	Intercambio de experiencias y conocimientos.
	Agencia española de Protección de Datos	Participación, colaboración y consulta.	. Informes de la Agencia. . Respuesta a consultas.
	Diputación provincial de Málaga	Convenio de colaboración para el pago diferido de las liquidaciones por publicación de anuncios	. Reducción de tiempos de publicación. . Colaboración interadministrativa. . Disminución de pagos diferidos.
	Dirección Gral. Del Catastro	Convenio de colaboración en materia de gestión catastral.	. Aumento de inscripciones tributarias del IBI.
	AEAT	Convenio de colaboración en materia de suministro de información.	. Control y actualización de la información fiscal.
	Cámara de Comercio de Málaga.	Sesiones de trabajo con la Cámara de Comercio de Málaga.	. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.



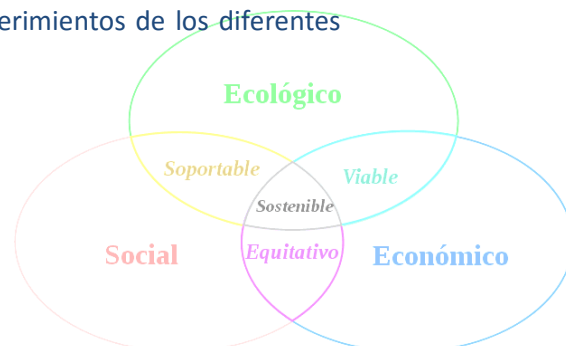


Otras Áreas Municipales	Áreas Municipales	Delegación de competencias en materia tributaria y sancionadora.	. Gestión recaudatoria de derechos de cobro.
	GMU	Convenio de colaboración en la gestión cobratoria de la Gerencia Mpal. Urbanismo.	. Colaboración interadministrativa. . Gestión recaudatoria de ingresos en ejecutiva.

Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Colegios Profesionales y Otros Colectivos	Colegio de Gestores Administrativos.	Convenio de colaboración para la tramitación del IVTM.	. Uso de las nuevas tecnologías y tramitación online. . Atención personalizada. . Intercambio de información
	Empresas Rent a Car	Convenio de colaboración para la gestión del IAE, IVTM y Sanciones.	. Depuración de padrones fiscales. . Domiciliación de recibos. . Tramitación expdtes.sancionadores tráfico.
	Agrupación de cofradías de Semana Santa	Convenio de colaboración en la aplicación del ICIO (Impuesto Construcciones).	. Intercambio de información. . Colaboración con la ciudadanía. . Tramitación de bonificaciones.
	Asociación de Consumidores	Convenio de colaboración para la mejora de la prestación del servicio de Gestrisam.	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía.
	Centros educativos	Jornadas Cívico-Tributarias.	. Colaboración local con la formación y la Educación en el ámbito Escolar
		Convenio de prácticas de Formación Profesional	. Trabajos prácticos de apoyo admto.
	Federación y Asociaciones de Mujeres	Firma de adhesión al proyecto "Málaga ciudad de la Igualdad" Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a la población femenina.
	Consejo del Mayor	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de mayores.
	Asociación Familia Numerosa	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de Familias Numerosas.
	Asociaciones y colectivos de personas con discapacidad	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de personas con discapacidad.

Fuente: Memoria EFQM (2011). Actualizada 2015

Con estas diferentes entidades tenemos convenios, comisiones y grupos de trabajo con diferentes dinámicas de desarrollo de las actividades, vía encuentros, reuniones, sesiones de trabajo, jornadas, reuniones técnicas, proyectos municipales. Donde se establecen acuerdos, se estudia y desarrolla la normativa reguladora, se analiza y desarrollan protocolos de gestión y trabajo, se mejoran nuestros servicios y se atienden los requerimientos de los diferentes colectivos empresariales y/o profesionales, etc.

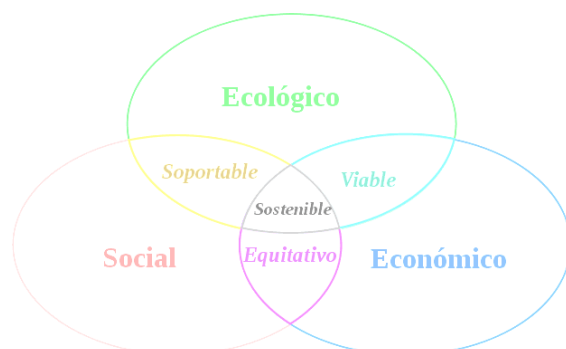




# 3.

28

# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA





### 3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

#### G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

Entidades Financieras: Unicaja, Caixa, BBVA, BSCH y Cajamar. Trabajamos con convenios de colaboración bancarios con estas EE.FF., en cuanto a la recaudación de los Tributos, Tasas, Liquidaciones y Sanciones. Establecemos con ellas pago a través de la red de sucursales, cajeros y online. Así como, la propia gestión de las domiciliaciones bancarias. Todo ello, con el fin de mejorar nuestro servicio hacia la ciudadanía de Málaga.

29

Nuestra gestión recaudatoria se hace básica para la propia gestión municipal de servicios a la ciudad en un amplio sistema de cobros eficientes para dotar a Málaga de los medios y servicios necesarios para la población en una gran ciudad sostenible.

#### G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

El proceso de elaboración de la memoria anual de nuestra organización viene estructurado por las diferentes Subdirecciones que nos integran, siguen el conjunto de indicadores definidos internamente por cada Área de Competencias. Cada memoria anual que elaboramos viene motivada por razones como:

- Mejorar su comprensión de los riesgos y las oportunidades a los que nos enfrentamos.
- Mejorar nuestra reputación y la lealtad tanto a nuestra identidad corporativa como al objeto social que nos engloba.
- Facilitar a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de sostenibilidad.
- Hacer énfasis en la relación entre el desempeño financiero y no financiero.
- Influir en las políticas y la estrategia gerencial a largo plazo, así como en los planes estratégicos corporativos y municipales.
- Comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo establecido en las leyes, normas, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias.
- Demostrar cómo la organización ejerce influencia y es influenciada por expectativas relacionadas con el desarrollo sostenible.
- Comparar el desempeño internamente a lo largo del tiempo, así como con otras organizaciones.





- Cumplir con normativas nacionales o con requerimientos específicos municipales.

#### G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Estructura orgánica interna y línea de dependencia municipal

#### G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente

Fuente MEMORIA 2015- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

30

### 1.- PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

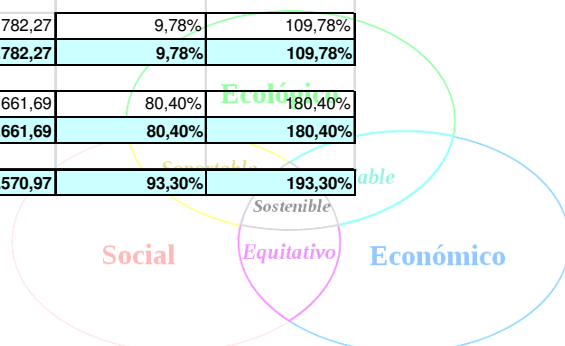
En 2015, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a **12.928.933,07 €**. El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

#### Presupuesto de Gatos:

CAPITULOS	CREDITOS DEFINITIVOS	GASTOS COMPROMET.	OBLIGACIONES LIQUIDADAS	% ADJUDICAC.	% EJECUCION
I Gastos de Personal	10.418.659,36	10.235.352,29	10.203.812,06	98,24%	97,94%
II Gastos bienes corrientes y servicios	2.377.037,00	2.148.670,63	1.671.437,65	90,39%	70,32%
III Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV Transferencias corrientes	6.007,00	5.448,02	5.448,02	90,69%	90,69%
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>12.802.704,36</b>	<b>12.389.470,94</b>	<b>11.880.697,73</b>	<b>96,77%</b>	<b>92,80%</b>
VI Inversiones reales	105.876,71	12.660,17	12.660,17	11,96%	11,96%
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>105.876,71</b>	<b>12.660,17</b>	<b>12.660,17</b>	<b>11,96%</b>	<b>11,96%</b>
VIII Activos financieros	20.352,00	20.350,00	20.350,00	99,99%	99,99%
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>20.352,00</b>	<b>20.350,00</b>	<b>20.350,00</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>12.928.933,07</b>	<b>12.422.481,11</b>	<b>11.913.707,90</b>	<b>96,08%</b>	<b>92,15%</b>

#### Presupuesto de Ingresos

CAPITULOS	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% RECONOCIM.	% RECAUDAC.
III Tasas y otros ingresos	0,00	60,94	60,94	-	-
IV Transferencias corrientes	12.798.704,36	12.031.939,31	24.830.643,67	94,01%	194,01%
V Ingresos patrimoniales	4.000,00	422,40	4.422,40	10,56%	110,56%
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>12.802.704,36</b>	<b>12.032.422,65</b>	<b>24.835.127,01</b>	<b>93,98%</b>	<b>193,98%</b>
VII Transferencias de capital	100.917,02	9.865,25	110.782,27	9,78%	109,78%
<b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>100.917,02</b>	<b>9.865,25</b>	<b>110.782,27</b>	<b>9,78%</b>	<b>109,78%</b>
VIII Activos financieros	25.311,69	20.350,00	45.661,69	80,40%	180,40%
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>25.311,69</b>	<b>20.350,00</b>	<b>45.661,69</b>	<b>80,40%</b>	<b>180,40%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>12.928.933,07</b>	<b>12.062.637,90</b>	<b>24.991.570,97</b>	<b>93,30%</b>	<b>193,30%</b>







## 2.- CONTRATACIÓN

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los servicios de diseño, planificación y producción de las campañas de publicidad relativas a la recaudación en periodo voluntario del Organismo para 2015 y 2016, con un coste de 33.880 euros (IVA incluido) para dicho periodo, y prorrogable hasta 2017.
- Se ha procedido a adjudicar la contratación del suministro de papeletas para las elecciones municipales del día 24 de mayo de 2015 para el Organismo, por un precio máximo de 53.241,27 euros (IVA incluido).
- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los servicios de traslado, custodia, mantenimiento, consultas, préstamos y destrucción certificada del archivo del Organismo para 2016 y 2017, con un coste estimado máximo de 73.046,49 euros (IVA incluido) para dicho periodo, y prorrogable anualmente hasta 2019.
- Aprobación de instrucción para tramitación de contratos menores.

31

## 3.- CONTABILIDAD

En 2015, el **presupuesto definitivo** del Organismo ascendió a **12.928.933,07 euros**. El alto porcentaje de ejecución del presupuesto de gastos, fijado en el **92,15%**, denota el incremento en las actuaciones recaudatorias realizadas por el organismo: aumento de envíos postales, anotaciones registrales y consumo de impresos, entre otros.

La implantación de una previsión del estado de tesorería del organismo actualizable mensualmente, y la introducción de nuevas herramientas informáticas para la automatización de expedientes, así como para el control mensual del estado de las facturas recibidas, ha permitido reducir el plazo de tramitación de expedientes contables y en última instancia disminuir el **periodo medio de pago a proveedores** hasta situarlo en **19,59 días**.

## 4.- OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Las diferentes disposiciones normativas aprobadas en los últimos años por las que se imponían a los entes locales la obligación de comunicar periódicamente una gran cantidad de información de origen contable y presupuestario (aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria; informes de morosidad, seguimiento del plan de ajuste municipal, contratos administrativos, etc...) ha obligado a introducir cambios significativos en la planificación de tareas asignadas al personal, ante la importante carga de trabajo que dichas comunicaciones han supuesto.







## 5.- MEDIDAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- Se ha conseguido una reducción en el consumo eléctrico (-1,24%), de impresos (-8%), así como un aumento en el volumen de papel reciclado (+9,8%)
- Se han realizado adaptaciones puntuales en climatización y electricidad a las instalaciones que permitirán una reducción del consumo eléctrico.

32

## 6.- OTRAS ACTUACIONES

- Recopilación y publicación de información interna conforme a las obligaciones introducidas por la normativa aplicable en materia de Transparencia.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Málaga a través de grupos de innovación para la implantación y desarrollo de la Administración Electrónica.

## G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

La cobertura de nuestra organización se fundamenta en nuestra propia gestión y en la creación y desarrollo de sinergias con los agentes externos. En segmentos de actuación con:

- Entidades financieras
- Centro Municipal de Informática (CEMI)
- Proveedores
- Otras Administraciones
- Otras Áreas Municipales
- Colegios profesionales y otros colectivos.

## COMUNICACIÓN

Actuaciones **de Comunicación**:

Se continúa mejorando la Web en facilitar más actuaciones vía telemática, al igual que Carpeta Ciudadana (programa municipal donde el Centro municipal de informática adquiere un papel relevante).

Se incorporan informes tributarios y noticias a la web con carácter permanente actualizado.

Se incrementa el diálogo con el personal con motivo de las actuaciones socio-culturales propias del 25 aniversario.

## G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Se implementa al Plan de Dirección vigente. Aprobado plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019 en el Comité de Dirección tras el consenso previo con el Comité Social (anexo).

## G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Será de aplicación la legislación vigente sobre Transparencia.

Se incorpora acceso al portal interno en materia de RSC donde se incluye la presente memoria de Responsabilidad Social y en la web corporativa.

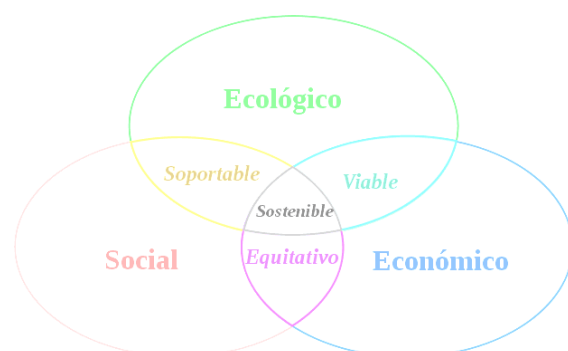




4.

33

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES





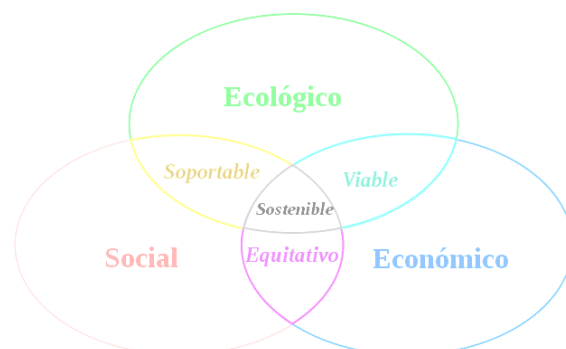
## 4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En diagnóstico previo de RSC, incluido en el marco estratégico municipal, fue emitido en enero del año 2010, donde el equipo corporativo trabajamos el diagnóstico con el consultor José Joya de Roadmap, y establecimos 12 grupos de interés (Stakeholders). Actualmente incorporamos uno, en total son 13. Éstos son:

34

- 1) Personal
- 2) Sindicatos
- 3) Clientes/Ciudadan@s/Contribuyente/Beneficiari@s
- 4) Gestores/Asociaciones/Colegios Profesionales
- 5) Delegación de Hacienda/Consejo Rector
- 6) Entidades Financieras
- 7) Cemi
- 8) Proveedores
- 9) Partidos políticos/Corporación
- 10) Medios de Comunicación
- 11) Entidades Locales/Áreas Locales Municipales
- 12) Administraciones Públicas
- 13) Comité de Expertos

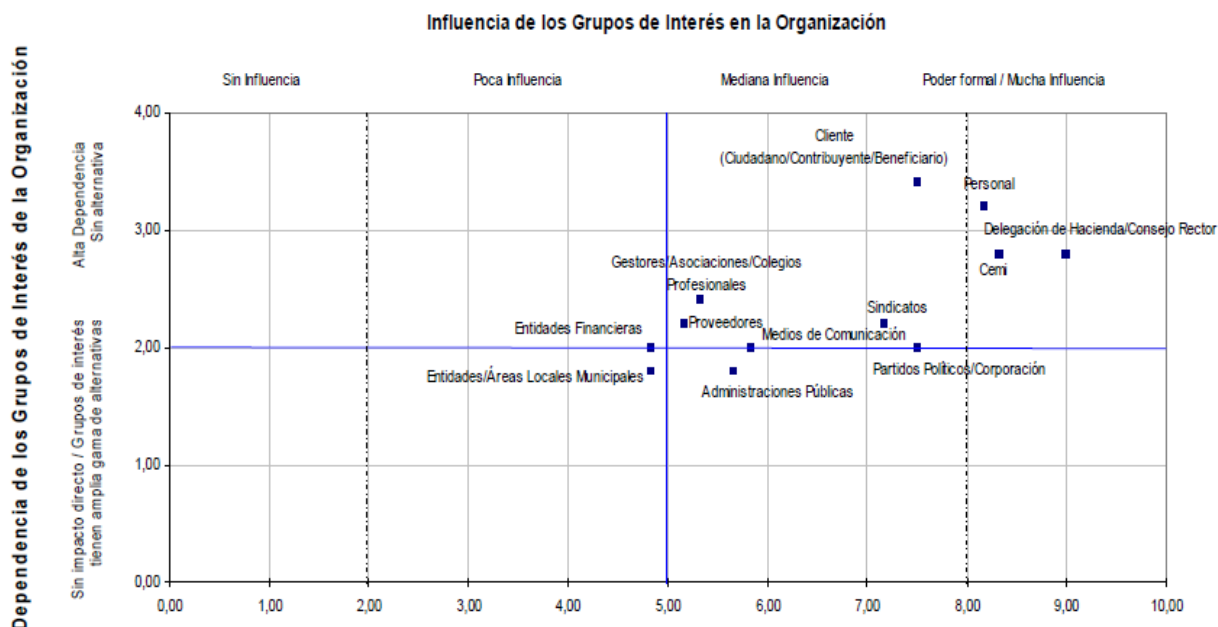




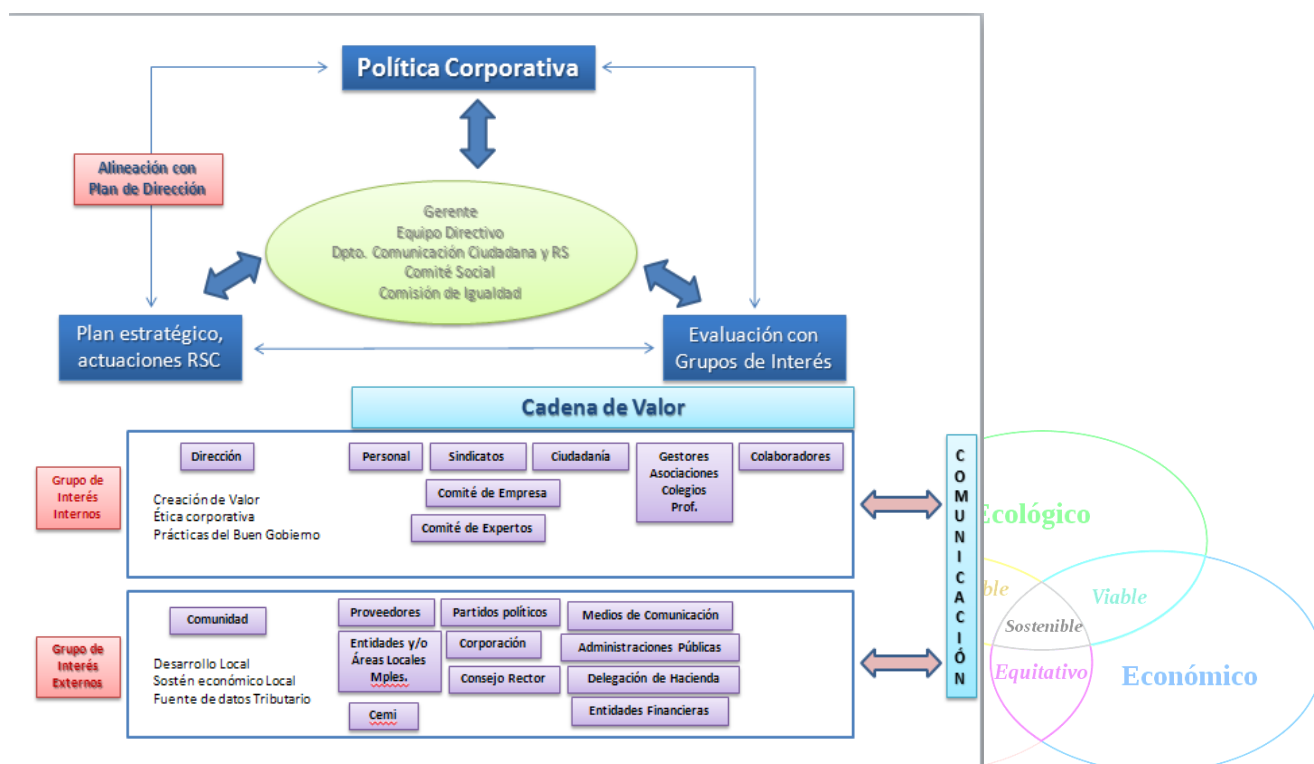
## G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA

### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los Resultados de la priorización de los Grupos de Interés ha sido la siguiente



## G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS





### Escuela Cívico Tributaria:

Continuando con la política educativa y de proximidad del Ayuntamiento hacia todos los ciudadanos malagueños, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria ha realizado una apuesta por acercarse a la población más joven para explicarles la importancia de la fiscalidad municipal como base de la prestación de servicios que realiza el Consistorio a todos sus ciudadanos y visitantes.

36

También se trabaja en identificar las actividades que desarrolla su Ayuntamiento para, de este modo, evidenciar que los alumnos no son totalmente ajenos al hecho fiscal, así como que, en un futuro, y a medida que se incorporen al mundo adulto, su colaboración en el sufragio de los gastos municipales será mayor. De igual modo, se acentúa la necesidad de cuidar nuestra ciudad, así como la de una mayor participación con la misma a la hora de minimizar los costes de los servicios públicos que se prestan.

En aras de una óptima adecuación a los conocimientos de los estudiantes y su formación académica, así como a efectos de optimización de los recursos, se ha circunscrito esta séptima edición a los alumnos de los cursos 5º y 6º de Educación Primaria, 2º a 4º de la E.S.O. (Educación Secundaria Obligatoria), 1º y 2º de Bachillerato y Grados medios y superiores de Formación Profesional. También se realizó una presentación especial en la Universidad EADE con un alumnado de entre 18 y 25 años, estudiantes de Administración y Dirección de Empresas.

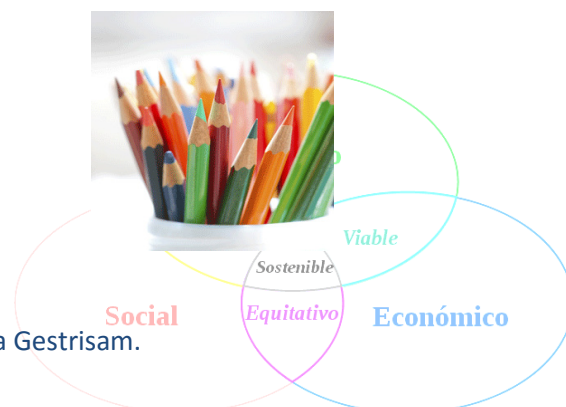
Nuestra actuación formativa pasa por desplazar un equipo de profesionales de nuestra organización a los diversos centros escolares, donde dirigirán una ponencia dinámica, con numerosos contenidos audiovisuales y vocación predominantemente participativa.

Se detalla a continuación los datos obtenidos durante el año 2015 con los centros educativos en la colaboración que desarrolla Gestrisam en el ámbito escolar:

- Centros visitados: 5
- Sesiones realizadas: 6
- Periodo de tiempo: Abril
- Total Alumnos: **195**

Valoración de la actividad por parte del alumnado que recibió las charlas **8,3** (sobre 10) En el programa formativo de la Escuela Cívico Tributaria, se tratan de una manera básica y elemental las siguientes cuestiones:

- ✓ Málaga como una ciudad dinámica y llena de vida.
- ✓ Las necesidades individuales frente a las colectivas.
- ✓ La Administración Pública en España.
- ✓ Qué es un Ayuntamiento.
- ✓ Qué hace el Ayuntamiento de Málaga.
- ✓ Los presupuestos públicos.
- ✓ Qué son los impuestos y para qué sirven.
- ✓ Los impuestos locales.
- ✓ La gestión tributaria en Málaga y los servicios que presta Gestrisam.





**Vocación solidaria, Colaboración con el Ministerio de Finanzas del Ecuador.**



37

Quito, 6 de noviembre de 2015

Doctor  
Francisco de la Torre Prados  
**ALCALDE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**  
Málaga- España

De mi consideración:

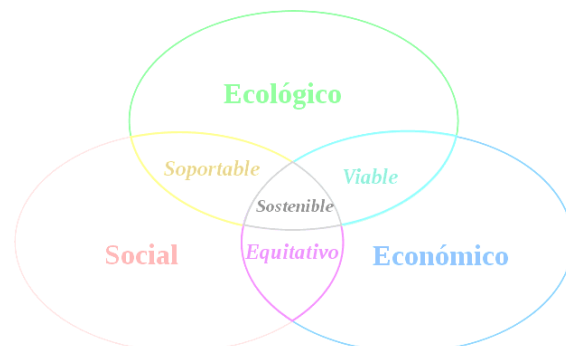
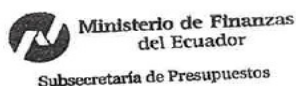
En primer lugar me permito saludar a su autoridad y desearle éxitos en el desempeño de sus altas funciones en beneficio de la Comunidad de Málaga.

Por otra parte, agradezco a usted por su colaboración al facilitar que los expertos JUAN MANUEL RUIZ GALDÓN y RAFAEL OLIVA LÓPEZ, funcionarios del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, hayan brindando una asistencia técnica para colaborar con el desarrollo de una Metodología para fijación de metas de recaudación y determinación de indicadores de gestión en las Entidades Públicas de Ecuador.

En el desarrollo de dicha asistencia técnica, los expertos han demostrado su alto profesionalismo y conocimiento teórico práctico, cuya experiencia fue compartida con los funcionarios de la Dirección Nacional de Ingresos de la Subsecretaría de Presupuesto del Ministerio de Finanzas de Ecuador. Además, extendiendo a usted una felicitación por la calidad de funcionarios, quienes han compartido con nosotros su valiosa experiencia.

Atentamente,

Fernando Soria Balseca  
**SUBSECRETARIO DE PRESUPUESTO**  
**MINISTERIO DE FINANZAS - ECUADOR**



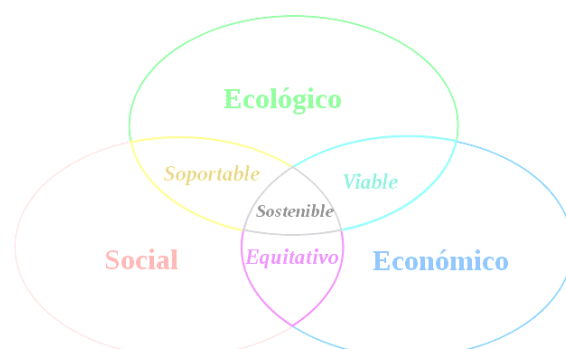


**Orientados a la ciudadanía:**

**Gestrisam es un Organismo autónomo responsable y solidario orientado por una vocación de servicio a la ciudadanía.**

- Primera administración pública de España con la certificación de calidad por el cumplimiento de su carta de servicios a la ciudadanía.
- Gestión de la Calidad ISO 9001 certificado por AENOR desde 2004.
- Reconocimiento a nuestra Gestión. Sello de Oro + 500 puntos en modelo en modelo EFQM de excelencia en 2015. Planificación Estratégica.
- Atención Integral Personalizada. Accésit en 2010 al Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas Buenas Prácticas en los Servicios Públicos que otorga AEVAL.
- En 2015 hemos atendido a mas de 152.000 personas en atención presencial, más de 84.000 por teléfono y más de 15.700 correos electrónicos.
- La ciudadanía nos valora por encima del 8,45 en todos los servicios prestados de atención al público.
- Gestión participativa. Colectivos socio-económicos de la ciudad y Comité Expertos.
- Realizamos Jornadas Cívicas Tributarias en colegios, institutos y Universidades
- Pertenece a grupos técnicos de asesoramiento a la FEMP o Catastro.

38







### **Compromiso con la formación. Concurso de talentos:**

El Talento considerado como el conjunto de capacidades y facultades intelectuales y/o artísticas de la persona, está siempre valorado en las organizaciones que fundamenten su desempeño en la profesionalización de calidad. Por ello, captar, desarrollar y mantener el Talento en las personas que toman parte de una entidad debe ser un objetivo principal desde el criterio de la propia gestión del capital humano corporativo.

39

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria inicia la creación el “Club del Talento” donde se pretende dar difusión a los trabajos, artículos, estudios e investigaciones específicas de todas las personas que hayan formado parte de Gestrisam desde el ámbito práctico universitario y profesional.



La difusión profesional se hará mediante publicaciones en nuestro apartado “Club del Talento” de la Web, Seminarios, Encuentros profesional y Jornadas Tributarias, Ofertas de prácticas profesionales, Concurso Anual de publicaciones, colaboración con prácticas universitarias específicas, etc. Además, sumamos al Club del Talento el desarrollo del Convenio Marco de Colaboración firmado el pasado 22 de mayo de 2015 con la Universidad de Málaga (UMA), aunando esfuerzos en el fomento del conocimiento académico y el aprendizaje profesional práctico.

Con la creación de este Club del Talento Gestrisam se persiguen varios **objetivos** entre los que destacan:

- Establecer un recurso dinámico en la organización para el fomento del conocimiento y la profesionalidad en el ámbito de las prácticas universitarias de Gestrisam.
- Fomentar el desarrollo curricular y difusión profesional de las personas que realizan prácticas laborales en Gestrisam.
- Conseguir la capacitación profesional para todas las prácticas desarrolladas en Gestrisam.
- Obtener desarrollo personal y profesional en las prácticas universitarias.
- Apoyar en la adquisición de competencias técnicas y comportamientos mentales en el ámbito laboral de Gestrisam.
- Obtener para el alumnado orientación profesional y proyección laboral.
- Realizar una evaluación constructiva del desarrollo de competencias a las personas que desarrollen prácticas profesionales en Gestrisam.



Ecológico

able

Sostenible

Viable

Equitativo

Económico



#### G.4-26.1. 25 ANIVERSARIO GESTRISAM

Con motivo del 25 aniversario del Organismo Autónomo Gestrisam en el presente año se han realizado un extenso número de actividades, con esta iniciativa fomentamos, no solo actividades entre empleados/as fuera del ámbito laboral, si no que también lo hacemos en el ámbito familiar. Se presentaba por lo tanto una gran oportunidad para fomentar las relaciones laborales entre el personal de Gestrisam y entre miembros de distintos departamentos.

40



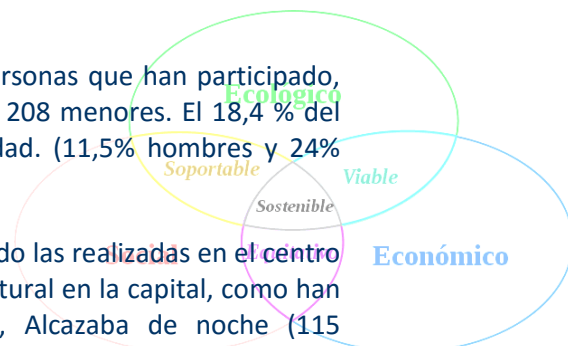
**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

La lista de actividades realizadas fue:

- Clases de iniciación al golf
- Excursión Gibralfaro y Alcazaba
- Exposición Quijotadas y Museo Thyssen
- Teatro Romano y Museo Picasso
- Salida ciclista
- Ruta senderismo
- Concurso fotografía
- Día de puertas abiertas a la familia
- Patinaje sobre hielo
- Excursión a Córdoba
- Almuerzo día Andalucía
- Excursión a Antequera
- Barbacoa y Karts
- Gala en plata
- Jardín Botánico
- Carrera Mujeres contra el cáncer
- Excursión a Ronda
- SOHO y museo Thyssen
- La hora del planeta
- Alcazaba de noche
- Caminito del Rey
- Visita nocturna a las cubiertas de la catedral
- Málaga bus turístico

En cuanto a participación en las mismas, de un total de 869 personas que han participado, 355 eran empleados/as de O.A. 306 familiares de los mismos y 208 menores. El 18,4 % del personal de Gestrisam ha participado en al menos una actividad. (11,5% hombres y 24% mujeres)

Dentro de estas las actividades mejor acogidas han sido sobre todo las realizadas en el centro histórico de Málaga o bien aquellas que implicaban actividad cultural en la capital, como han sido las excursiones realizadas en Gibralfaro (75 personas), Alcazaba de noche (115



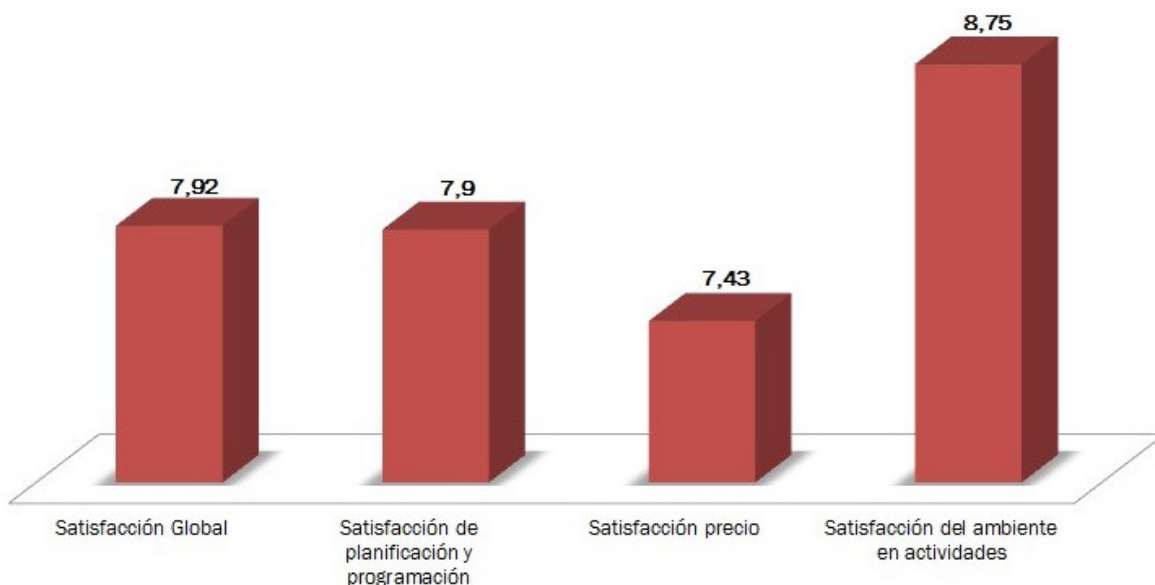


personas), cúpula de la catedral (86 personas) y el bus turístico (60 personas). Y en cambio, las menos participativas han sido las relacionadas con actividades físicas o deporte como son las de senderismo en Jarapalos (12 personas), karts (13 personas), patinaje sobre hielo (9 personas), carrera de la mujer (11 personas) y senderismo en Ronda (5 personas). Se podría utilizar de manera que, fomentemos actividades con características similares a las más exitosas de este año, actividades más bien concentradas en el centro histórico de Málaga.

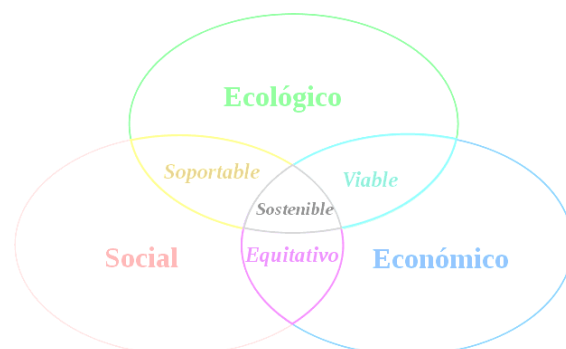
41

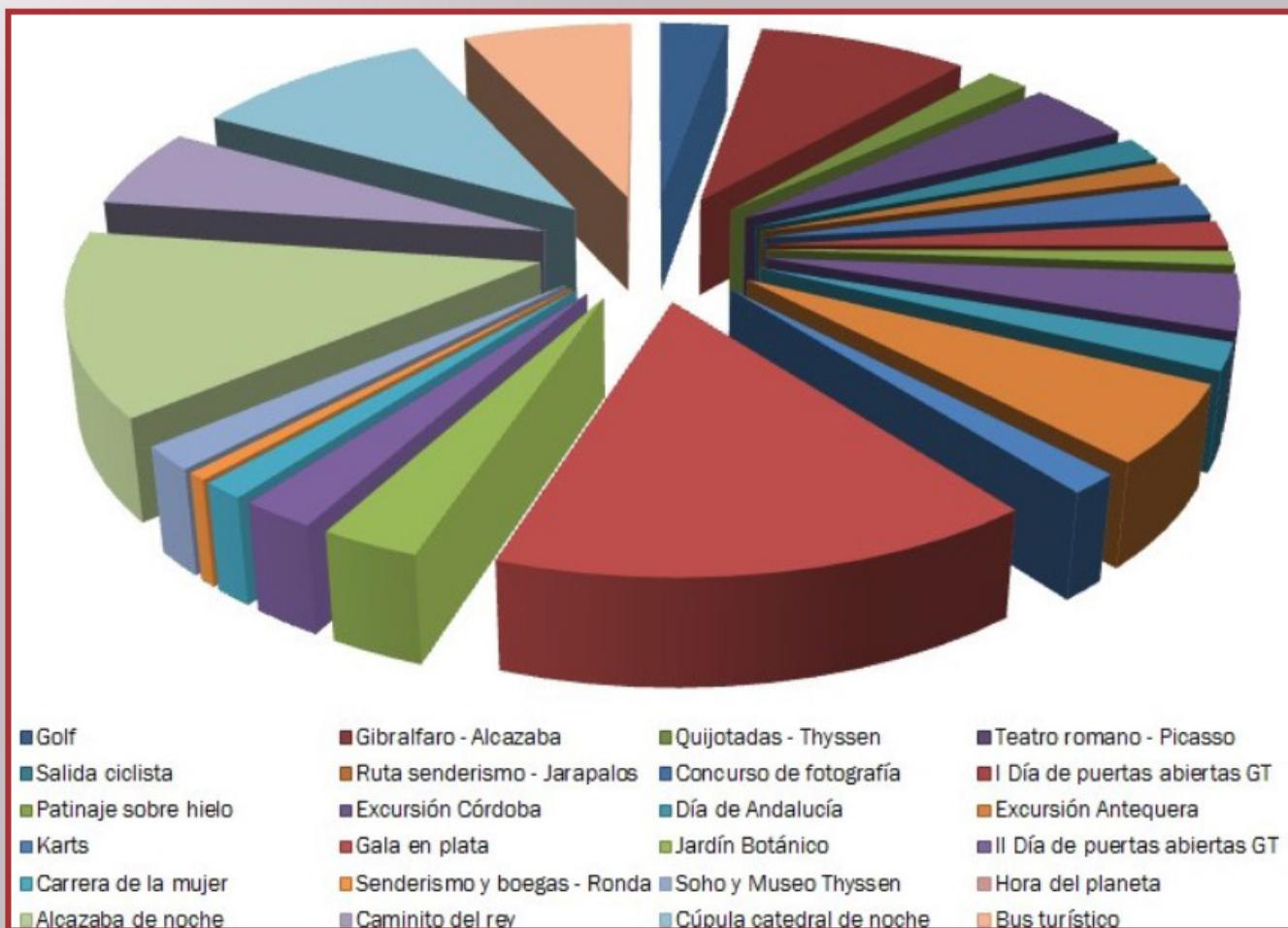
Así, también cabe destacar la asistencia a la Gala en plata, actividad conmemorativa del 25 aniversario de Gestión Tributaria, en el que participaron 136 personas. Sin duda, el mayor índice de participación registrado entre el total de actividades realizadas.

En cuanto la satisfacción con la iniciativa, la planificación, programación de las actividades y el precio de las mismas, la valoración general ha sido de un 7'75 sobre diez, sabiendo que el 90% de los encuestados/as ha asistido a alguna de las actividades propuestas. Respecto al ambiente generado en las mismas, los resultados apuntan a una satisfacción de un 8,72 sobre diez, unos resultados muy buenos que ayudarán a que la iniciativa **Foro Social Gestión Tributaria** siga adelante.



El 97% opina que deberían seguir promoviéndose estas actividades entre compañeros/as.



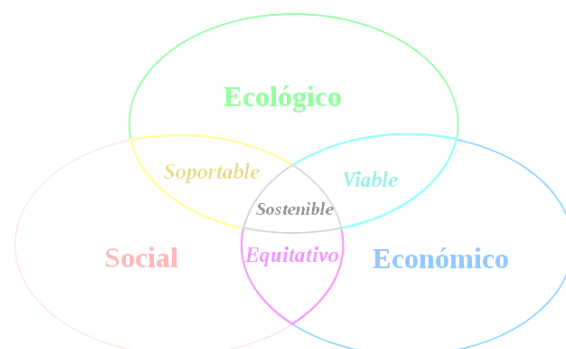


### **Impacto social Objetivo:**

18,4 % del personal de Gestrisam participa en al menos una actividad.

⇒ 11,5% Hombres

⇒ 24% Mujeres





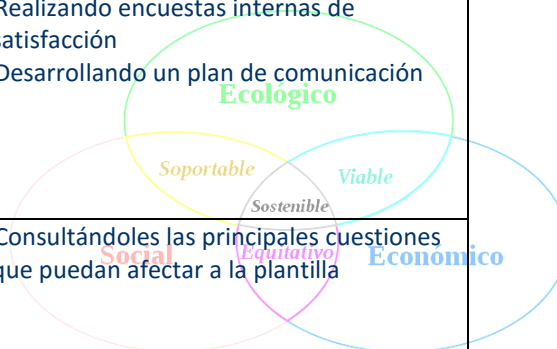






#### G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

MATRIZ DE IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA CADENA DE VALOR		
Segmentos o Grupos	Cómo se implican	Cómo los implicamos
<b>Ciudadano/ Contribuyente/ Beneficiario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante la comunicación y colaboración en la prestación del servicio</li> <li>Proporcionando información sobre su satisfacción</li> <li>Presentando quejas y sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizando encuestas de expectativas y satisfacción</li> <li>Analizando las quejas y sugerencias e implantando acciones de mejora</li> <li>Manteniendo un diálogo constante</li> </ul>
<b>Gestores/Asesores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborando en la gestión y recaudación tributaria</li> <li>Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante acuerdos y convenios de colaboración</li> </ul>
<b>Consejo Rector Delegación de Economía y Hacienda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través del Gobierno y la Adm. Del Organismo</li> <li>Dirigiendo y coordinando el despliegue de la estrategia</li> <li>Asegurando la provisión de recursos necesarios para nuestra gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante reuniones periódicas del Consejo Rector</li> <li>Manteniendo una comunicación constante y eficaz</li> </ul>
<b>Junta de Gobierno Local Corporación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definiendo el enfoque en nuestro modelo a implantar</li> <li>Liderando todos los proyectos municipales en los que participamos</li> <li>Mediante sus aportaciones al Plan de Dirección de Actuaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborando en la implantación de proyectos municipales</li> <li>Participando en el desarrollo de estrategias</li> <li>Manteniendo una comunicación constante y eficaz</li> </ul>
<b>Directivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderando la implantación del modelo de gestión</li> <li>Realizando la Planificación estratégica</li> <li>Analizando los resultados, oportunidades de mejora y tomando decisiones</li> <li>Mediante seguimiento de objetivos</li> <li>Coordinando y supervisando las oportunidades organizativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantando una metodología de planificación estratégica</li> <li>Estableciendo Comités directivos</li> <li>Mediante reuniones periódicas interdepartamentales</li> <li>Estableciendo un cuadro de mando integral</li> <li>Desarrollando un plan de comunicación</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportando sugerencias y acciones de mejora</li> <li>Mediante su implicación en la mejora continua del sistema</li> <li>Colaborando con el establecimiento y consecución de objetivos</li> <li>Participando en la planificación e implantación de actuaciones</li> <li>Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía</li> <li>Proporcionando información a través de encuestas de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haciéndoles partícipes de la gestión</li> <li>Favoreciendo su motivación</li> <li>Reconociendo sus esfuerzos en la mejora</li> <li>Manteniendo una comunicación interna eficaz</li> <li>Realizando encuestas internas de satisfacción</li> <li>Desarrollando un plan de comunicación</li> </ul>
<b>Sindicatos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de la representación de los trabajadores</li> <li>Manteniendo un diálogo abierto con la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultándoles las principales cuestiones que puedan afectar a la plantilla</li> </ul>





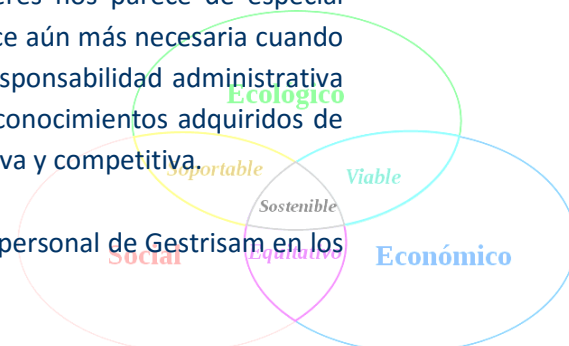
<b>Entidades Financieras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborando en la recaudación financiera</li> <li>Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estableciendo Convenios de Colaboración bancaria financiera</li> <li>Mediante una comunicación eficaz</li> </ul>
<b>CEMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través del mantenimiento y desarrollo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoviendo el desarrollo de nuevas tecnologías</li> <li>Manteniendo una comunicación eficaz</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante una prestación de servicios eficaz</li> <li>Ofreciendo productos nuevos, de calidad y precios competitivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estableciendo criterios de homologación</li> <li>Definiendo requisitos en la prestación de servicio</li> <li>Favoreciendo la innovación y el uso de nuevas tecnologías en la contratación</li> </ul>
<b>Otras Administraciones Públicas Otras Áreas municipales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante la delegación de competencias en materia tributarias</li> <li>Intercambio de información de carácter tributario</li> <li>Cooperación en la aplicación y desarrollo de reglamentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participando e impulsando comisiones de trabajo</li> <li>Estableciendo convenios de colaboración interadministrativa</li> <li>Intercambiando experiencia y conocimientos</li> </ul>
<b>Colegios profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaborando en el asesoramiento, la gestión y la tramitación de impuestos</li> <li>Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estableciendo convenios de colaboración</li> </ul>
<b>Sociedad malagueña Colectivos socio-económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionando información a través de encuestas de opinión</li> <li>Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía y prestación de servicios</li> <li>Colaborando en el cumplimiento de obligaciones tributarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impulsando reuniones consultivas con asociaciones ciudadanas y profesionales</li> <li>Orientando el diseño y la prestación de servicios a sus necesidades</li> <li>Estableciendo acuerdos de colaboración para prácticas de formación</li> <li>Realizando jornadas para la colaboración social en formación y educación</li> <li>Participando en encuestas municipales</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trasladando a la ciudadanía información sobre nuestros servicios</li> <li>Difundiendo datos de interés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante la publicación de información tributaria de interés para la ciudadanía</li> </ul>
<b>Ámbito de Administración Local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionando información</li> <li>Favoreciendo intercambio de conocimientos y experiencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizando jornadas y participación en ponencias</li> <li>Colaborando en redes de cooperación</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM (2011)

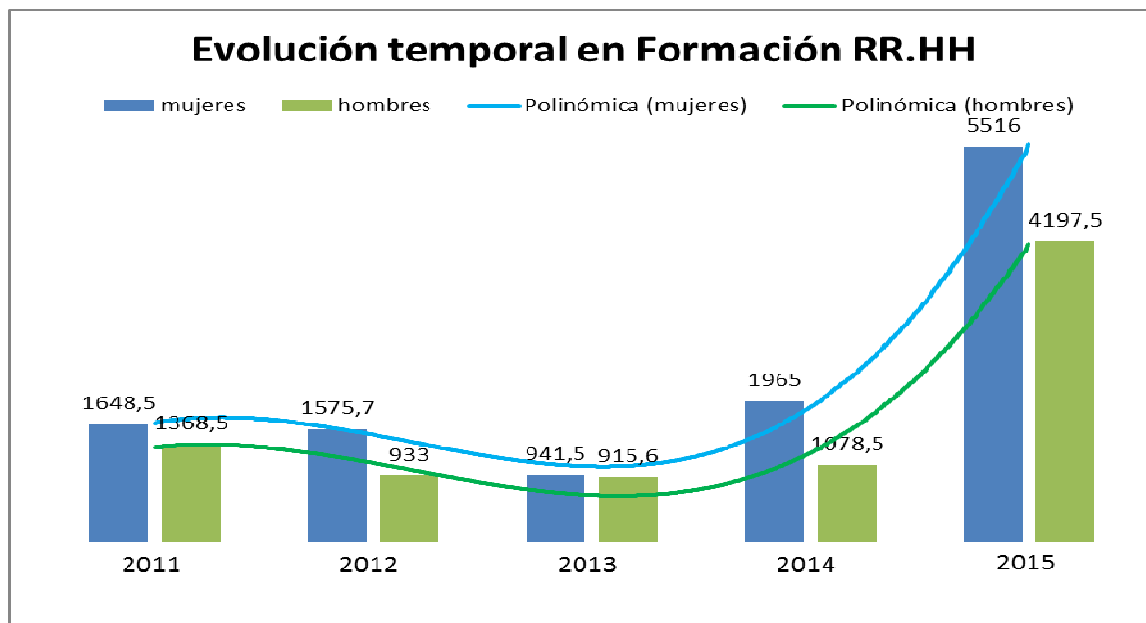
### Formación RRHH:

Dentro de los temas clave con respecto a los grupos de interés nos parece de especial importancia la continua formación de los empleados, que se hace aún más necesaria cuando se trata de un organismo de la complejidad técnica y con la responsabilidad administrativa que es Gestisam. Es necesario actualizar y profundizar en los conocimientos adquiridos de forma constante para continuar siendo una organización resolutive y competitiva.

A continuación se muestran datos referentes a la formación del personal de Gestisam en los últimos cinco años desagregados por sexo.



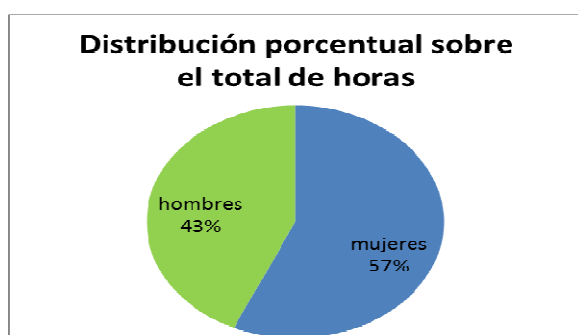




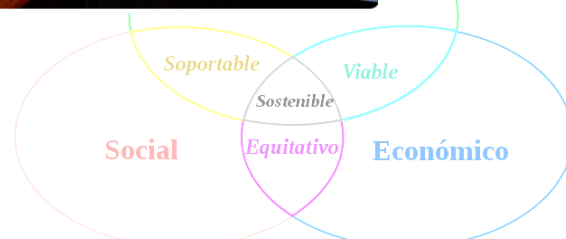
46

Atendiendo a la distribución de género dentro de la plantilla (casi el 60% son mujeres) se puede explicar el mayor número de cursos de formación realizados y el mayor número de horas totales realizadas por las trabajadoras. Teniendo un máximo diferenciador en el año 2014, donde las horas entre género alcanzan su mayor diferencia.

Importante remarcar la gran subida de horas registradas en ambos géneros en el año 2015, donde además de contabilizar las horas de cursos presenciales también queda reflejadas las horas de los cursos online, que en 2015 se han incrementado, esto hace que el salto en horas reflejado en los gráficos sea mayor que el aumento real dado que en años anteriores la formación online era reflejada de forma individual.



Distribución porcentual atendiendo al género. 2015



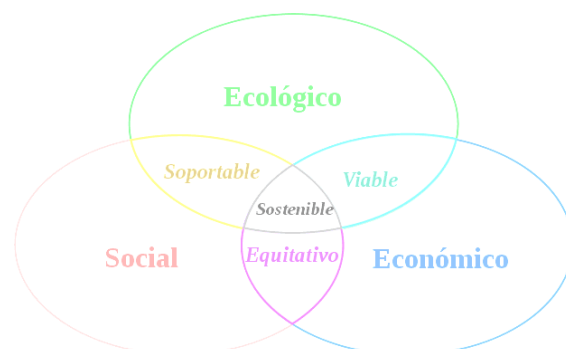
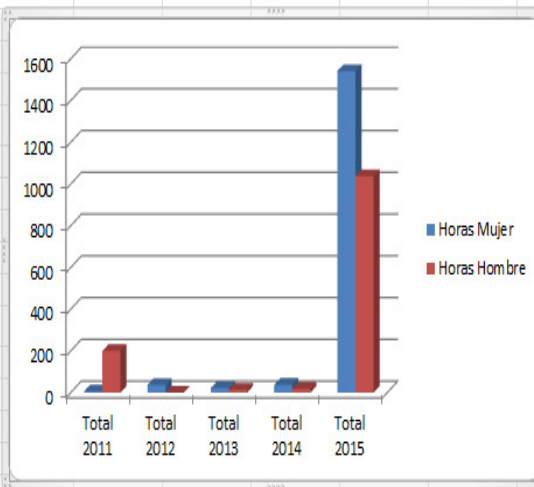
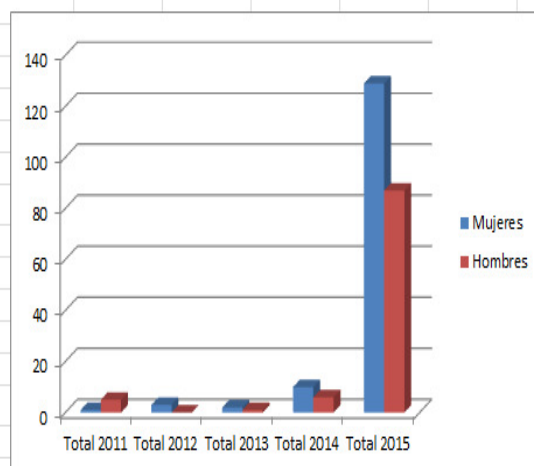


### Formación específica en Igualdad 2011-2015:

Anualmente, Gestrisam ha venido realizando diferentes acciones formativas relacionadas con la Igualdad. A continuación se relaciona anualmente los datos desagregados por sexo:

47

2011						
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Con ojos de mujer	1	0	7,5	0	1	7,5
Curso básico para hombres mpal.	0	5	0	200	5	200
<b>Total 2011</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>200</b>	<b>6</b>	<b>207,5</b>
2012						
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Con ojos de mujer: Empresa	1	0	7,5	0	1	7,5
Presupuestos con perspectiva de género	2	0	30	0	2	30
<b>Total 2012</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>37,5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>
2013						
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Con ojos de mujer: RRHH	1	0	7	0	1	7
Presupuestos con perspectiva de género	1	1	15	15	2	30
<b>Total 2013</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>37</b>
2014						
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Foro Publicidad Sexista	1	0	11	0	1	11
Básico Igualdad	9	6	27	18	15	45
<b>Total 2014</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>56</b>
2015						
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Comunicación no sexista	3	3	30	30	6	60
RSC e Igualdad	126	84	1512	1008	210	2520
<b>Total 2015</b>	<b>129</b>	<b>87</b>	<b>1542</b>	<b>1038</b>	<b>216</b>	<b>2580</b>



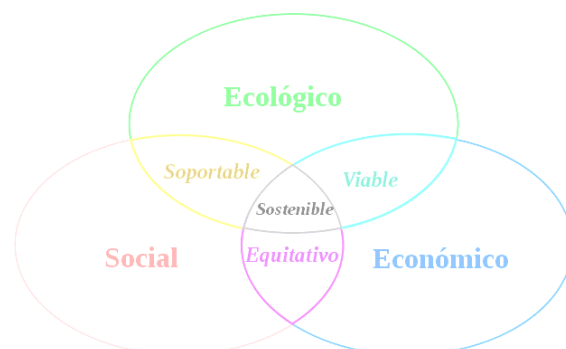


## DESPLIEGUE EFQM. CONSTRUCCIÓN EXPERIENCIA ÓPTIMA CON PERSONAL

ELEMENTO	CÓMO SE DESARROLLA	PERSONAS IMPLICADAS
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación teórica en atención a la ciudadanía de conocimientos concretos por los responsables de los negociados gestores de tributos, recaudación y padrones.</li> <li>Formación práctica especializada en los distintos puestos de trabajo de las unidades gestoras en atención a la ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Subdirección de atención al ciudadano/a</li> <li>Mandos intermedios</li> <li>Subdirectores</li> </ul>
<b>HERRAMIENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión por procesos y del conocimiento.</li> <li>GESTRISO Acceso compartido al Sistema de Gestión del OA.</li> <li>GESCON Acceso compartido a información y conocimientos en toda la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo el personal</li> </ul>
<b>DELEGACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de acciones de mejora.</li> <li>Grupos de mejora.</li> <li>Comunicación interna mediante reuniones periódicas.</li> <li>Autonomía en toma de decisiones.</li> <li>Asignación clara de funciones y responsabilidades.</li> <li>Aplicaciones corporativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toda la plantilla</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN DESEMPEÑO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos específicos de cada proceso en la Gestión por objetivos con un sistema de reconocimiento para el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo el personal</li> </ul>
<b>SATISFACCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensación por campaña de domiciliación de recibos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de Subdirección de atención al ciudadano/a</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivos a través de Sistemas de Reconocimiento: Productividad por Mejora de la calidad de los servicios.</li> <li>Horario flexible.</li> <li>Plan de comunicación.</li> <li>Información anual recogida en Encuesta de satisfacción interna.</li> <li>Productividades específicas por puestos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo el personal</li> </ul>
<b>DOCUMENTACIÓN DEL SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrucciones generales.</li> <li>Instrucción sobre criterios generales de atención al ciudadano/a.</li> <li>Manuales de formación en tributos integrados como instrucciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo el personal</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM (2011)

48

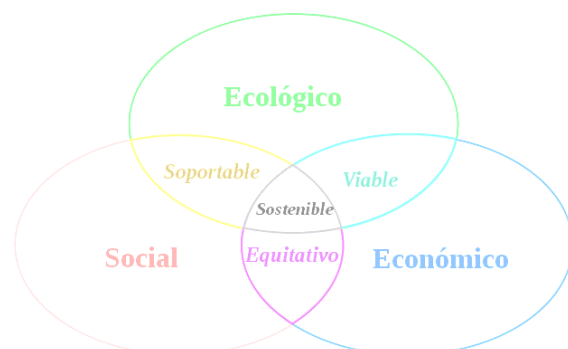




5.

49

# PERFIL DE LA MEMORIA





## 5. PERFIL DE LA MEMORIA

### G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA

Año 2015

### G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

**Memoria de Responsabilidad Social 2014 de Gestrisam.** Cerrada en agosto del 2015. Aprobada en Comité social del 24/9/2015 consta en acta. Se incorpora a web con fecha 9/10/2015.

### G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

**2010-2011-2012** Informes de Progreso al Pacto Mundial.

**2013** - Anual - 1º año de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad – 2013 – Octubre. Incorporada a los informes de progreso del Pacto Mundial.

**2014** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada Web en apartado específico para ello y subida a la plataforma como informe de progreso en el Pacto Mundial.

**2015** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada en portal interno y web corporativa. Será subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad.

La periodicidad de presentación de memorias de Responsabilidad Social relativas a nuestra organización, está establecida de forma **voluntaria con carácter Anual**, coincidiendo con el periodo fiscal. Contemplamos este hecho positivo para el seguimiento y medición de los indicadores y aplicación del principio de comparabilidad entre periodos uniformes.

Esto facilita a su vez la calidad de la información y periodicidad en plazo relativamente corto de tiempo, considerando sirve para una mayor utilidad, de los grupos de interés y partes interesadas.

Este informe sirve a su vez como Informe de Progreso en el seguimiento de los Diez Principios de la Iniciativa Global Compact de Naciones Unidas en la cual Gestrisam es empresa comprometida y firmante desde el año 2.010.

### G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO

Alicia Martín Fernández – Jefa del Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Tlfn.- 951927064 - [amartin@malaga.eu](mailto:amartin@malaga.eu)





#### **G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE**

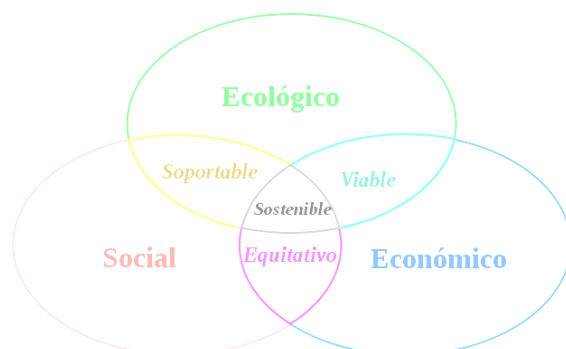
Esta Memoria se ha realizado según la opción "esencial o core" de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI.

El índice de contenidos GRI se encuentra al final de la presente memoria.

51

#### **G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA**

- No se realiza verificación externa de la Memoria de Responsabilidad Social.
- No obstante, en la presente memoria figuran algunos de los contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias GRI.



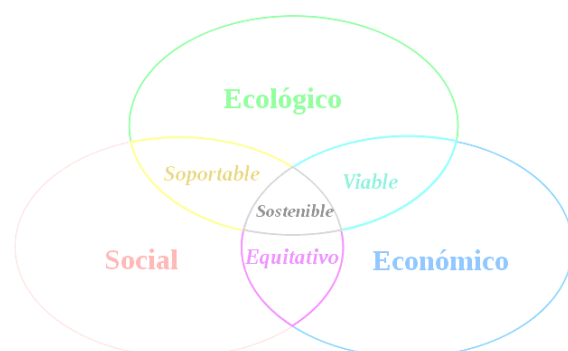




# 6.

52

# GOBIERNO

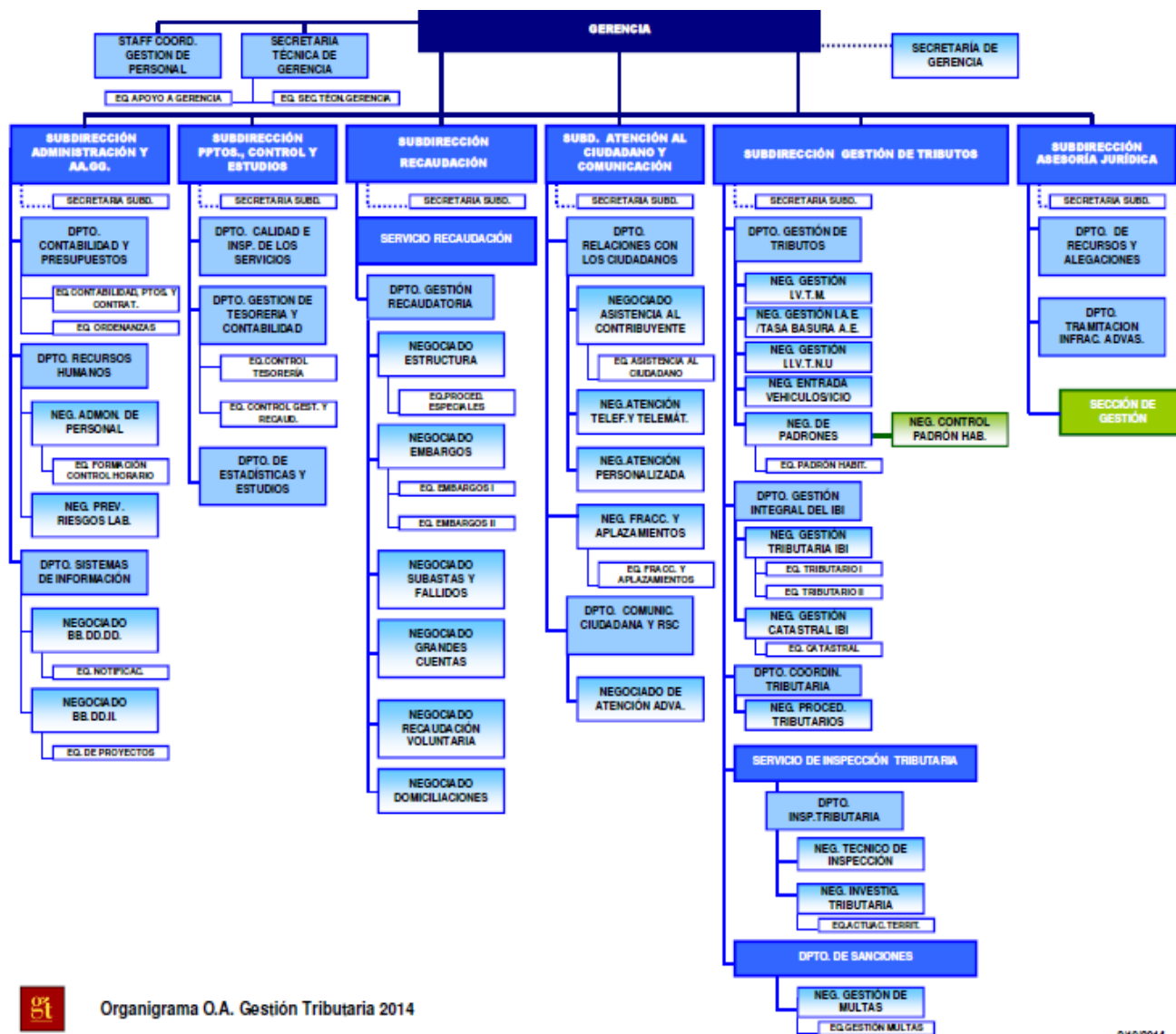




## 6. GOBIERNO

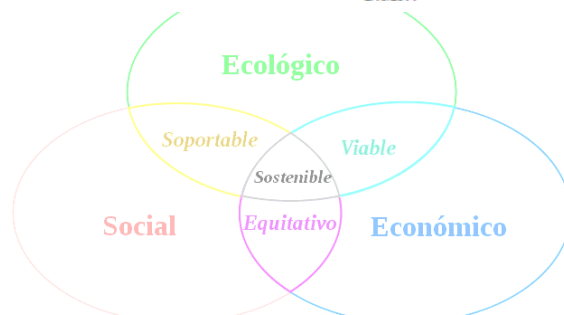
### G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

53



Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2014

2/10/2014

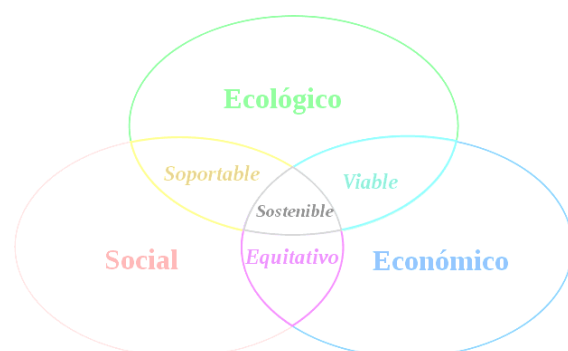




7.

54

# ÉTICA E INTEGRIDAD





## 7. ÉTICA E INTEGRIDAD

### G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

#### *Criterios de valor ético de la calidad del servicio:*

1. Elementos tangibles.
2. Fiabilidad.
3. Capacidad de respuesta.
4. Profesionalidad.
5. Cortesía.
6. Credibilidad.
7. Seguridad.
8. Accesibilidad.
9. Comunicación.
10. Comprensión de la ciudadanía.

55

### POLÍTICA FISCAL MUNICIPAL

- **REALISTA, TRANSPARENTE, SUFICIENTE y GARANTE DE LA SOSTENIBILIDAD** de los servicios públicos que la ciudad ofrece.
- **SOCIAL:** primando a los colectivos menos favorecidos y personas con limitaciones o discapacidades y configurando una política de gasto decididamente dirigida al gasto social.
- **REDISTRIBUTIVA:** minorando determinadas tributaciones mediante ayudas al IBI, subvenciones de tasa y precios públicos, beneficios fiscales, etc.
- **MENOR PRESIÓN FISCAL COMPARADA:** manteniendo tipos impositivos y cuotas inferiores a otros municipios.
- **DE PROXIMIDAD CON LA CIUDADANIA:** atendiendo gasto público que es competencia de otras administraciones pero que si no realizamos se recortarían.
- **LIMITADA EN SU FINANCIACIÓN POR LAS DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.** Las deudas tributarias y de otra índole que mantienen otras AAPP con el Ayuntamiento dificultan el financiación municipal.
- **FLEXIBLE:** ajustada a las posibilidades del ciudadano mediante aplazamientos, fraccionamientos y calendarios de pagos más flexibles.
- **SENSIBLE CON EL MEDIO AMBIENTE:** incentivando el transporte colectivo, los medios de ahorro de energía en edificios, etc.
- **FACILITADORA DE EMPLEO:** medidas contempladas en el IAE o el ICIO, pago a proveedores por debajo de 30 días.
- **PROTECTORA DE LA FAMILIA:** medidas contempladas en el IBI y en algunas tasas
- **DE AYUDA A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS:** ayudas al IBI.
- **APOYO A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL. ATENDIENDO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** ayudas el IBI, en IVTM, en ICIO así como en medidas directas de protección social.



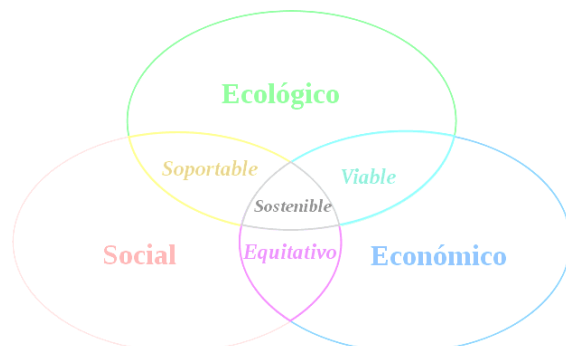


- **TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVA:** esta última legislatura se han incorporado nuevos colectivos al círculo de colaboradores y se ha creado el Comité Consultivo de expertos en temas tributarios y fiscales.

**Principios del Buen Gobierno:**

- Orientación a la ciudadanía.
- Participación ciudadana.
- Información administrativa.
- Transparencia.
- Eficacia y eficiencia.
- Calidad normativa.
- Simplicidad y comprensión.
- Gestión del conocimiento.
- Calidad de los servicios y mejora continua.
- Anticipación y celeridad.
- Integridad.
- Gobernanza.
- Responsabilidad y rendición de cuentas.
- Responsabilidad social de la administración.
- Igualdad de género.
- Accesibilidad.

56

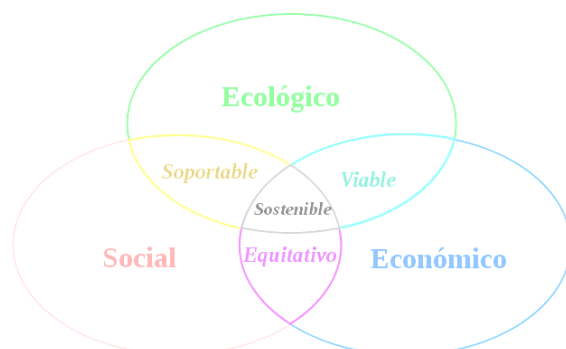




# 8.

57

# NUESTRO DESEMPEÑO







## 8. NUESTRO DESEMPEÑO

### 8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-20)

#### 8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

##### 1.- Presupuesto y liquidación (G4-20)

En 2015, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 12.928.933,07 euros. El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

#### Presupuesto de Gastos:

CAPITULOS	CREDITOS DEFINITIVOS	GASTOS COMPROMET.	OBLIGACIONES LIQUIDADAS	% ADJUDICAC.	% EJECUCION
I Gastos de Personal	10.418.659,36	10.233.416,32	10.203.812,06	98,22%	97,94%
II Gastos bienes corrientes y servicios	2.377.037,00	2.148.670,63	1.671.437,65	90,39%	70,32%
III Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV Transferencias corrientes	6.007,00	5.448,02	5.448,02	90,69%	90,69%
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>12.802.704,36</b>	<b>12.387.534,97</b>	<b>11.880.697,73</b>	<b>96,76%</b>	<b>92,80%</b>
VI Inversiones reales	105.876,71	12.660,17	12.660,17	11,96%	11,96%
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>105.876,71</b>	<b>12.660,17</b>	<b>12.660,17</b>	<b>11,96%</b>	<b>11,96%</b>
VIII Activos financieros	20.352,00	20.350,00	20.350,00	99,99%	99,99%
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>20.352,00</b>	<b>20.350,00</b>	<b>20.350,00</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,99%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>12.928.933,07</b>	<b>12.420.545,14</b>	<b>11.913.707,90</b>	<b>96,07%</b>	<b>92,15%</b>

#### Presupuesto de Ingresos:

CAPITULOS	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% RECONOCIM.	% RECAUDAC.
III Tasas y otros ingresos	0,00	60,94	60,94	-	-
IV Transferencias corrientes	12.798.704,36	12.031.939,31	24.830.643,67	94,01%	194,01%
V Ingresos patrimoniales	4.000,00	422,40	4.422,40	10,56%	110,56%
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>12.802.704,36</b>	<b>12.032.422,65</b>	<b>24.835.127,01</b>	<b>93,98%</b>	<b>193,98%</b>
VII Transferencias de capital	100.917,02	9.865,25	110.782,27	9,78%	109,78%
<b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>100.917,02</b>	<b>9.865,25</b>	<b>110.782,27</b>	<b>9,78%</b>	<b>109,78%</b>
VIII Activos financieros	25.311,69	20.350,00	45.661,69	80,40%	180,40%
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>25.311,69</b>	<b>20.350,00</b>	<b>45.661,69</b>	<b>80,40%</b>	<b>180,40%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>12.928.933,07</b>	<b>12.062.637,90</b>	<b>24.991.570,97</b>	<b>93,30%</b>	<b>193,30%</b>

##### 2.- Contratación (G4-20)

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los **servicios de diseño, planificación y producción de las campañas de publicidad relativas a la recaudación en periodo voluntario del Organismo** para 2015 y 2016, con un coste de 33.880 euros (IVA incluido) para dicho periodo, y prorrogable hasta 2017.
- Se ha procedido a adjudicar la contratación del suministro de **papeletas para las elecciones municipales del día 24 de mayo de 2015 para el Organismo**, por un precio máximo de 53.241,27 euros (IVA incluido).





- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los **servicios de traslado, custodia, mantenimiento, consultas, préstamos y destrucción certificada del archivo del Organismo** para 2016 y 2017, con un coste estimado máximo de 73.046,49 euros (IVA incluido) para dicho periodo, y prorrogable anualmente hasta 2019.
- Aprobación de instrucción para tramitación de contratos menores.

59

### 3.- Contabilidad (G4-20)

- La entrada en vigor el 1 de enero de 2015 del **nuevo Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local**, ha supuesto una importante labor de adaptación de la información y procedimientos contables del organismo.
- Implantación del **Punto de Entrada de Facturas Electrónicas** del organismo, lo que ha permitido dar cumplimiento a las nuevas obligaciones en materia de facturación.
- El **periodo medio de pago a proveedores** del organismo se ha situado en 19,6 días, suponiendo una reducción de cuatro días con respecto al ejercicio anterior.
- Estudio de la incidencia en el organismo de la obligación de comunicación del **coste efectivo de los servicios municipales**.

## OTRAS ACTUACIONES

- Recopilación y publicación de información interna conforme a las obligaciones introducidas por la normativa aplicable en materia de **Transparencia**.
- Colaboración con el Ayuntamiento de Málaga a través de grupos de innovación para la implantación y desarrollo de la **Administración Electrónica**.

### 8.1.2. Indicadores de desempeño

**Gestrisam aplica el modelo europeo de excelencia (EFQM), habiendo obtenido 594 puntos en su autoevaluación 2014.**

GESTRISAM gestiona por procesos, favoreciendo el control y mejora de la organización.

### Nuestra metodología para el diseño y gestión de los procesos

GESTRISAM dispone de una metodología para la identificación, análisis, medición y mejora de los procesos de la Organización. Esta metodología se realiza en tres fases: identificación-medición-mejora.



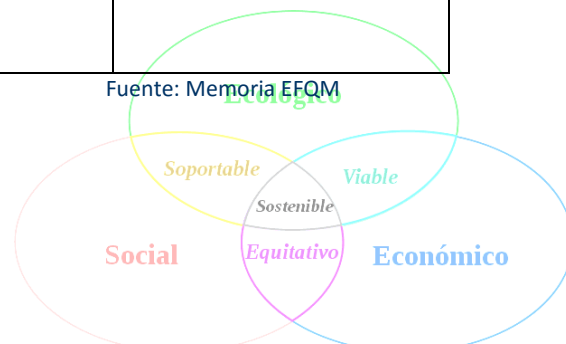


60

Fuente: Memoria EFQM

MATRIZ DE ALINEACIÓN DE LOS PLANES, LOS PROCESOS CLAVE Y LA TECNOLOGÍA			
<b>MOTIVACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de productividad por objetivos.</li> <li>• Plan de mejora en las instalaciones</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Potenciación de la transparencia, accesibilidad e igualdad</li> <li>• Conciencia de buenas prácticas medioambientales</li> <li>• Programa Conciliam</li> <li>• Productividad por mejoras de los servicios</li> <li>• Plan de comunicación y coordinación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Interno (Intranet)</li> <li>• GESCON</li> <li>• GESTRISO</li> <li>• SIGA</li> <li>• LIMEY SURVEY</li> <li>• Nuevos sistemas de domótica</li> <li>• Instalación de equipos de energía eficiente</li> <li>• Sistema de comunicación en lenguaje de signos a través de WebCam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de nómina</li> <li>• Acciones de mejora</li> <li>• Auditorías internas</li> <li>• Quejas y sugerencias</li> <li>• Revisión por la dirección y gestión de datos</li> <li>• Circulares e instrucciones</li> <li>• Procesos operativos de la organización</li> <li>• Plan de dirección</li> </ul>
<b>RELACIONES LABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de nombramientos y ceses de jefaturas</li> <li>• Protocolos de regulación de traslado</li> <li>• Análisis de adecuación de RPT</li> <li>• Donación de bolsas de trabajo</li> <li>• Negociación colectiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Interno (Intranet)</li> <li>• Telecomunicaciones</li> <li>• Página Web</li> <li>• Programa WCRONOS</li> <li>• Software de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación</li> <li>• Necesidades del personal</li> <li>• Selección y promoción</li> <li>• Gestión de nómina</li> <li>• Circulares e instrucciones</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Plan de Dirección</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM





## 8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

### 8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

Se fundamenta la gestión medio ambiental en el consumo responsable incluido en el plan de austeridad municipal. Siendo nuestra actividad principalmente administrativa el consumo de electricidad, papel, impresiones y cartuchos de impresoras son nuestros principales indicadores de control para medir nuestro impacto medio ambiental.

61

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- Se ha conseguido una reducción en el consumo eléctrico (-1,24%), de impresos (-8%), así como un aumento en el volumen de papel reciclado (+9,8%)
- Se han realizado adaptaciones puntuales en climatización y electricidad a las instalaciones que permitirán una reducción del consumo eléctrico.

### 8.2.2. Indicadores de desempeño

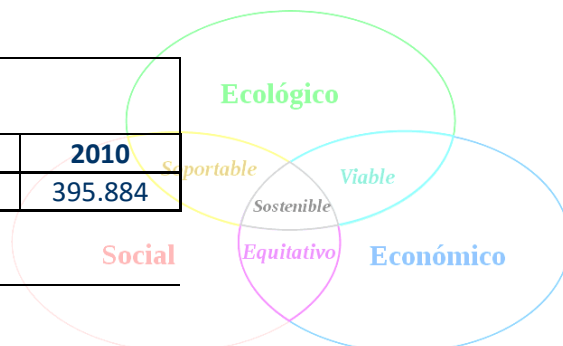
Nuestros históricos de consumo se detallan como sigue:

<i>% Ejecución Presupuesto Corriente</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
94,13	94,07	86,58	85,4	89,86	90,10

<i>Periodo medio pago proveedores (días)</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
19,59	23,26	24,28	30,06	27,90	29,87

<i>Consumo Papel (acumulado)</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
1.157.500	1.162.500	920.000	995.000	1.005.000	1.062.500

<i>Consumo Electricidad (acumulado)(3)</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
107.810	109.174	131.245	131.749	226.789	395.884





<i>Consumo Impresos (acumulado)</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
1.668.370	1.893.994	1.995.330	1.833.560	2.048.003	2.202.541

<i>Consumo Papel Reciclado (acumulado)</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
9.481	8.633	10.031	21.752	7.520	7.840

<i>Mejoras Medioambientales</i>					
2015	2014	2013	2012	2011	2010
6	6	5	5	5	4

### 8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

#### 8.3.1. Enfoque de Gestión social

Desde Gestrisam consideramos que la autenticidad y la coherencia son valores en alza, tanto para las personas como para las organizaciones.

Estos valores, aunque la organización los trabaje e incorpore, residen en las personas. Una persona es auténtica y coherente o no, y sus comportamientos repercuten directamente en la vida de la entidad.

Por eso, una organización es lo que sus empleados y empleadas son. Por mucho que ésta se empeñe en implantar actividades relacionadas con la Responsabilidad Social, si sus empleados y empleadas no las aceptan e interiorizan, no lo conseguirá.

Por eso es imprescindible plantearse la RS como un modelo de gestión que va de adentro hacia afuera: primero trabajemos con nuestras personas (el capital humano) y, después, éstas se cuidarán de establecer vínculos eficientes con el resto de los grupos de interés.

Desde las personas, la confianza y sinergia que se genera permite a nuestra organización alcanzar y mantener el nivel de competitividad sostenible deseado.

En base a nuestro modelo de Calidad EFQM, esquematizamos la matriz de alineación de los aspectos claves en Recursos Humanos con los planes y actuaciones dentro de la organización, vinculados a la tecnología que aplicamos en Gestrisam y al proceso clave de aplicación.

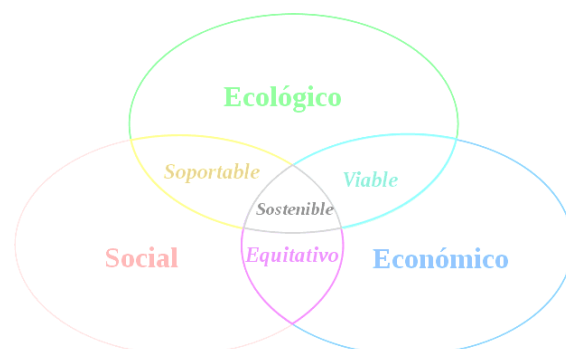
#### FORMACIÓN

##### Planes y actuaciones:

- Plan de formación
- Proceso de promoción interna
- Conciliación y formación online
- Portal de gestión de conocimiento
- Análisis adecuación puestos (RPT)

##### Tecnología:

- Elearning





- Intranet (portal interno)
- GESCON (Gestión del Conocimiento)

**Proceso Clave:**

- Formación planificada
- Selección y promoción regulada
- Auditorías internas y externas
- Plan de dirección

**TRABAJO EN EQUIPO**

**Planes y actuaciones:**

- Plan de comunicación y coordinación interna
- Protocolo de intercambio de información
- Programa de programación por objetivos
- Línea directa con la dirección
- Grupos de trabajo
- Grupos de mejora e-administración

**Tecnología:**

- Intranet (portal interno)
- GESCON
- GESTRISO
- SIGA
- Telecomunicaciones

**Proceso Clave:**

- Acciones de mejora
- Plan de Dirección
- Auditorías
- Circulares e instrucciones
- Gestión de nóminas
- Procesos operativos de la organización

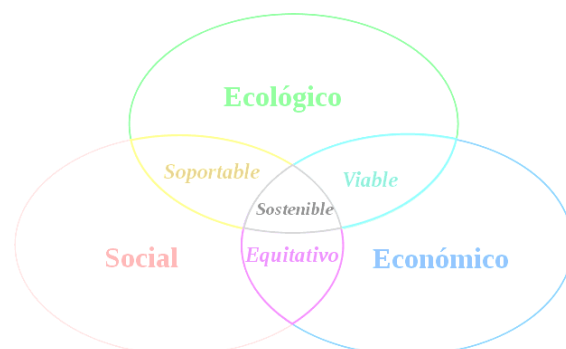
**COMUNICACIÓN**

**Planes y actuaciones:**

- Protocolo de intercambio de información
- Plan de comunicación y coordinación interna
- Desarrollo del portal interno
- Centralización de circulares e instrucciones
- Portal de gestión del conocimiento
- Línea directa con la dirección

**Tecnología:**

- Intranet (portal interno)
- GESCON
- GESTRISO
- SIGA
- Telecomunicaciones







#### Proceso Clave:

- Acciones de mejora
- Auditorías internas
- Quejas y sugerencias
- Revisión por la dirección y gestión de datos
- Circulares e instrucciones
- Plan de dirección

64

#### RETRIBUCIÓN

##### Planes y actuaciones:

- Programa de productividad por objetivos
- Productividad por mejoras de servicios
- Análisis de evaluación del desempeño
- Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad

##### Tecnología:

- Intranet (portal interno)
- SIGA
- Telecomunicaciones
- Software Administración

#### Proceso Clave:

- Gestión de Nómina
- Acciones de mejora
- Revisión por la dirección y gestión de datos
- Presupuestos

#### SELECCIÓN

##### Planes y actuaciones:

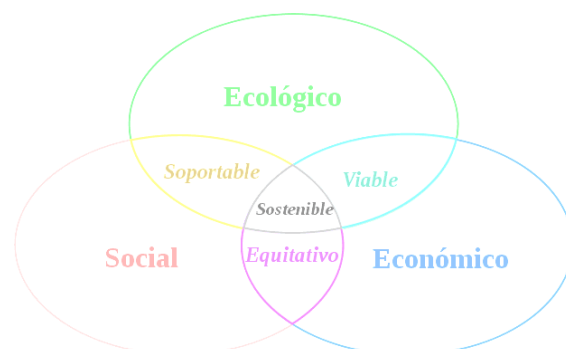
- Dotación de bolsas de trabajo
- Análisis de adecuación de RPT
- Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad
- Regulación de procesos de promoción interna inter categorías profesionales

##### Tecnología:

- Intranet (portal interno)
- Página Web
- Telecomunicaciones
- Software de Administración

#### Proceso Clave:

- Formación
- Necesidades de personal
- Selección y promoción
- Presupuestos
- Plan de dirección





## **AMBIENTE DE TRABAJO**

### **Planes y actuaciones:**

- Plan de seguridad y salud
- Planes de emergencia
- Plan de Igualdad
- Plan de Responsabilidad Social
- Plan de mejora de las instalaciones
- Planificación de nuevos espacios de trabajo
- Encuesta de satisfacción interna
- Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad
- Plan de comunicación y coordinación interna
- Desarrollo del portal interno

65

### **Tecnología:**

- Intranet (portal interno)
- GESCON
- GESTRISO
- LIMEY SURVEY
- Programas WCRONOS
- Telecomunicaciones
- Nuevos sistemas de domótica
- Instalación de equipos de energía eficiente
- Sistema de comunicación de lenguaje de signos a través webcam

### **Proceso Clave:**

- Gestión del tiempo de trabajo
- Acciones de mejora
- Auditorías
- Quejas y sugerencias
- Contratación y compras
- Presupuestos
- Plan de dirección

### **8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno**

Seguridad. Lopd. En lo referente a labores de control, se realizaron las siguientes:

- Auditorias de consultas realizadas por usuarios autorizados. Se elige mensualmente alguno al azar y de forma sistemática a los nuevos usuarios tras su primer mes de trabajo.
- Revisión de los usuarios internos.
- Revisión del Documento de Seguridad del Organismo y reedición.
- Auditoria bienal de cumplimiento de las medidas de seguridad.

En cuanto a acciones divulgativas:

- Elaboración de la circular nº 36, comunicación de datos al interesado y a terceros.
- Mensaje a todos de alerta de phishing.





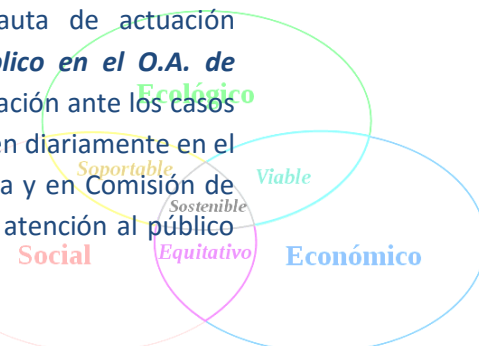
- Curso de riesgos de seguridad asociados al factor humano (2 sesiones).

### 8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

#### Informe Igualdad de Género en Gestrisam

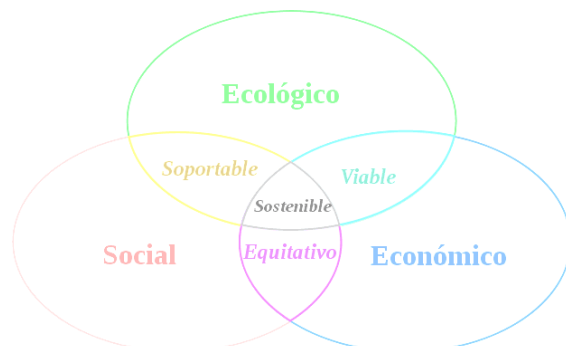
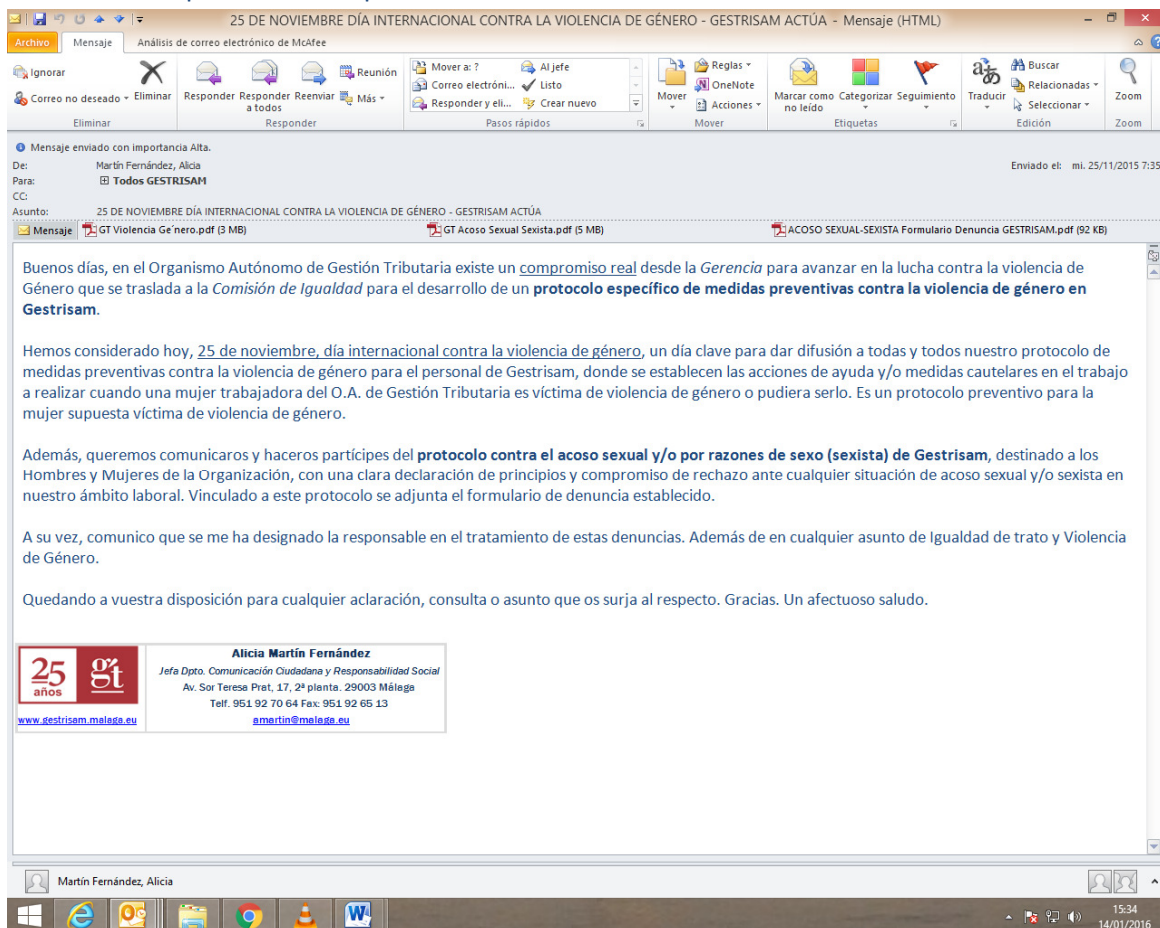
- ✓ Participación **Jornada “Málaga ciudad de la Igualdad”** promocionado por la Federación de Mujeres Ágora y el Ayuntamiento de Málaga. **15 de enero de 2015**. Exposición por la responsable de Igualdad de Gestrisam sobre buenas prácticas en Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad.
- ✓ Comunicado a la Comisión de Igualdad con el **“Informe nacional sobre violencia de género 2015”** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 5/4/2015.
- ✓ **2º Cuestionario de Opinión** a todo el personal sobre la percepción de la Igualdad en la organización. **Mayo 2015**. Con un 47% de respuesta en general (60% mujeres).
- ✓ **Formación online – 12 horas** – a todo el personal en Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad. **Mayo 2015**.
- ✓ **Formación** en igualdad, 10 horas, 6 personas (3 mujeres y 3 hombres) **“Comunicación institucional no sexista”** organizado por la UMA y el Ayuntamiento de Málaga, incluido en las acciones del II Plan Transversal de Género municipal. Para este curso se inscribieron 26 personas, está previsto repetir la actividad formativa en 2016.
- ✓ Creación de **grupo de trabajo de “Comunicación en Igualdad”** para la revisión de las Ordenanzas fiscales, documentos internos y comunicados de Gestrisam en el uso de un lenguaje incluyente. Inicio actividad septiembre 2015.
- **Protocolo contra el acoso sexual y/o por razones de sexo en Gestrisam. Declaración de Principios** (Compromiso) contra el Acoso Sexual y/o Sexista en la organización para el **personal de Gestrisam** (mujeres y hombres). Vinculado a este compromiso está el **acta de designación de la responsable** en Gestrisam del tratamiento de las denuncias de Acoso sexual y/o sexista en la Organización y el **Formulario de denuncia de Acoso Sexual y/o sexista** en Gestrisam. Aprobado por Gerencia y en Comisión de Igualdad en julio 2015. Difusión 25 de noviembre de 2015 en tríptico a todo el personal.
- **Protocolo ante la detección de una mujer víctima de Violencia de Género en la atención al público** que realiza Gestrisam en Málaga.

El objetivo principal de este protocolo es establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para el **personal que atiende al público en el O.A. de Gestión Tributaria**, tanto para la detección, como actuación y derivación ante los casos detectados de violencia de género entre las personas que se atienden diariamente en el ejercicio de las competencias de Gestrisam. Aprobado por Gerencia y en Comisión de Igualdad en julio 2015. Pendiente de la formación del personal de atención al público en 2016 para su implementación en los procedimientos de trabajo.





- **Protocolo de medidas preventivas contra la violencia de género para el personal de Gestrisam**, donde se establecen las acciones de ayuda y/o medidas cautelares en el trabajo a realizar cuando una mujer trabajadora del O.A. de Gestión Tributaria es supuesta víctima de violencia de género o pudiera serlo. Difusión 25 de noviembre de 2015 en tríptico a todo el personal.







GT Violencia Genero.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

1 / 2 94.3%

## GUÍA DE RECURSOS

### ÁREA DE IGUALDAD MUNICIPAL

SERVICIO URGENTE DE ATENCIÓN A MUJERES MALTRATADAS (S.U.A.M.M.)

☎ 010

### DELEGACIÓN ESPECIAL DEL GOBIERNO DE ESPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

☎ 016

SERVICIO DE EMERGENCIAS

☎ 112

POLICÍA NACIONAL GUARDIA CIVIL POLICÍA LOCAL

☎ 091 ☎ 062 ☎ 092

Gestrisam Alicia Martín

☎ 27064 ✉ amartin@malaga.eu

# VIOLENCIA DE GÉNERO

NO

Ayuntamiento de Málaga Gestión Tributaria Organismo Autónomo

15:36 14/01/2016

GT Violencia Genero.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

2 / 2 94.3%

## MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA SUPUESTA VIOLENCIA DE GÉNERO PARA EL PERSONAL DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA - AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (B.O.E. núm. 313, de 29 de diciembre de 2004), consagra y garantiza a las mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género, una serie de derechos con la finalidad de que las mismas puedan poner fin a la relación violenta y recuperar su proyecto de vida. Estos derechos son universales, en el sentido de que todas las mujeres que hayan sufrido algún acto de violencia de género tienen garantizados los mismos, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Terminar con esta lacra social, exige un compromiso y actuación responsable por parte de toda la sociedad.

El principal objetivo de este protocolo es introducir en las estrategias y planes de responsabilidad social corporativa del O. A. de Gestión Tributaria, acciones específicas orientadas a la erradicación de la violencia de género.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA RESPECTO A SUPUESTA VIOLENCIA DE GÉNERO

- 1 Detectada, por cualquier empleado/a público/a de este Organismo Autónomo, alguna supuesta situación de violencia de género que pueda estar sufriendo alguna compañera de trabajo, deberá comunicarlo a la responsable de Igualdad de Gestrisam.
- 2 La responsable de Igualdad de Gestrisam, concertará entrevista con la supuesta víctima de violencia de género para recabar información sobre la situación, prestando apoyo y auxilio.
- 3 Se atenderá a la supuesta víctima en entrevista individual, garantizando absoluta confidencialidad.
- 4 Se informará a la supuesta víctima de los medios de protección establecidos en el sistema y, en concreto, en el Área de Igualdad Municipal.
- 5 Se emitirá informe a la Gerencia.
- 6 Se emitirá informe a la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos. Si procediera, se informaría de los cambios que precisara la supuesta víctima, en su ámbito laboral, para prevenir una posible agresión.
- 7 Si la supuesta víctima lo requiere, la responsable de Igualdad de Gestrisam concertará cita con el Área de Igualdad Municipal.
- 8 Si la supuesta víctima lo requiere, la responsable de Igualdad de Gestrisam la acompañará al Área de Igualdad Municipal.

## GARANTÍA DE LAS ACTUACIONES

- 1 Respeto y confidencialidad. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de la supuesta víctima. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.
- 2 Protección a la supuesta víctima en sus condiciones laborales.
- 3 Protección de la salud. Adopción de las medidas pertinentes para garantizar la salud de la supuesta víctima, en el ámbito de competencias propias de Gestrisam.
- 4 Todas las comunicaciones relacionadas con la supuesta víctima se harán respetando los principios establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Caracter Personal.

## SEGUIMIENTO

Se realizará seguimiento por parte de la responsable de Igualdad de Gestrisam, con entrevistas periódicas con la supuesta víctima para valorar posibles riesgos y prevenirlos.

En el caso de haber sido derivada al Área de Igualdad Municipal, se realizará igualmente un seguimiento con reuniones periódicas, siempre que lo autorice la supuesta víctima de violencia de género.

## DEFINICIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada” (Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas de 1993)

68

gico

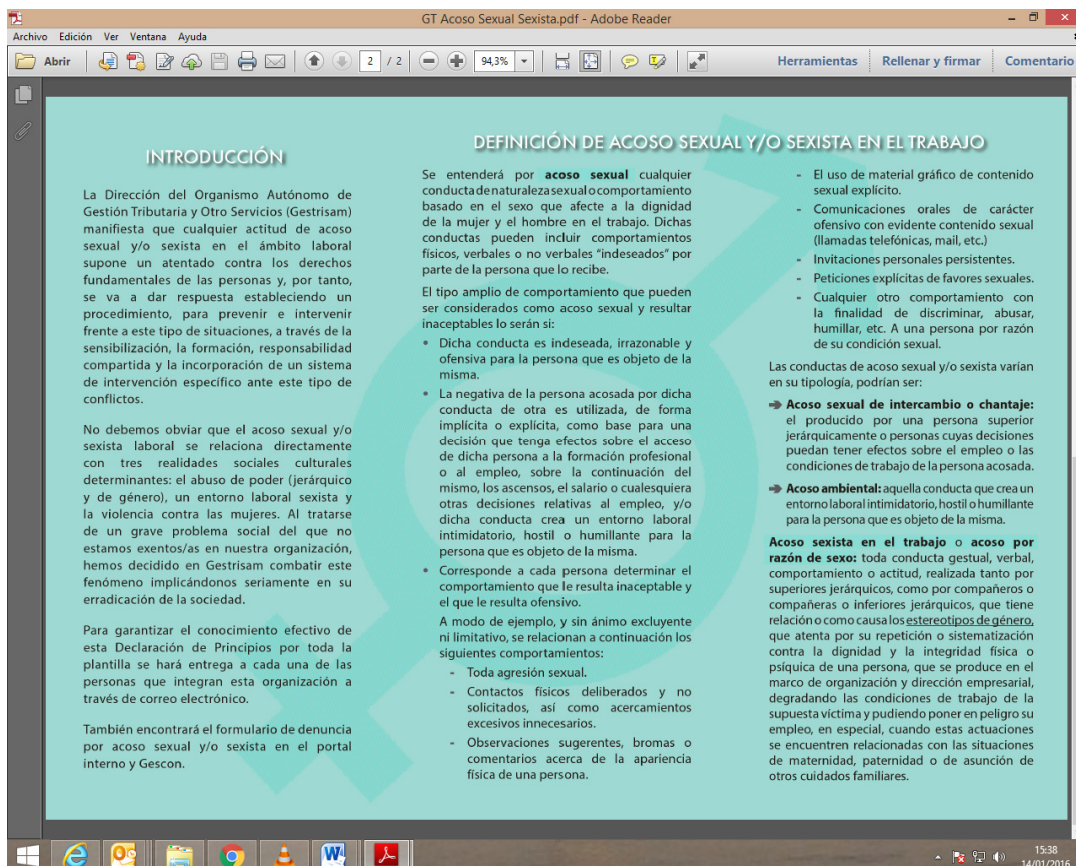
Viable

ible

tivo


Económico







#### 8.3.4. Indicadores de Sociedad

- Valoración de **Gestrisam por la sociedad 7,9** (sobre 10).
- Porcentaje de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam **97 %**
- Donaciones de Sangre (2 veces al año)
- Recogidas Juguetes y libros (1 vez al año)
- Recogida alimentos (1 vez al año)
- Limpieza de vehículos de rutas de trabajo en  **ASPROMANIS**  
Asociación Malagueña en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
- Limpieza de vehículos de rutas de trabajo en Aspromanis (3 vehículos, al menos una vez al mes)
- Prácticas laborales de Formación profesional y universitarias (UMA-convenio marco de colaboración de prácticas profesionales).

70

#### 8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos

Durante 2015, los derechos liquidados a favor del Ayuntamiento de Málaga propuestos por la Subdirección de Gestión Tributaria para el año 2015 han ascendido, en su conjunto, a 293.923.143,76 €, frente a los 291.296.621'93 €, del año anterior; lo que representa un crecimiento del 0,9% y que sigue resultando meritorio si tenemos en cuenta que, a su vez, los pasados años también se advirtió un crecimiento en un entorno global caracterizado por la crisis económica, la estabilidad de nuestras tarifas y la presión fiscal contenida como ha señalado el Comité de Expertos en asuntos tributarios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga u otras publicaciones especializadas en esta materia como el ranking tributario del Ayuntamiento de Madrid o la revista Consumer.

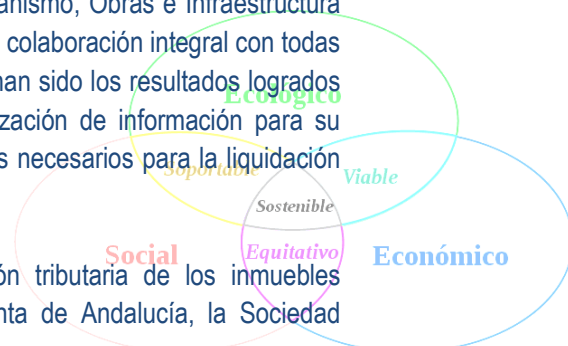
Además de las cuestiones anteriores podemos destacar algunos proyectos que han concentrado nuestra atención a lo largo de 2015:

- Se han aplicado enormes esfuerzos en la adaptación de todos los aspectos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles para acomodarlo a la actualización de valores catastrales que se aprobó a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2015 y que también ha afectado a la gestión del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

- Se han realizado importantes aportaciones a la Gerencia Municipal de Urbanismo y a la Dirección General del Catastro para la aplicación de la reforma de la Ley del Catastro Inmobiliario al amparo del contenido de la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de mayo de 2014 sobre la calificación de los suelos urbanizables sin planeamiento de detallado o pormenorizado que han pasado a ser calificados como rústicos.

- Se han intensificado las relaciones con la Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructura con el desplazamiento a sus dependencias de nuestra arquitecta para la colaboración integral con todas las materias que nos vincula a su gestión. Particularmente interesante han sido los resultados logrados en la depuración de inmuebles del patrimonio municipal, en la localización de información para su remisión a la Dirección General del Catastro y en la obtención de datos necesarios para la liquidación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

- Se sigue desplegando un importante esfuerzo en la regularización tributaria de los inmuebles gestionados por la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de la Junta de Andalucía, la Sociedad





Municipal de Aparcamientos y Servicios, el Instituto Municipal de la Vivienda, Patrimonio del Estado, la Universidad de Málaga o el recinto portuario.

- Se ha seguido colaborado y manteniendo la comunicación existente entre este Organismo y Comité de Expertos en asuntos tributarios que el Ayuntamiento de Málaga constituyó el 2 de agosto de 2013, a pesar de la finalización de los trabajos para cuyo fin se creó el citado Comité. Se les mantiene informados de manera puntual acerca de estudios tributarios, artículos de prensa, comentarios de texto de interés, etc. Además velamos por el buen desarrollo del trabajo que les ha sido nuevamente encomendado por la Comisión del Pleno de Economía, Hacienda, Recursos Humanos y para la Reactivación Económica, Promoción Empresarial, Fomento del Empleo y Turismo el pasado día 21 de septiembre de 2015, que entre otras acciones, acordó solicitarles un dictamen sobre las posibles reformas del procedimiento de embargo de saldos de cuentas donde se ingresen sueldos, salarios o pensiones.

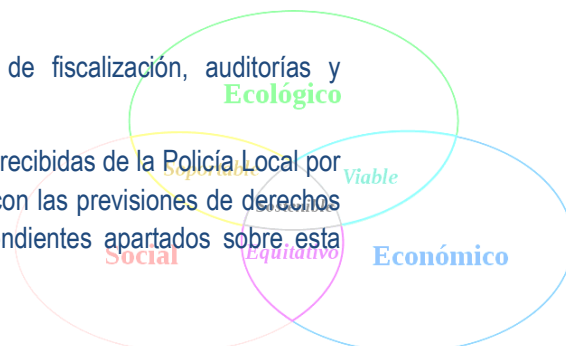
- Se ha continuado participando intensamente, empleando tiempo y recursos humanos, en el despliegue del aplicativo informático de gestión tributaria ALBA-2; en concreto ya se puede obtener el padrón de la tasa de Cajeros en fachadas de entidades bancarias en este nuevo aplicativo, y se ha implantado el módulo de gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) en este nuevo entorno. También se han producido avances para la gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) o en la Inspección Tributaria y continuados los trabajos para las adaptaciones del módulo de tasas en materia de BAE y Entrada de Vehículos.

- La intensificación en la actividad política, que ya fue objeto de comentario en la memoria del ejercicio anterior dado el incremento que se produjo ya en ese ejercicio en cuanto a la presentación preguntas, enmiendas, comparecencias, etc., en los diferentes órganos municipales, y que multiplicó nuestro esfuerzo en la tramitación de expedientes y en la recopilación de datos, informes, estadísticas y documentos en general, se ha puesto aún más de manifiesto si cabe, a partir de la segunda mitad del año tras el comienzo de la nueva legislatura 2015-2019, la cual ha traído consigo el cambio del equipo de gobierno y grandes novedades dado el nuevo escenario político que se nos presenta. El Consejo Rector del O.A con la nueva composición de miembros se constituyó el 13 de agosto de 2015.

- Se ha continuado con las campañas ciudadanas de invitación a declarar voluntariamente como fórmula alternativa a la incoación directa de procedimientos de regularización a través de la Inspección Tributaria, así como de comunicaciones informativas de obligaciones tributarias pendientes para herederos.

- Se han desarrollado sin incidencia los procedimientos internos de fiscalización, auditorías y certificaciones de calidad.

- Se ha producido una importante reducción en el número de denuncias recibidas de la Policía Local por aplicación de la Ley de Tráfico. A pesar de ello se ha logrado cumplir con las previsiones de derechos liquidados por este motivo, como se puede apreciar en los correspondientes apartados sobre esta materia.





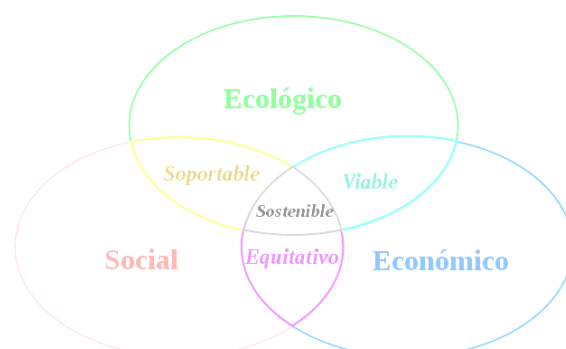
- Se ha mejorado e intensificado la colaboración con el Área de Derechos Sociales para el empadronamiento de personas en riesgo de exclusión social.

- Se han realizado a lo largo del año hasta tres procesos electorales diferentes que han concentrado la dedicación de la práctica totalidad de los componentes del Negociado del Padrón de Habitantes y que, afortunadamente, se han desarrollado sin ningún incidente destacable y con la plena satisfacción de los ciudadanos y todas las instituciones implicadas.

72

Destacar en el año 2015 ha sido el estudio y trabajo para la mejora de la tramitación de fallidos y créditos incobrables, iniciándose un novedoso procedimiento de declaración **de insolvencia provisional** a petición del deudor. Para ello, se ha propuesto una modificación de la Ordenanza General de Gestión Recaudación e Inspección de Ingresos de Derecho Público del Ayuntamiento de Málaga (cuya entrada en vigor se prevé para el mes de mayo de 2016), se está trabajando en la confección de nuevas circulares internas en desarrollo de la misma, se han propuesto una mejora en dotación de medios personales y materiales dentro de la Subdirección de Recaudación para implementar el citado procedimiento a lo largo de 2016, y se ha comenzado a trabajar en la colaboración con otras Administraciones Tributarias para el intercambio de información y el auxilio en las actuaciones ejecutivas fuera del término municipal.

El trabajo para implementar este novedoso procedimiento de declaración de insolvencia provisional, junto con las distintas medidas que se han adoptado para **flexibilizar los requisitos de concesión de aplazamientos y fraccionamientos de las deudas**, pretenden dar cumplimiento a los principios tributarios de eficacia, eficiencia y proporcionalidad en la actuación recaudatoria y a las demandas efectuadas por los distintos grupos políticos municipales.

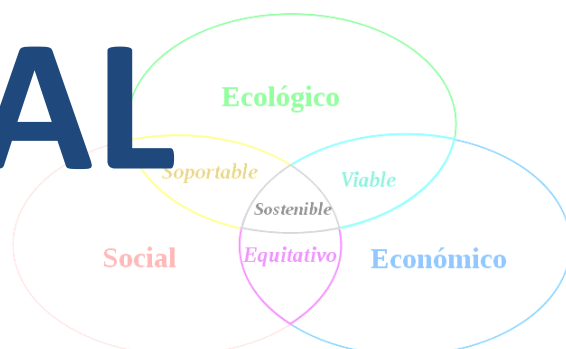




9.

73

# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL







## 9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009.



### 9.1. DERECHOS HUMANOS

74

#### 9.1.1. Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Como Administración Pública nuestra gestión queda regulada en normativa de aplicación. Se cumple y se exige a proveedores. En el ámbito social queda regulada con el convenio colectivo y la propia relación de comunicación activa y proactiva con la Representación Legal de los/las Trabajadores/as (RLT).

Está incorporado en la estructura orgánica del organismo un Departamento específico de Recursos Humanos dotado de la infraestructura necesaria para el buen desempeño competencial y, por supuesto, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Aun trabajándose en Gestrisam la RSC desde 2009; se crea en 2014 un Departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad que trabaja de forma transversal y ofrece apoyo a toda la organización para el cumplimiento de los principios del pacto mundial. Durante el año 2015 se planifica y desarrollan nuevos proyectos y las competencias propias del departamento, la gran mayoría enfocadas al desarrollo del primer plan de igualdad de la organización y del programa Gestrisam Solidaria.

Se establecen diferentes mejoras sociales con el grupo de interés del personal y con los sindicatos, relacionadas con las mejoras horarias, flexibilización; la formación continua con carácter conciliador familiar y la ampliación del propio sistema sanitario público con la cobertura privada y servicio médico adicional.

#### 9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Desde Gestrisam, debido al sector al que pertenece nuestra organización, el riesgo es limitado y casi inexistente en este sentido, dada nuestra propia regulación en el ámbito público y el propio material que consumimos, donde principalmente nuestro consumo viene centrado en el suministro de material de oficina y servicios auxiliares de mantenimiento.

En el proceso de licitación y contratación con proveedores añadimos cláusula adicional de no vulneración de los derechos humanos. Y tenemos nuestros esfuerzos centrados en valorar aquellos proveedores que adquieran compromisos en este ámbito.





## 9.2. ESTÁNDARES LABORALES

### 9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

75

Se cumple, existiendo un diálogo flexible y abierto con la RLT. Convenio colectivo negociado en consenso y reconocimiento efectivo de la parte social.

Fomento del voluntariado y asociacionismo, principalmente el que aporte valor social a nuestro personal. Además se realizan actividades anualmente relacionadas con diferentes ONG, tales como recogida de alimentos, recogida de juguetes, homenajes y fiestas con carácter benéfico para la recaudación puntual de ayudas económicas para asociaciones adscritas a la Iglesia.

A su vez, anualmente se colabora en varias veces al año con el Banco de Sangre de la Cruz Roja.

Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), se firma acuerdo de colaboración para dejar de fumar gratuitos para el personal que voluntariamente quieran acceder a ellos.

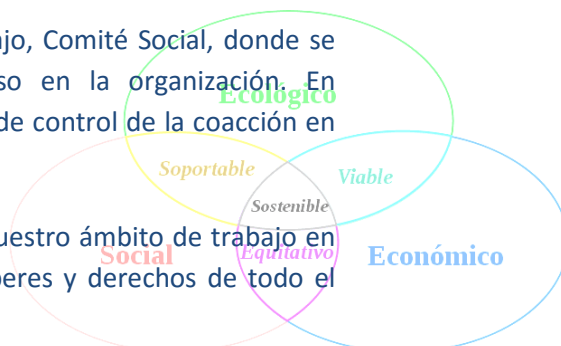
Desde la Gerencia de nuestra organización, desde 2010 se apoya la Federación Ágora que aglutina un gran número de asociaciones de Mujeres de la Provincia de Málaga. Atendiendo las peticiones específicas en cuanto a tributos, tasas y/o padrón municipal de habitantes. De hecho, a requerimiento de estos colectivos se creó un beneficio fiscal para el IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles) destinado a las Mujeres víctimas de Violencia de Género. A su vez, se les facilita información con jornadas anuales sobre las Actividades Económicas del sector, fomentando el emprendimiento femenino.

Por último y más destacable, añadir que Gestrisam tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo con las Naciones Unidas, UNICEF, UNWOMEN, GLOBAL COMPACT, Objetivos del desarrollo del Milenio y alguna más.

### 9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Se vigila. Se inicia procedimiento de creación de grupo de trabajo, Comité Social, donde se desarrollen medidas extraordinarias de eliminación del acoso en la organización. En desarrollo con miembros internos que aporten nuevas medidas de control de la coacción en el trabajo.

En cuanto al trabajo forzoso extremo, destacar que dentro de nuestro ámbito de trabajo en la Administración Pública quedan regulados claramente los deberes y derechos de todo el





personal que nos integra. Donde claramente quede recogida la protección de los Derechos Humanos.

### 9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Se cumple en la organización y en nuestro sistema legal nacional. Carecemos de proveedores que indirectamente puedan permitir el trabajo infantil. De cualquier forma, se vigila.

76

En el ámbito de la Inspección Tributaria, en los actos de inspección de las diferentes actividades económicas de la ciudad, en caso de ocurrir cualquier incidencia sobre trabajo infantil, quedaría recogida en el acta técnica del personal inspector.

### 9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Se cumple. Procedimiento regulado claramente en Convenio Colectivo. Se exige en proveedores. En el fomento del empleo trabajamos con cuatro acciones que aportan en positivo a la ocupación y apoyan a la población Malagueña. Éstas son:

- 1.- El personal fijo queda regulado en los procesos de selección por la normativa aplicable a las administraciones públicas. Oposición, Concurso o concurso oposición.
- 2.- Disponemos de Bolsa de Trabajo de interinos, constituida por 33 personas que fueron seleccionadas mediante convocatoria pública, desde la que por orden de calificaciones obtenidas, cubren las bajas temporales o las cargas de trabajo acontecidas por nuestra propia gestión.
- 3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.
- 4.- Convenio firmado con la Junta de Andalucía para las prácticas laborales de alumnos de grados avanzados en formación profesionales, rama administrativa.

Añadir que aunque la legislación vigente en materia de contratación y selección de personal; y el mantenimiento de la estabilidad en el empleo, dentro del marco del plan de ajuste municipal impulsado tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2012, nos limita en las contrataciones y cobertura de vacantes; desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria se apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## 9.3. MEDIO AMBIENTE

### 9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Se cumple en la medida en la que incorporamos medidas claras para la mejora de nuestro consumo de material fungible e incorporamos indicadores de consumo. Hemos añadido estas





medidas de control de consumo al sistema de mejora y calidad de la organización EFQM. Es claro comentar que desde nuestra organización no hay un impacto significativo sobre el medio ambiente.

Aun así, hemos realizado en colaboración con la Asociación Española de Calidad, el diagnóstico medioambiental del organismo, en el que se han identificado nuestros principales aspectos e impactos medioambientales. Siendo su valoración final “no significativa” en todos los parámetros analizados.

77

Sólo destacar como mejorable el consumo de papel, el tratamiento de residuos de papel y cartón, consumo de tóner y otros productos relacionados con nuestros usos cotidianos informáticos y la energía eléctrica. En base a ello, se han establecido y se están implantando medidas específicas de control y mejora.

### **9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

Siendo nuestro impacto medioambiental no muy significativo, aun así, a partir de las recomendaciones de la Asociación Española de Calidad, anteriormente descritas, se ha diseñado un manual de buenas prácticas medioambientales.

Esta manual de BB.PP. está basado en la reducción, reciclado y reutilización de los recursos utilizados habitualmente, con el objetivo de que constituya una herramienta de gestión ambiental.

Además, en nuestras oficinas se ha tenido en cuenta las distintas normativas y recomendaciones medioambientales existentes. Destacando:

- . El plan de austeridad para la gestión ambiental con el objetivo de reducir los costes económicos, conservar el medioambiente y mejorar la imagen.
- . Plan de consumos (papel, consumibles informáticos...)
- . Las Ordenanzas Fiscales que incentivan el uso de las energías renovables en la población.
- . Recogida selectiva de residuos en nuestras instalaciones.
- . Gestión de las sanciones e infracciones recogidas en las ordenanzas municipales relacionadas con el Área del Medioambiente.

Además, se actúa sobre la iluminación para que las iluminarias sea la adecuada para el desempeño del puesto y sostenible.

Se desconoce el consumo de agua por estar controlado por servicios operativos municipal.

El dato correspondiente a los consumibles informáticos (tóner) no se puede facilitar al haberse





dejado de adquirir y sustituir por el organismo los cartuchos de tóner, como consecuencia del nuevo contrato de renting de equipos multifunción que incluye el mantenimiento y, por tanto, de sustitución de consumibles.

Se adecúan dos despachos climáticamente con la maquinaria acorde.

Nos inscribimos a boletín – revista digital – Línea Verde.

Se contrata un Bus para las revisiones médicas con la entidad Fremap y se sitúa en el parking de nuestras instalaciones.

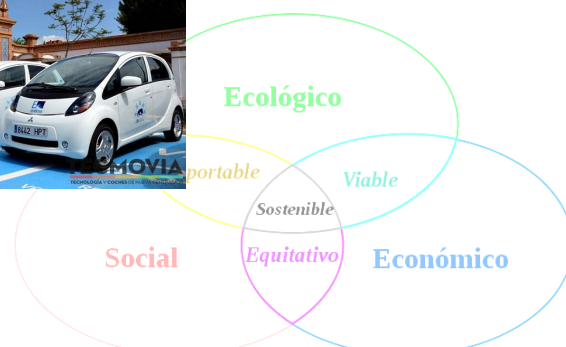
El consumo de agua es desde el año 2011 asumido el coste por el Ayuntamiento de Málaga. No aportamos el dato. Especificamos que nuestro consumo es escaso puesto que solo es el de limpieza de las instalaciones y el uso de los aseos.

### **9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Se continúa las políticas de fomento de protección de nuestro medioambiente incluidas en nuestro sistema de calidad EFQM. En nuestro organismo la Política de Calidad Medioambiental incluye entre sus valores:

- . Legalidad para cumplir con la normativa aplicable en materia medioambiental.
- . Comportamiento ético.
- . Respeto al medioambiente para controlar el impacto medioambiental que pueda acontecer en el desempeño de nuestras competencias; sensibilizando con medidas normativas, comunicativas e informativas al personal. E informando a la ciudadanía de estos valores propios de gestión en la organización.

Sistema de renting con coche eléctrico, incluido en programa ciudad eléctrica de Málaga Zem2all. Como proyecto innovador a nivel municipal con valor internacional. La sede de carga de los coches en la ciudad en nuestro centro de trabajo de Tabacalera sito en Avda. Sor Teresa Prat.





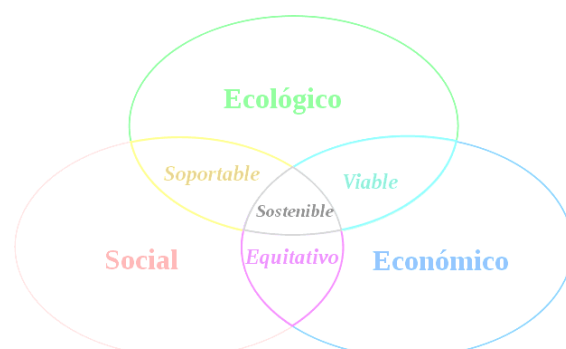
## 9.4. ANTICORRUPCIÓN

### 9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Siendo nuestra organización una empresa pública en el marco del sector público (administración tributaria) nos encontramos con las siguientes medidas controladoras que trabajan contra la corrupción en todas sus formas. Tales como:

- . Fiscalización Municipal por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga
- . Auditorias internas y externas.
- . Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios.
- . Régimen disciplinario regulado en el Convenio Colectivo.
- . Plan de actuaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía, iniciado con carácter específico para Gestrisam desde el 2011. Específicamente para el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). El Informe de Fiscalización de Regularidad emitido antes de finalizar el 2012 fue con resultados satisfactorios.
- . Se mantiene en el año 2015 el plan de Inspección Tributaria iniciado y programado. Llevándose a cabo actuaciones catastrales destacables en la regulación de la ciudad.

79







## Anexo: Radiografía de los tipos impositivos del IBI

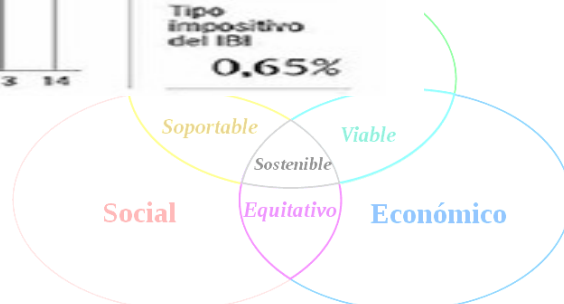
Podemos observar como el tipo impositivo de la ciudad se sitúa como el más bajo entre las seis grandes ciudades del país, siendo casi la mitad del tipo impositivo de Sevilla.

No obstante pese a mantener un tipo impositivo menor en comparativa con otras ciudades grandes, la deuda de la ciudad ha mantenido una tendencia a la baja constante para el periodo 2011-2014 situándose por debajo de ciudades como Zaragoza, Valencia, Barcelona y muy por debajo de la capital Madrid.

80

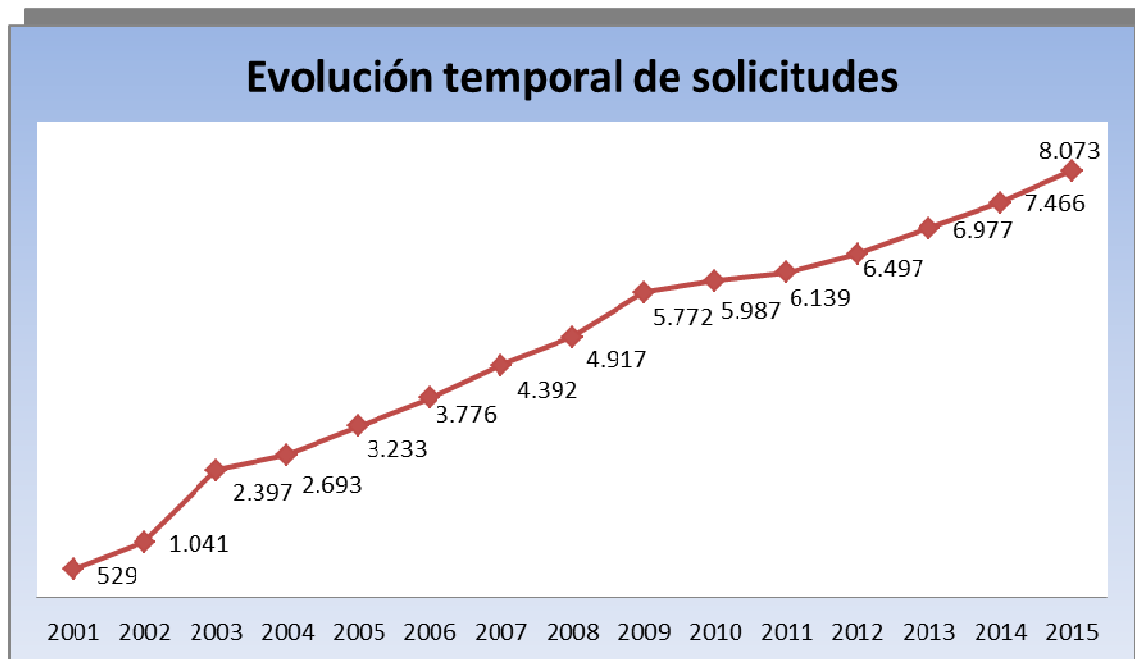


Fuente Banco de España, Ministerio de Vivienda e INE. Art CINCO DIAS



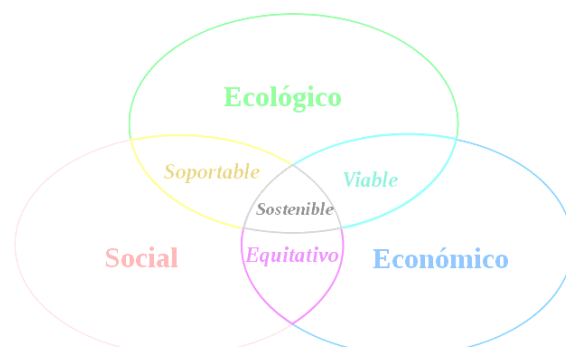
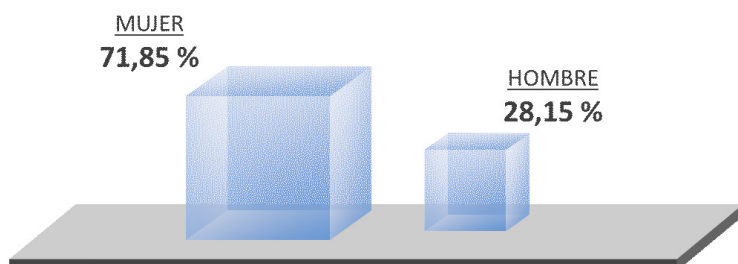
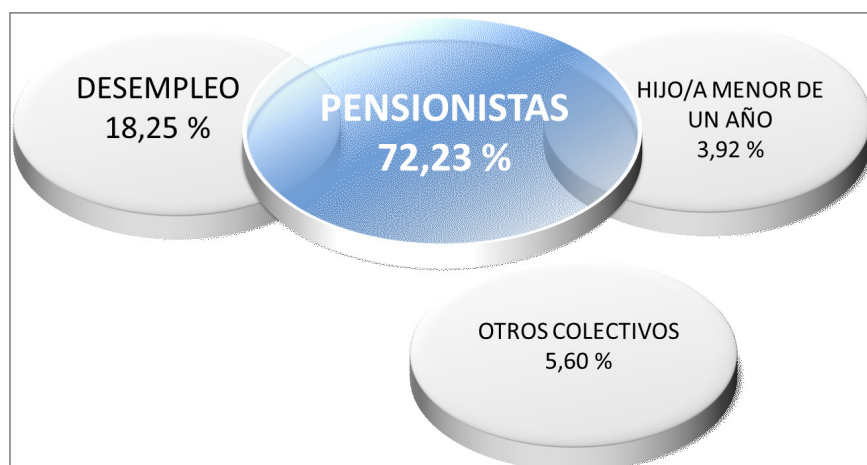


**AYUDA AL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS**



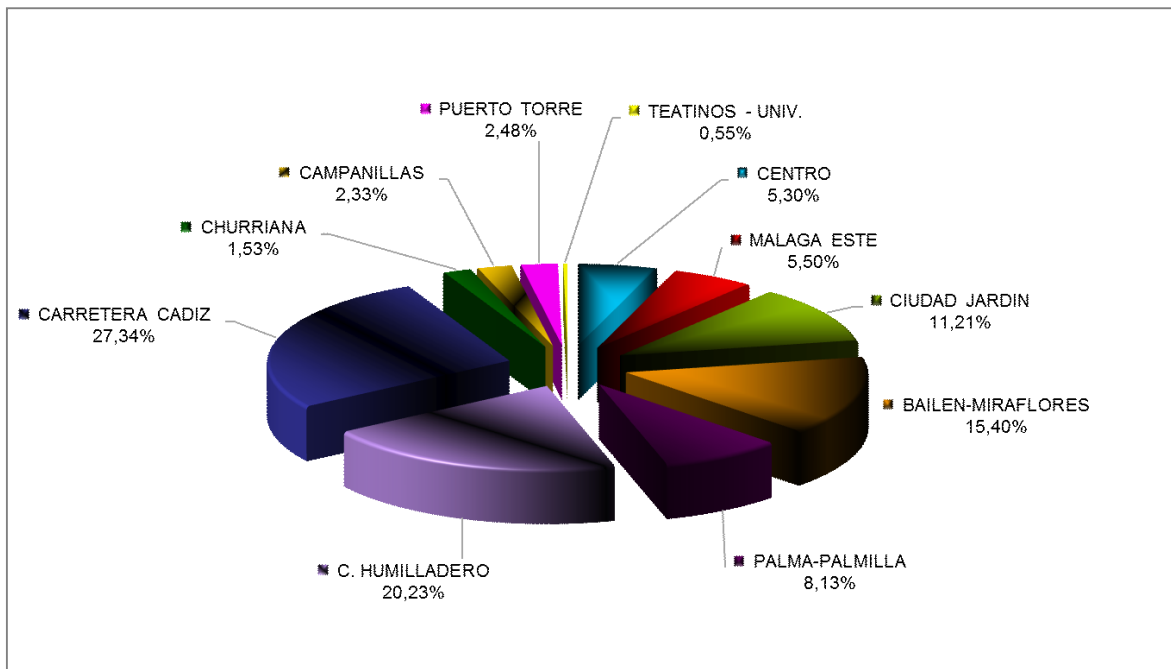
81

En este ejercicio se han incrementado un 7,52% las solicitudes a la concesión de ayudas en el IBI





Atendiendo a los datos analizados vemos que el perfil medio de un beneficiado de estas ayudas es una mujer pensionista mayor de 65 años.



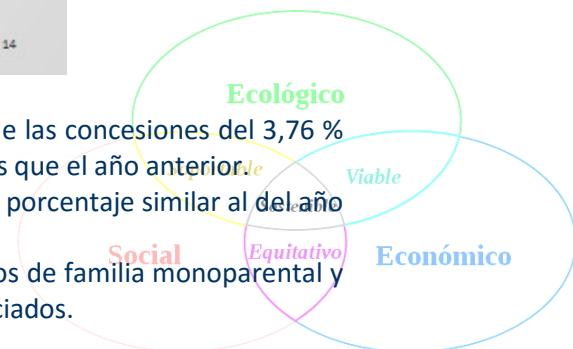
82

Distribución geográfica (entre distritos).



Atendiendo a los datos, se produce un aumento en el importe de las concesiones del 3,76 % en el último año, siendo el número de estas 240 concesiones más que el año anterior. Destacar que el 71,85 % de las Ayudas van destinadas a mujeres, porcentaje similar al del año anterior.

Donde mayor peso relativo tienen las mujeres es en los colectivos de familia monoparental y de gran invalidez donde son prácticamente el total de los beneficiados.






✓ **VALOR CATASTRAL EN AYUDA IBI – SE ELIMINA.**

Como en años anteriores, el plazo de solicitud de las AYUDAS AL IBI será durante los meses de enero y febrero del 2015.

Para el ejercicio 2015, seguimos apostando por apoyar a los colectivos más desfavorecidos, eliminando el Valor Catastral de la vivienda como limite al derecho a percibir la Ayuda al IBI. Los colectivos que se verán beneficiados por esta medida son:

- . Víctimas de Violencia de Género
- . Personas con discapacidad superior a 65%
- . Familias con hijo/a menor de un año


[http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/men u/seccion\\_0004/documentos/Triptico\\_ayudas\\_IBI.pdf](http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/men u/seccion_0004/documentos/Triptico_ayudas_IBI.pdf)

 **Ayuntamiento de Málaga**  
Área de Economía, Hacienda y Personal

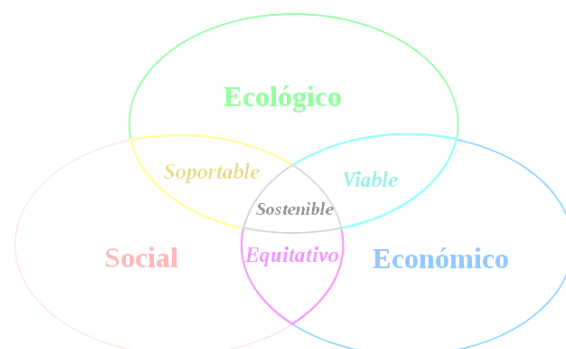


**Calidad y Transparencia en la Comunicación Pública:**

*Encuentros con colectivos de la ciudad, como las asociaciones de consumidores, consejo de mayor, federación de mujeres, asociación de técnicos tributarios, colegios profesionales, asociación de familias numerosas, AUSBANC, FEM y Cámara de Comercio, para dar traslado de todas las modificaciones y mejoras de las Ordenanzas Fiscales y la Ayuda del IBI.*



**Gobierno Abierto y Transparencia** 23





## ANEXO PLAN DE ACTUACIONES 2016-2019 (informe ejecutivo)

- **RSC01/2016- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017 y 2018. GI TODOS.** Se trata de poner a disposición de todos los grupos de interés la información relativa a nuestro desempeño económico, medioambiental y social. Especialmente el grado de avance en los compromisos que adquirimos en esta materia, marcadas por las directrices del Global Reporting Initiative.

Se realiza informe sobre Global Compact – 10 principios del Pacto Mundial en la memoria y se incorpora a la plataforma del Pacto mundial. (Suple al Informe de progreso anual).

Proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la Sostenibilidad y al desarrollo de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam.

Además de mostrar el diálogo con los Grupos de Interés de nuestro organismo.

Es un sistema de autoevaluación y una herramienta para facilitar la comunicación con los grupos de interés propios.

84

### DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

- **RSC01AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11. Aspectos e impactos medioambientales y Política Explícita.**

Se realiza análisis del impacto medioambiental de la organización, revisando los indicadores establecidos en la política medioambiental de Gestrisam y estableciendo procedimientos de control y actuación para consumo y reciclado, principalmente.

Se identifican los impactos medioambientales más significativos de Gestrisam.

Se establecen indicadores de control para actuar.

Se analizan las directrices internas en materia medioambiental, principalmente, en consumo y reciclado.

Se establecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam.

- **RSC02AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 8. Revisión Manual de Buenas Prácticas Medio ambientales.** Medidas de Reciclado papel, plásticos, tapones. Difusión.

Se trata de revisar, finalizar, difundir, comunicar e implantar las actuaciones relacionadas con el Manual de Buenas Prácticas medioambientales de Gestrisam.

Se analizan las directrices internas en materia medioambiental recogidas en el manual de BB.PP. interno.

Se restablecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam.

Se revisa y se realiza redifusión del manual de BB.PP. a los Grupos de Interés, fundamentalmente al personal.

Se evalúan y restablecen las medidas de la organización en el ámbito de las buenas prácticas medioambientales.







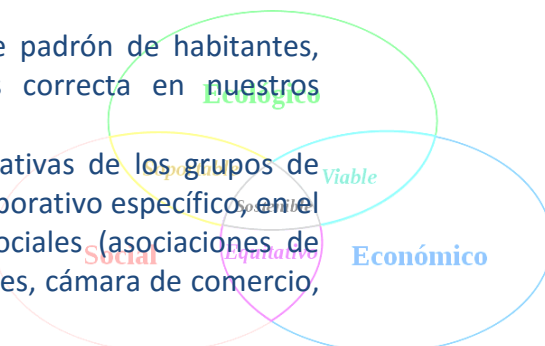
Estas medidas incluyen reciclaje de papel, consumo de papel, consumo energético, reciclado de plásticos, cartón, tapones...

- **RSC03AMB/2016 - GI 8. RSC en Contratación y Compras** – cláusulas sociales y medioambientales.  
Se trata de fomentar y difundir la RSC con y desde el Grupo de Interés: Proveedores de Gestrisam.  
Se definen las cláusulas sociales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.  
Se definen las cláusulas medioambientales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.  
Se incorporan en las licitaciones y pliegos de condiciones, cláusula adicional ponderada con exigencias sociales y medioambientales; en la medida en la que el procedimiento administrativo legal lo permita.  
Se aplican a los proveedores atendiendo a la viabilidad específica de cada procedimiento.  
Se difunde la RSC de Gestrisam entre los proveedores.
- **RSC04AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 8. Administración sin papeles.** Avanzar en medidas telemáticas de respuestas a la Ciudadanía. Implementado en nuestro sistemas de gestión avances tecnológicos que eviten el uso de papel en nuestras comunicación y haga efectivo el procedimiento administrativo de notificaciones. Carpeta Ciudadana. Trabajo conjunto con Cemi.

85

## **DIMENSIÓN SOCIAL**

- **RSC01SOC/2016 - GI TODOS.** Identificación y **dialogo** con los grupos de interés  
Consiste en desarrollar un plan de Comunicación organizativo claro, técnico e incluyente de todos los grupos de interés de Gestrisam, fomentando la participación de colectivos sociales.  
Además de revisar los protocolos de comunicación actuales y proponer las mejorar que necesite implementar la Organización  
Objetivos generales:
  - . Mejorar el procedimiento de información y de comunicación que desde Gestrisam emitimos.
  - . Desarrollar nuestra imagen corporativa con nuestras comunicaciones a nivel municipal.
  - . Dar respuesta a la Ciudadanía en materia tributaria y de padrón de habitantes, utilizando los canales adecuados y la información más correcta en nuestros comunicados.
  - . Avanzar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el desarrollo del plan de comunicación corporativo específico, en el que se fomente la participación de distintos colectivos sociales (asociaciones de consumidores, asociaciones de mujeres, colegios profesionales, cámara de comercio, consejo del mayor, CEM, ...).







**RSC02SOC/2016** – **GI 1, 2, 3.** Actuaciones de desarrollo del **conocimiento y la profesionalidad** a Grupos de Interés. Se trata de desarrollar acciones formativas específicas que aporten valor adicional tanto las destinadas al personal como las destinadas a la ciudadanía o cualquier otro grupo de interés específico; todo ello en el ámbito del desarrollo personal y de nuestras competencias corporativas.

86

#### **A Personal**

##### **. Formación para Dpto. RR.HH. en:**

- Riesgos Psicosociales
- Hábitos de vida saludable
- Envejecimiento activo
- Igualdad
- Violencia Género
- Seguridad en Redes Sociales
- Prevención de Riesgos en Internet

#### **A Ciudadanía**

##### **. Escuela Cívico-Tributaria**

##### **. Club del Talento** (prácticas universitarias)

➤ **RSC03SOC/2016** - **GI 1, 2, 3, 7, 11.** BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES DEL SERVICIO PÚBLICO. Elaboración e implantación de un **Código de Buenas Prácticas en el Organismo desde la dimensión social**. Difusión de nuestro comportamiento y buena reputación para favorecer la relación de confianza con los grupos de interés.

➤ **RSC04SOC/2016** - **GI 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11.** **Adhesión al Código de Buenas Prácticas** de Servicio elaborado por el **Ayuntamiento de Málaga** y su aplicación en el O.A.

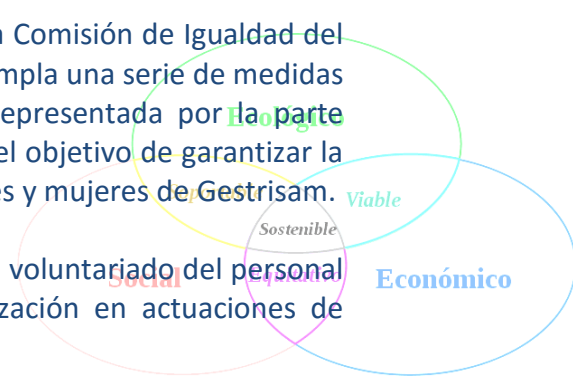
Se trata de fomentar la RSC desde el ámbito Municipal con la coordinación del servicio del Ayuntamiento que lidera esta competencia.

Y de aunar esfuerzos municipales e implementar las Buenas Prácticas entre el personal.

Además de dar difusión a otros municipios de los avances al respecto.

➤ **RSC05SOC/2016** – Seguimiento mediante informe de la Comisión de Igualdad del **I Plan de Igualdad** de Gestrisam. el Plan recoge y contempla una serie de medidas y acciones, acordadas en la Comisión de Igualdad (representada por la parte económica y la social). Este Plan de Igualdad nace con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de Gestrisam.

➤ **RSC06SOC/2016** –**Foro social Gestrisam.** Es el grupo de voluntariado del personal de Gestrisam que fomenta y colabora con la organización en actuaciones de Responsabilidad social.





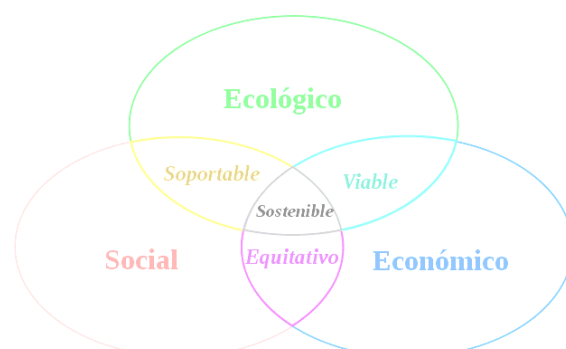
## **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**RSC01ECO/2016 – GI 1, 8. Medidas de Sostenibilidad en Gestrisam – Indicadores.** Se trata de establecer indicadores de gestión que permitan obtener datos de gastos corporativos y ajustes frente a los presupuestos anuales y actuaciones sostenibles que favorezcan la propia gestión responsable corporativa.

En resumen, se trata de medir ajustes económicos de gastos corporativos y otras actuaciones de gestión en la parte económica de la organización.

Condicionada a Plan de Ajuste Económico Financiero del Ayuntamiento de Málaga para los ejercicios 2013-2020

87

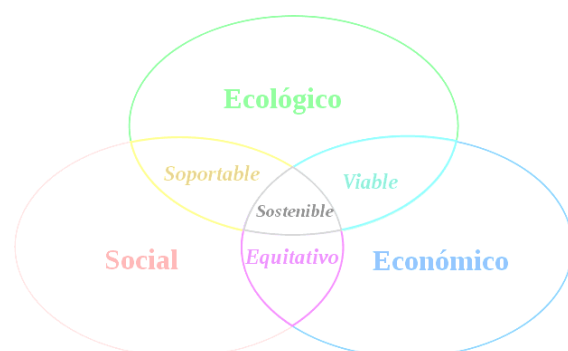




# 10.

88

# TABLA DE CONTENIDOS GRI





## Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI

*Nos regimos bajo estándares de la Guía G4 de Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), reiterando nuestro compromiso en la construcción de bases sólidas que traduzcan nuestro trabajo diario en una mayor inversión social, económica y ambiental.*

89

### 1.- Estrategia y análisis

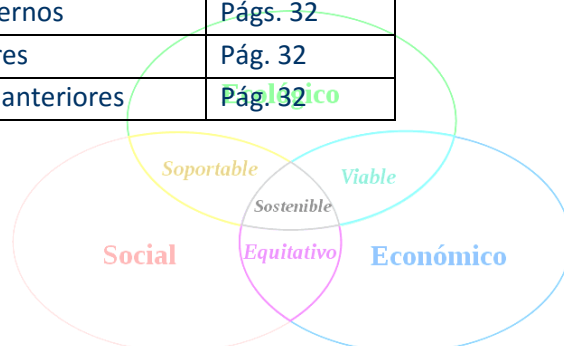
Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)	Pág.6-7

### 2.- Perfil de la Organización

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad Misión, Visión y Valores Compartidos	Pág. 9 Págs.9-11
G4-9	Dimensión: Estructura básica económica y competencial	Págs.11-14
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama	Págs.15-18
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.	Pág.19 (enlace)
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.	Pág. 19
G4-13	Cambios organizativos relevantes	Págs. 20-22
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental	Pág. 22, Págs.61-62
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.	Págs. 22-25
G4-16	Entidades a las que pertenecemos	Pág. 26-27

### 3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-17	Información financiera	Pág. 29
G4-18	Descripción del contenido de la memoria	Pág. 29-30
G4-19	Identificación de los aspectos materiales	Pág. 30
G4-20	Coberturas de los aspectos materiales internos	Págs. 30-32
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales externos	Págs. 32
G4-22	Cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 32
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 32





#### 4.- Participación de los Grupos de Interés

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-24	Nuestros Grupos de Interés	Pág. 34
G4-25	Criterio de selección y priorización	Pág. 35
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés	Págs. 35-43
G4-27	Temas claves en los grupos de interés	Pág. 44-48

90

#### 5.- Perfil de la Memoria

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-28	Periodo	Pág. 50
G4-29	Fechas anteriores memorias	Pág. 50
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 50
G4-31	Persona de referencia	Pág. 50
G4-32	Conformidad e índice	Págs. 3-4, Pág. 51 y Págs. 89-91
G4-33	Verificación Externa	Pág. 51

#### 6.- Gobierno

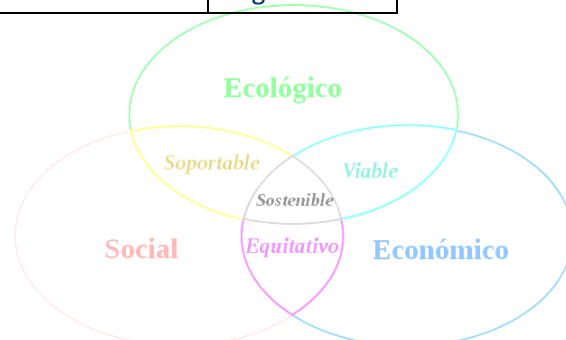
Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-34	Estructura de Gobierno	Pág. 53

#### 7.- Ética e Integridad

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
G4-56	Nuestros valores y principios éticos Construcción de experiencia óptima Misión, Visión y Valores compartidos	Pág. 455-56 Pág. 40-43 Págs. 9-11

#### 8.- Nuestro Desempeño

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica 8.2 Dimensión ambiental 8.3 Dimensión social	Pág. 58-60 Pág. 61-62 Pág. 62-72





## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

### DERECHOS HUMANOS

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia	Pág. 74
9.- Principio 2	No cómplices	Pág. 74

91

### ESTÁNDARES LABORALES

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación	Pág. 75
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso	Pág. 75-76
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil	Pág. 76
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo	Pág. 76

### MEDIO AMBIENTE

Indicador	Declaración 2015	Ubicación
9.- Principio 7	Enfoque preventivo	Págs. 76-77
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental	Págs. 77-78
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión	Pág. 78

### ANTICORRUPCIÓN

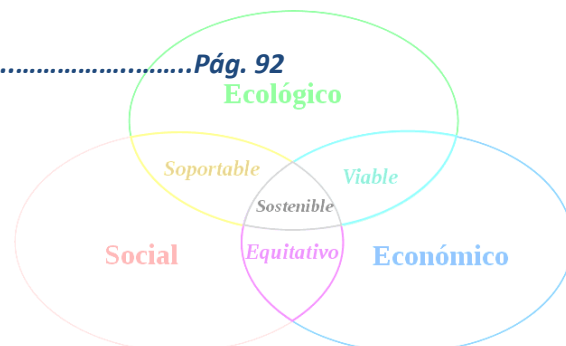
Indicador	Declaración 2015	Ubicación
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción	Pág. 79

**Anexos .....Págs. 80-87**

- Radiografía de los tipos impositivos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)
- Ayuda al pago del IBI para colectivos desfavorecidos
- Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo

**Tabla de contenidos GRI.....Págs. 88-91**

**Principio de Materialidad.....Pág. 92**







## PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

**G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 y G4-26**

*Como parte de nuestro esfuerzo por generar una evolución en términos de Sustentabilidad, hemos adoptado la metodología GRI G4. Con el objetivo de implementar este esquema de manera óptima, así como guiar el contenido de nuestro Informe Anual, hemos desarrollado un estudio de Materialidad.*

Tenemos contemplado realizar un seguimiento constante de los aspectos que se determinaron como materiales de la Organización, con el apoyo de nuestros grupos de interés. Con ello buscamos mejorar, retroalimentar y actualizar los temas significativos para nuestro siguiente ciclo de elaboración de memoria. Esta revisión tendrá una temporalidad anual.

La sostenibilidad queda valorada en Gestrisam como índice de mejora de la confianza y buena reputación entre la ciudadanía. Mejora de resultados y satisfacción del cliente y del personal.

Valoración de **Gestrisam por la sociedad 7,9** (sobre 10).  
Porcentaje de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam **97 %**  
Valoración por el personal de las condiciones de trabajo **7,3**.

Fuente: Informe municipal OMNIBUS 2014

