



**Ayuntamiento de Málaga**  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria



Versión 2.0 –31/07/2018  
Correcciones incidencias desde el Comité Social 21/09/2018

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017





**Ayuntamiento de Málaga**  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria





## ÍNDICE

<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.....</b>	<b>Págs. 5-7</b>
G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL	
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>Págs. 8-17</b>
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 CON LAS QUE COLABORAMOS	
<b>3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....</b>	<b>Págs. 18-21</b>
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	
<b>4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>Págs. 22-45</b>
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	
<b>5. PERFIL DE LA MEMORIA.....</b>	<b>Págs. 46-49</b>
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	



<b>6. GOBIERNO.....</b>	<b>Págs. 50-51</b>
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	
<b>7. ÉTICA E INTEGRIDAD.....</b>	<b>Págs. 52-54</b>
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	
<b>8. NUESTRO DESEMPEÑO.....</b>	<b>Págs. 55-61</b>
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	
8.4 DIMENSIÓN OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	
<b>9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.....</b>	<b>Págs. 62-66</b>
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	
<b>10. PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES - ONU.....</b>	<b>Págs. 67-75</b>
<b>11. TABLA DE CONTENIDOS GRI.....</b>	<b>Págs. 76-79</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>Págs. 80-105</b>
▪ Ayudas y Beneficios Fiscales 2017 .....	Págs. 80-99
▪ Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo.....	Págs. 100-105
<b>PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....</b>	<b>Págs. 106</b>



# 1.

5

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

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.

6

Para la excelencia de nuestra Organización se hace cada vez más importante un enfoque estratégico de Responsabilidad Social Corporativa en línea a nuestro Plan de Dirección. 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 y una Memoria anual de Responsabilidad Social, 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.

El año 2017 en el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria se han fortalecido nuestras alianzas con algunos de nuestros grupos de interés, desarrollado desde nuestra propia estrategia corporativa de Responsabilidad Social; y, fomentados desde el diálogo, los convenios, las buenas prácticas comunes y los pactos creados.

Año a año, renovamos nuestro compromiso voluntario de seguimiento y aplicación de los 10 Principios en las iniciativas GLOBAL COMPACT, de Naciones Unidas.

Seguimos el modelo GRI (Global Report Initiative), modelo G4. Además, esta memoria de Responsabilidad Social de 2017 incluye informe de los avances en Igualdad de Género en base a los principios para el empoderamiento de las mujeres. ONU.

Cabe **destacar** en el año 2017:

- Se desarrolla el **Código de Buenas prácticas Tributarias** a suscribir por las empresas con Gestrisam.
- Se crea el **Observatorio Tributario Andaluz** (OTA).
- **Auditoría de Género**
- **Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género**
- **I Jornada Gestrisam** de buenas prácticas hacia la transversalización de género y adhesiones al pacto de empresas públicas y privadas.
- Premios recibidos por **protocolos contra la violencia de género** (Premios Calidad del Ayuntamiento de Málaga)
- Finalista en los VIII premios de la Fundación Corresponsables por la iniciativa de **“Gestrisam Solidaria”** en la categoría de “Administraciones y entidades públicas”



- Mención especial Honorífica en el V concurso de buenas prácticas locales contra la violencia de género en la categoría “**Coordinación y detección**”, por la propuesta “Protocolos contra la **Violencia de Género** para el personal de GESTRISAM y en la Atención al Público”. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y la FEMP. Noviembre 2017
- El **Defensor del Pueblo Andaluz**, en aplicación de sus competencias de supervisión de las Administraciones Locales, ha considerado como una buena práctica la medida adoptada por Gestión Tributaria de incorporar a la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de Ingresos de Derecho Público del Ayuntamiento de Málaga el denominado **Procedimiento de Declaración de Insolvencia Provisional y Fallido**. Diciembre 2017

7

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





# 2.

8

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN





## 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 en un principio a la Gestión de Multas de Tráfico y a la Gestión e Inspección Tributaria, y, posteriormente, al Padrón Municipal de Habitantes, a los expedientes sancionadores por infracciones a diversas ordenanzas municipales y otros nuevos servicios; constituyéndonos en el año 2006 como Organismo Autónomo, integrado en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

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

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga

**Gerente: Juan Manuel Ruiz Galdón**

Tlf. 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 municipal de bienestar, protección y tenencia responsable de los animales, 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) y el Art. 37.7 de la L.O. 4/2015 de Protección de la Seguridad Ciudadana. 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

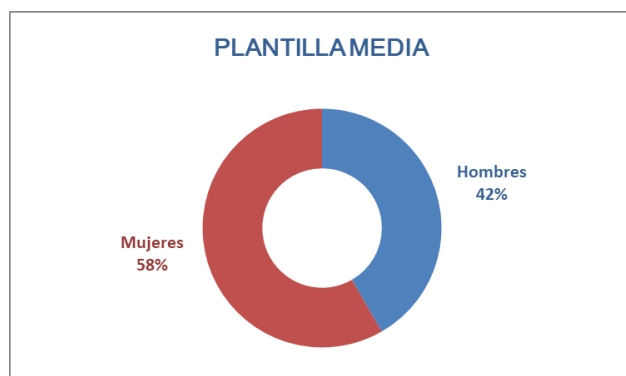
Ciudad de Málaga

#### G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Plantilla Media al 31.12.17/ 365 días: **225,39 Personas**

Nº de empleados: **233 personas (137 mujeres y 96 hombres)**

Presupuesto definitivo 2017: **14.736.853,41 euros**





## G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

(Fuente: Departamento de Recursos Humanos)

### DISTRIBUCION POR SEXO

Nº DE HOMBRES	96
Nº DE MUJERES	137
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>233</b>

### DISTRIBUCION CATEGORIAS PROFESIONALES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
TS	11	1	12
TGM	27	15	42
TAUX	47	88	135
AUX	8	31	39
ORD	3	1	4
LIMP	0	1	1
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>96</b>	<b>137</b>	<b>233</b>

### DISTRIBUCION POR PUESTO DE TRABAJO

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENTE	1		1
SUBDIRECTOR	6		6
JEFE DPTO	14	5	19
JEFE SECCION	2		2
JEFE NEGOCIADO	15	12	27
JEFE EQUIPO	6	8	14
SECRETARIA		5	5
TECNICO SUPERIOR		1	1
TECNICO GRADO MEDIO	8	6	14
TECNICO AUXILIAR	34	65	99
AUXILIAR	8	33	41
ORDENANZA	2	1	3
LIMPIADORA		1	1
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>96</b>	<b>137</b>	<b>233</b>

### DISTRIBUCION S/RELACIÓN LABORAL

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
FIJOS	76	103	179
TEMPORALES	3	7	10
INTERINOS	11	26	37
RELEVO	0	1	1
GERENTE	1	0	1
FUNCIONARIOS	5	0	5
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>96</b>	<b>137</b>	<b>233</b>

### DISTRIBUCION POR SUBDIRECCIONES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENCIA	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	13	16	29
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	3	11	14
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	8	7	15
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	24	14	38
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	9	39	48
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	36	49	85
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>96</b>	<b>137</b>	<b>233</b>

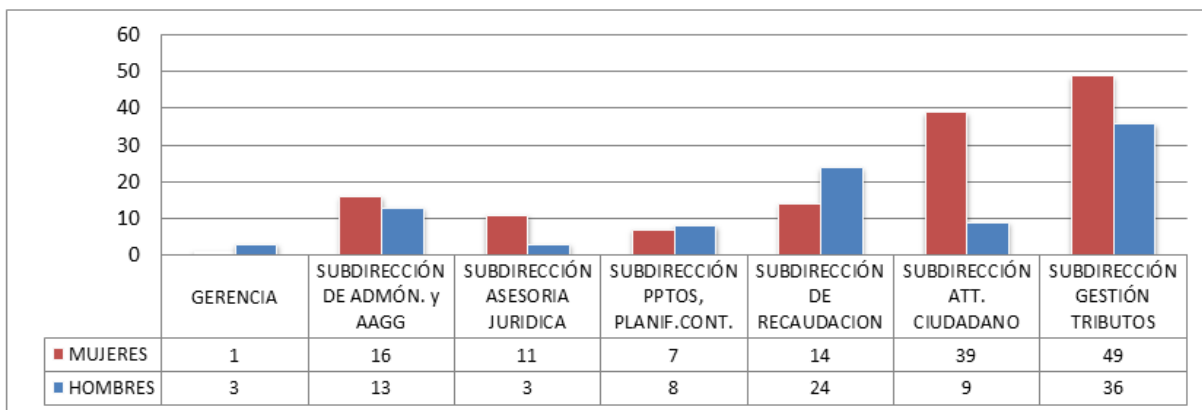
EXCEDENCIAS	4	2	6
SUSPENSIÓN C/RESERVA PUESTO	1	0	1

### EDAD MEDIA

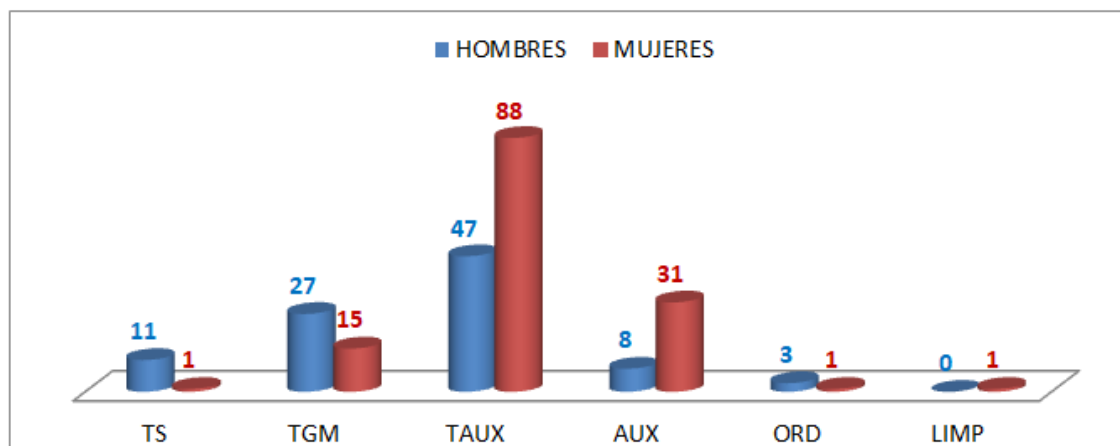
EDAD MEDIA HOMBRES	50,237
EDAD MEDIA MUJERES	45,721

Pirámide de edad (Personal activo)			
TRAMO EDAD/ GÉNERO	Hombres	Mujeres	Total
De 30 a 34	3	9	12
De 35 a 39	4	9	13
De 40 a 44	11	21	32
De 45 a 49	30	60	90
De 50 a 54	29	26	55
De 55 a 59	12	6	18
A partir de 60	2	4	6
	91	135	226

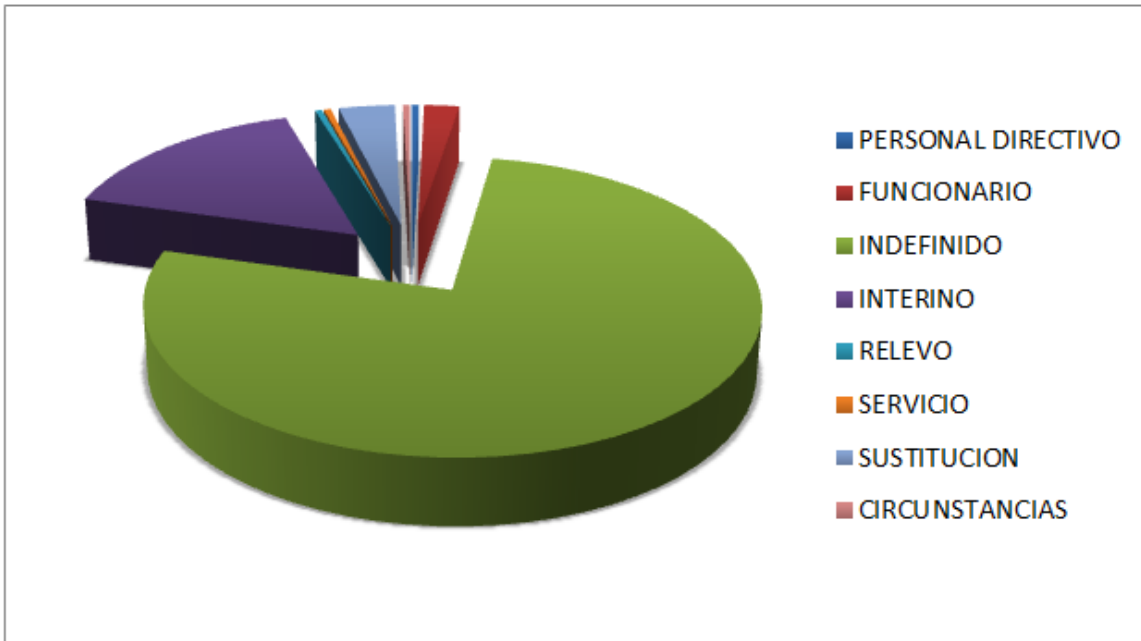
#### DISTRIBUCIÓN POR SUBDIRECCIONES



#### DATOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES



## DISTRIBUCION POR TIPO DE CONTRATOS



13

### G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo propio.

Durante el ejercicio 2017 la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 3 de marzo de 2017, aprobó el Acuerdo mediante el cual se modifican determinadas condiciones de trabajo y se prorroga a los ejercicios 2015 a 2018 el Convenio Colectivo del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga que fue aprobado mediante Asamblea de los trabajadores el día 2 de noviembre de 2016. Dentro de dicho Acuerdo se recogen, entre otras, medidas para la mejora en la conciliación de la vida personal y laboral de los empleados, la realización de promociones internas ajustadas a las necesidades organizativas del Organismo, el incremento anual de las retribuciones de acuerdo con lo que en cada ejercicio se establezca en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y la constitución de diferentes mesas de trabajo sobre determinados aspectos organizativos de la entidad. Tras los trámites oportunos, dicho Acuerdo fue publicado con fecha 15 de mayo de 2017 en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga. (Fuente: Memoria Dpto. RR.HH. 2017)

### 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 a las Ordenanzas municipales y legislación por delegación de competencias
- ✓ 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**

**OTA – Observatorio Tributario Andaluz** (Fuente: Memoria Dpto. Estadísticas y Estudios)

Con el propósito de crear un referente informativo y de debate técnico en materia tributaria y de ingresos municipales en general, el OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA) elabora y presenta en este portal específico, información estadística de interés tributario, económico y financiero de los municipios de Andalucía, así como de las grandes capitales nacionales. El OTA, desde una perspectiva fundamentalmente regional, recoge una serie de indicadores muy útiles para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a los datos con sencillez, siendo otro de sus objetivos la cobertura de las carencias informativas de otras fuentes similares. El OTA nace por recomendación del Comité de Expertos Profesionales en labores de asesoramiento a la corporación municipal en el seno del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga y fruto del anhelo de su Presidente, el Concejal de Economía y Hacienda, de contribuir a la máxima transparencia en el conocimiento de los aspectos más relevantes de las Haciendas Municipales.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, según recogen sus estatutos, además de tener la finalidad de ejercer las potestades administrativas precisas para aplicar con generalidad el sistema tributario del Ayuntamiento de Málaga, tiene la competencia de promover la formación, divulgación, estudios y análisis relacionados con la Hacienda Pública, motivo que justifica su activa participación en este proyecto, contando con la implicación de sus profesionales más especializados en la materia que divulga el OTA.



Por su parte, el Comité de Expertos Profesionales para asuntos tributarios municipales (órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria) recomendó, y así fue ordenado por la Presidencia del Consejo Rector del O.A. de Gestión Tributaria, “la creación de una unidad que se encargue del estudio estadístico, a nivel andaluz, que recopile y aglutine las principales magnitudes, datos e información de interés relacionados con la financiación local y los tributos locales desde un punto de vista objetivo y analítico, así como cualquier otra investigación de las sugeridas y tratadas en las ponencias del Comité de Expertos Profesionales, acordando con otras instituciones oficiales, universidades, colegios profesionales y entidades similares, la colaboración que fuese necesaria en aras a una mayor participación en nuestra gestión, como ya venimos haciendo desde hace más de 10 años y al objetivo de conseguir el mayor nivel de excelencia en la calidad de las investigaciones producidas”.

De este modo nace el OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA) para la gestión de información estadística sobre las Haciendas Locales que se presenta y elabora desde una doble vertiente: para la toma de decisiones municipales en todos los aspectos tributarios, por una parte, y por otra, para facilitar la divulgación de los análisis relacionados con la materia.

#### **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 aplicamos el principio de precaución en base al perjuicio que se pueda realizar en este ámbito en las competencias propias administrativas de la Gestión Tributaria Local.

Por ello, tenemos medidas de cuidado del medio ambiente de reciclado y de consumo sostenible. Manual de buenas prácticas medio ambientales a disposición del personal en el Portal Interno, donde se contemplan medidas de reciclados y ubicación de contenedores; así como medidas de consumo y uso de las instalaciones.

En cuanto al seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial, realizamos periódicamente comunicaciones por correo electrónico a todo el personal de actuaciones o píldoras formativas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

#### **G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS (Ver también G4-26)**

- Fortalecimientos de alianza con la **Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)** en:
  - Código de buenas prácticas tributarias
  - Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género
- **Comité de Expertos Tributarios**, órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria, se afianzan las líneas de trabajo conjunto con la creación del Observatorio Tributario Andaluz (OTA)



#### G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

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:

16

Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Entidades Financieras	Unicaja Banco, Caixa Bank, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, CajaSur	Convenio de colaboración bancario	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pago a través de la red de sucursales, cajeros y online.</li> <li>. Domiciliaciones de los recibos</li> </ul>
CEMI	Centro Municipal de Informática	Sistemas de información, Tecnología y Entorno Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Desarrollo de aplicaciones,</li> <li>. Hardware e infraestructura,</li> <li>. Seguridad de la información.</li> </ul>
Otras Administraciones Públicas	Universidad de Málaga (UMA)	Convenio de Colaboración para las prácticas laborales de alumnos. Becas Universitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Trabajos prácticos, de investigación y desarrollo.</li> </ul>
		Convenio marco para la investigación, desarrollo, innovación y formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Convenios específicos</li> <li>. Servicios técnicos y asesoramiento científico.</li> <li>. Intercambio de información y formación científico técnica.</li> <li>. Promoción de la investigación, innovación y las NN.TT.</li> </ul>
	Gerencia Provincial del Catastro	Colaboración con la Gestión e Inspección Catastral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Colaboración interadministrativa</li> <li>. Mejora y actualización del censo de bienes inmuebles</li> </ul>
	Comisión técnica de valoración catastral y Comisión de Hacienda de la FEMP	Colaboración con el desarrollo de normativa reguladora del impuesto sobre bienes inmuebles,	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elaboración de la circular sobre el procedimiento inspector.</li> <li>. Propuesta de reforma de la ley de Haciendas Locales.</li> <li>. Orden de regulaciones específicas.</li> </ul>
	Consejo General del Notariado	Adhesión del convenio en materia del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Plusvalía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Colaboración, asistencia e información a la ciudadanía.</li> </ul>
	FEMP Y FAMP	Participación y colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Intercambio de información en el ámbito financiero y tributario.</li> <li>. Estudio de propuestas de mejoras normativas.</li> </ul>
	CEM	Sesiones de trabajo con la Confederación de Empresarios de Málaga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.</li> </ul>
	Instituto Nacional de la Seguridad Social	Convenio de colaboración para el desarrollo del Reglamento de la Ayuda al pago del IBI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Suministro de información y uso de NN.TT.</li> <li>. Mejora en las resoluciones de Ayudas IBI.</li> </ul>
	Dirección Gral. De Tráfico	Convenio de colaboración sobre acceso a los registros de vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Uso de NN.TT.</li> <li>. Intercambio de información.</li> </ul>
	INE y FEMP	Encuentros monográficos con especialistas de grandes provincias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Intercambio de experiencias y conocimientos.</li> </ul>
	Agencia española de Protección de Datos	Participación, colaboración y consulta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Informes de la Agencia.</li> <li>. Respuesta a consultas.</li> </ul>
	Diputación provincial de Málaga	Convenio de colaboración para el pago diferido de las liquidaciones por publicación de anuncios	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Reducción de tiempos de publicación.</li> <li>. Colaboración interadministrativa.</li> <li>. Disminución de pagos diferidos.</li> </ul>





Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
	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	Sesiones de trabajo con la Cámara de Comercio de Málaga.	. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.
	Consejo de Transparencia de Andalucía (CTA)	Requerimientos de información	Reclamaciones de interesados/as
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.
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 admtvo.
	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 inicial: Memoria EFQM



# 3.

18

## ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA



### 3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

#### G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

Entidades Financieras: Unicaja Banco, Caixa Bank, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, CajaSur. 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.

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

Los aspectos materiales que identifican esta memoria de RS 2017 están basados en todos los informa de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2017

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

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2017- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

#### PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2017, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 14.736.853,41 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	11.137.289,93	10.446.022,31	10.435.740,82	93,79%	93,70%
II Gastos bienes corrientes y servicios	3.421.448,62	3.164.621,84	2.534.338,26	92,49%	74,07%
III Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV Transferencias corrientes	10.357,00	9.972,00	9.972,00	96,28%	96,28%
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>14.570.096,55</b>	<b>13.620.616,15</b>	<b>12.980.051,08</b>	<b>93,48%</b>	<b>89,09%</b>
VI Inversiones reales	156.554,86	46.471,50	46.471,50	29,68%	29,68%
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>156.554,86</b>	<b>46.471,50</b>	<b>46.471,50</b>	<b>29,68%</b>	<b>29,68%</b>
VIII Activos financieros	10.202,00	10.200,00	10.200,00	99,98%	99,98%
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>10.202,00</b>	<b>10.200,00</b>	<b>10.200,00</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,98%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>14.736.853,41</b>	<b>13.677.287,65</b>	<b>13.036.722,58</b>	<b>92,81%</b>	<b>88,46%</b>

#### Presupuesto de Ingresos

CAPITULOS	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% DER/PREV	% RECAUD/DER
III Tasas, precios públicos y otros ingresos	0,00	7.164,44	7.164,44	-	-
IV Transferencias corrientes	14.569.096,55	13.450.000,00	11.800.000,00	92,32%	87,73%
V Ingresos patrimoniales	1.000,00	188,32	188,32	18,83%	100,00%
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>14.570.096,55</b>	<b>13.457.352,76</b>	<b>11.807.352,76</b>	<b>92,36%</b>	<b>87,74%</b>
VII Transferencias de capital	154.390,09	46.471,50	0,00	30,10%	0,00%
<b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>154.390,09</b>	<b>46.471,50</b>	<b>0,00</b>	<b>30,10%</b>	<b>0,00%</b>
VIII Activos financieros	12.366,77	10.200,00	2.660,00	82,48%	26,08%
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>12.366,77</b>	<b>10.200,00</b>	<b>2.660,00</b>	<b>82,48%</b>	<b>26,08%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>14.736.853,41</b>	<b>13.514.024,26</b>	<b>11.810.012,76</b>	<b>91,70%</b>	<b>87,39%</b>

#### OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Se cumplen. La aprobación del presupuesto del ejercicio 2017 conforme a la nueva estructura de gastos por programas de actuación, ha supuesto la implantación de la contabilidad analítica en el Organismo, que permite la imputación de gastos por centros de costes, posibilitando obtener al cierre del ejercicio el coste efectivo de los servicios.

#### MEDIDAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

- Realización de estudio de medición de calidad del aire en el interior de las instalaciones del organismo.
- Instalación de pantallas led's en el Negociado de Atención Telefónica.
- Continuación del proceso de sustitución de parte del sistema de iluminación interior existente por dispositivos downlight tipo LED.
- Ampliación y división de la zona de atención al público que permitirán una mejora de las condiciones del servicio.
- Introducción de cláusula medioambiental en los criterios de valoración correspondientes al procedimiento de contratación de mobiliario.
- 31/7/2017 y 7/8/2017 Se realiza recordatorios RECICLAJE y sus contenedores para las instalaciones. RSC Gestrisam: RECORDATORIO: Nuevo Contenedor de reciclado de plásticos en Calle Concejal Muñoz Cerván



Para:  
CC:  
Asunto: RSC Gestrisam: RECORDATORIO: Nuevo Contenedor de reciclado de plásticos en Calle Concejal Muñoz Cerván

Buenos días,

Os recordamos que se ha incorporado un nuevo **contenedor de reciclado de plásticos** (principalmente para las **bottellas de agua**). Está situado al lado del contenedor de reciclado de papel, en la **Calle Concejal Muñoz Cerván**, como se puede apreciar en la foto.



Aprovechamos para recordarnos **las ventajas y beneficios del reciclaje de plásticos** sobre la que podréis informarnos ampliamente en el link que os adjuntamos a continuación:

<http://www.enbuenasmanos.com/reciclaje-de-plasticos>

**Ventajas y beneficios del reciclaje de plásticos**

El reciclaje del plástico es cada vez más necesario sepa por qué, conozca cómo es el proceso, sus dificultades, así como sus beneficios y ventajas.



- 1 Por qué reciclar el plástico
- 2 Dificultades técnicas añadidas al reciclaje plásticos
- 3 Cómo es proceso de reciclaje del plástico
- 4 Ventajas y beneficios del reciclaje de plásticos

Esto supone un gran problema por la inminente cantidad de residuos que

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

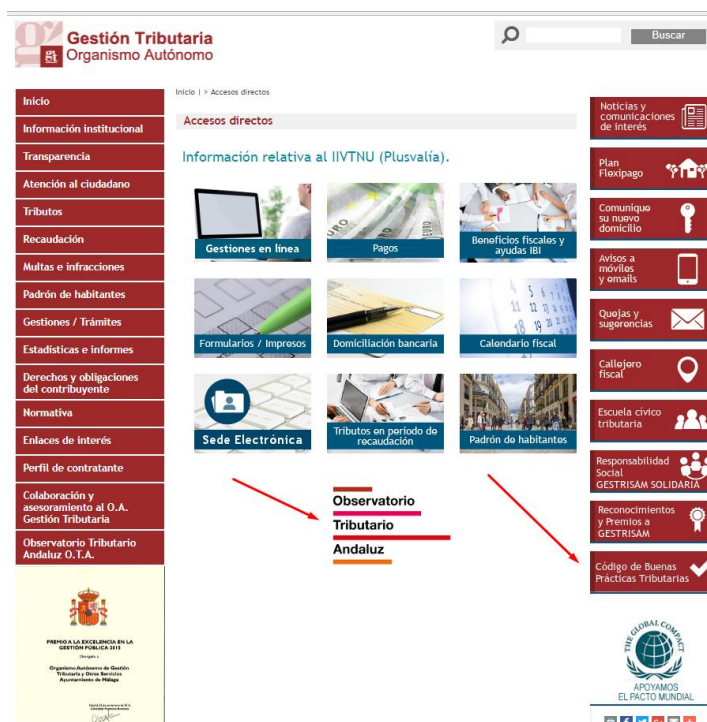
La cobertura de nuestra organización se fundamenta en nuestra propia gestión y en la creación y desarrollo de sinergias con los agentes externos. Cumplimiento de la Ley.

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

Detalle de ODS, los 17 objetivos vinculados al Pacto Mundial, y las actuaciones de Gestrisam para la contribución en la consecución de cada una de ellas (Dimensión ODS, punto 8.4).

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

Se incorporan en la web los nuevos apartados con contenidos RSC implementados en 2017, como muestra las flechas rojas de la imagen:



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

Inicio | > Accesos directos

**Accesos directos**

**Información relativa al IIVTNU (Plusvalía).**

**Observatorio Tributario Andaluz**

**Código de Buenas Prácticas Tributarias**



# 4.

22

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

## 4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

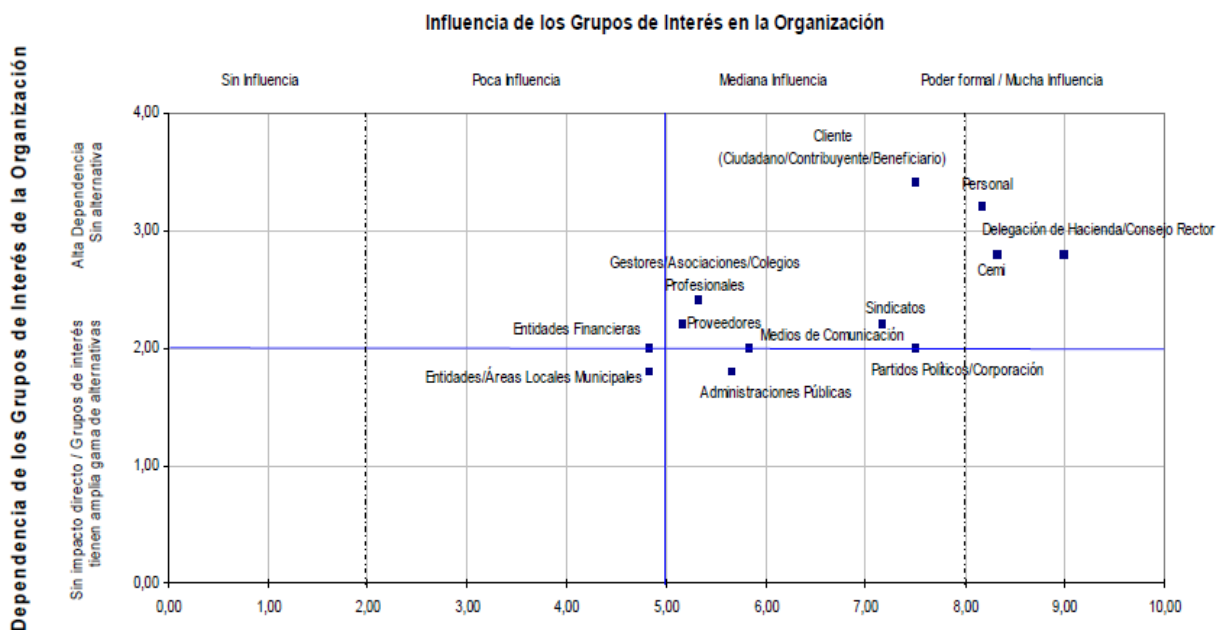
Grupo	Subgrupos
Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Consejo Rector</li> <li>•Junta de Gobierno Local</li> <li>•Delegación de Economía y Hacienda</li> <li>•Corporación</li> </ul>
Cientes /Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ciudadano/Contribuyente/Beneficiario</li> <li>•Gestores/Asesores</li> </ul>
Allados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Entidades Financieras</li> <li>•Otras Administraciones Públicas</li> <li>•Centro Municipal de Informática</li> <li>•Otras Áreas municipales</li> <li>•Proveedores</li> <li>•Colegios profesionales</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sociedad malagueña</li> <li>•Ámbito de Administración Local</li> <li>•Colectivos socio-económicos</li> <li>•Medios de Comunicación</li> </ul>

23

### 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



Fuente: Diagnóstico RSC 2010. Actualmente en revisión. Actualizar para 2018 en base al informe –análisis de los Grupos de Interés del Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios.





## G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15)

### MEMORIA 2017 DE ACTUACIONES RSC Y VOLUNTARIADO

#### **ÍNDICE:**

1. INTRODUCCIÓN
2. ACTIVIDADES QUE FOMENTAN EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE GESTRISAM
3. PROGRAMA RSC: GESTRISAM SOLIDARIA
4. ACTUACIONES SOLIDARIAS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

24

#### **1.- INTRODUCCIÓN**

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) adherido al Pacto Mundial desde 2009 y a los 10 Principios de la Red Española del Pacto Mundial y con el compromiso de canalizar acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, esta memoria breve de Responsabilidad Social 2017 especificará el ODS de referencia principal en cada actuación que se describa.

El propio sistema de Gestión de Gestrisam establece los grupos de interés principales y fomenta el diálogo y desarrollo de alianzas con ellos, con el fin de seguir generando sinergias relacionadas con nuestro objeto social y competencias desde la perspectiva socialmente responsable de nuestro organismo.

## **ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible**





Nota: cada actuación detallada en este informe tendrá su indentificación con los Objetivos establecidos por la ONU de Desarrollo Sostenible (17 ODS), como sigue (ODS 1), (ODS 2)...



Con este formato:

## 2.- ACTIVIDADES QUE FOMENTAN EL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE GESTRISAM



Las *actividades de diálogo con los grupos de interés de Gestrisam Solidaria y RSC* se detallan a continuación:

- 20/10/2017. **Firma de acuerdo.** El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (GESTRISAM) y la Confederación de Empresarios Malagueña (CEM) nos unimos para incorporar al Organismo Municipal un PACTO POR LA IGUALDAD DE GÉNERO y un Foro de Buenas Prácticas entre las organizaciones implicadas.

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/portada/portadad/subSeccion\\_0002?id=138368&tipoVO=1](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/portada/portadad/subSeccion_0002?id=138368&tipoVO=1)

### **Firma acuerdo de colaboración GESTRISAM y CEM**



*Gerente Gestrisam (Juan Manuel Ruiz Galdón), Concejal (Carlos Conde), Vicepresidenta CEM (Natalia Sánchez., Rueda de Prensa municipal 20/10/2017)*

- 25/10/2017. **I Jornada Gestrisam** por la Igualdad de Género

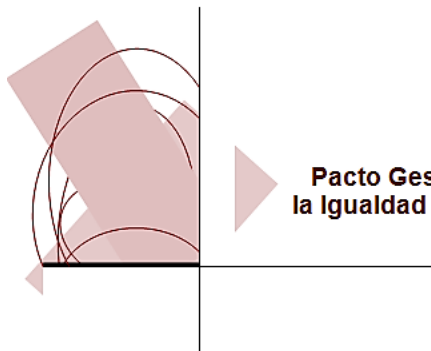
[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006d/subSeccion\\_0014](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0014)





## I JORNADA GESTRISAM

### HACIA LA TRANSVERSALIZACIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO EN LAS ORGANIZACIONES



#### Pacto Gestrism por la Igualdad de Género

*Vicepresidenta CEM (Natalia Sánchez), Concejal (Carlos Conde), Gerente Gestrism (Juan Manuel Ruiz Galdón)*

#### Mesa técnica 1: Familia y Trabajo. Buenas prácticas Conciliación



en



La primera mesa redonda 'Familia y trabajo. Buenas prácticas en conciliación' ha sido moderada por el periodista Marcos González, presidente y fundador de la Fundación Corresponsables. Ha contado con la participación de Macarena Regueira, Manuela Aránega, Ana Paneque, Marta González y Caterina de Tena.

Macarena Regueira (Amupema) ha destacado la labor empresarial de las autónomas; Manuela Aránega, gerenta de Accionmk, ha resaltado la organización de su empresa con mujeres jóvenes en los cargos directivos y horarios flexibles; Ana Paneque, consultora socia de A2pc, ha expuesto el trabajo que están desarrollando en la CEM relativo a la conciliación; Marta González, tesorera de la Federación Mistral y presidenta de Ada

*Lovelace, ha destacado la importancia de seguir avanzando en transformar la sociedad hacia una igualdad real para hombres y mujeres, y Attycas Consultoras, con Caterina de Tena, ha explicado la experiencia con Gestrisam en la auditoría participativa de género promovida desde la Gerencia de este organismo con resultados positivos para su personal.*

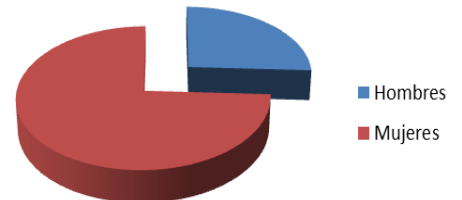
## Mesa técnica 2: Perspectiva de Género como estrategia en la Administración Pública. Transversalización de la Igualdad de Género.

27



*La segunda mesa redonda, titulada 'Perspectiva de género como estrategia en la administración pública. Transversalización de la igualdad de género' ha sido moderada por Ruth Sarabia, directora general de Derechos Sociales, Participación Ciudadana e Igualdad del Ayuntamiento de Málaga. Ha contado con la participación de Enrique Nadales (IMFE), Miguel Ruiz (EMT), Francisco Cantos (Distritos), Resurrección Hernández (Diputación) y Alicia Martín (Gestrisam).*

*El gerente de la Empresa Municipal de Transportes, Miguel Ruiz, ha destacado el aumento de las mujeres trabajadoras en la EMT y la incorporación de conductoras desde hace 20 años a la empresa. Alicia Martín, de Gestrisam, ha resaltado la importancia de ofrecer un equilibrio, tanto en las oportunidades hombre-mujer en igualdad, como en la vida personal, familiar y laboral.*



### Asistentes a la I Jornada Gestrisam de la Igualdad de Género

IMPACTO SOCIAL 25/10/2017			
I JORNADA GESTRISAM I.G.	Hombres	Mujeres	
PERSONAL GESTRISAM	4	10	14
ASISTENTES	21	59	80
ORGANIZACIÓN JORNADAS		3	3
	25	72	97





- **Pacto Gestrisam** por la Igualdad de Género. Hacia la transversalización de género

[http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion\\_0002/documentos/PACTO\\_GESTRISAM\\_IGUALDAD\\_GxNERO.pdf](http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion_0002/documentos/PACTO_GESTRISAM_IGUALDAD_GxNERO.pdf)

- Comité Social. Tiene como objetivos básicos:

28

- ✓ Situar a Gestrisam como REFERENTE en la Administración Pública, a nivel nacional, en materia de Responsabilidad Social Corporativa, compartiendo experiencias y buenas prácticas en este entorno.
- ✓ Aportar VALOR a la Organización y crear buena reputación o mejorarla, dotándola de modernidad, prestigio, diferenciación y obteniendo simpatías de la ciudadanía, así como reconocimiento y aceptación.
- ✓ Obtener IMPLICACIÓN del personal de Gestrisam. Favorecer la IGUALDAD de todas las personas de la Organización y apoyar medidas en esta materia que puedan trascender al tejido social de la Ciudad.
- ✓ Promover en la plantilla la ACCIÓN INTERNA – mediante voluntariado y dinamizadores sociales– y fomentar la labor social, mediante el altruismo como valor.
- ✓ Perseguir la mejora continua de los resultados internos potenciando los conceptos: equipo, participación, cohesión, confianza, orgullo de pertenencia, revalorización, ilusión, lo que redundará en incrementar el RENDIMIENTO de la Organización.
- ✓ Fomentar la COMUNICACIÓN y la COOPERACIÓN en el seno de la Organización.
- ✓ Impulsar la TRANSVERSALIDAD ya que sus actuaciones requieren la participación de toda la Organización.
- ✓ Fomentar la TRANSPARENCIA y la honestidad en la gestión. En definitiva, el BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

#### Reuniones:

Nombre

- 1 ACTA 30102014 COMITÉ SOCIAL - constitución
- 2 ACTA 24092015 COMITÉ SOCIAL Memoria 2014-Diagnóstico-Plan 16 17
- 3 ACTA 17112015 COMITE SOCIAL
- 4 ACTA 04102016 COMITÉ SOCIAL Memoria 2015-presupuesto-actualiza plan
- 5 ACTA 16102017 COMITÉ SOCIAL Memoria 2016-actualiza plan
- 5 CONSTANCIA EN ACTAS de RS 16102017

Ver Pág. 44 (resumen reuniones 2017. Comité Social y Comisión de Igualdad)



- 19/12/2017. Se solicita a Administración espacio físico para el desarrollo de actividades del Foro Social.
- 4/10/2017. La secretaria del Comité Social envía una propuesta básica en base al plan de dirección 2016-2019. Plan Senior Gestrisam (psicosocial, mentor y aprovisionamiento).
- 21/9/2017. Administración informa de la instalación en las dependencias de Gestrisam del servicio de HOMEPAQ de Correos para poder recibir y enviar paquetería del personal individualizada.
- 31/7//2017. Fundación Alares informa que nuestra candidatura “Gestrisam Solidaria” quedó preseleccionada como finalista en esta última edición de los premios.
- 31/7/2017: Envío correo a todo Gestrisam con información de protección medioambiental. RSC Gestrisam: RECORDATORIO: Nuevo Contenedor de reciclado de plásticos en Calle Concejal Muñoz Cerván
- 24/7/2017. Píldora informativa ODS a todo Gestrisam: PACTO MUNDIAL. VOLUNTARIADO Y ESTRATEGIA. ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). 2.- HAMBRE CERO
- 3/7/2017. Desde la Subdirección de Administración nos comunican que se ha incorporado una cláusula medioambiental en el pliego técnico del Acuerdo Marco para el suministro de mobiliario utilizando la herramienta fácil de “reasnet” para incorporar cláusulas sociales y/o ambientales en los pliegos de condiciones de los concursos o contrataciones:

<http://www.reasnet.com/clausulassociales/>

- 01/6/2017. Participación en la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) con la Fundación Corresponsables en la mesa de “comunicación y diálogo con los grupos de interés. Impulsar los ODS”





30

- 16/6/2017. II Jornada de Consejo Sectorial de la Mujer con otros municipios.
- 3/5/2017. Acto Ayuda IBI. Alcalde en Salón de los Espejos del Ayuntamiento de Málaga.





- 22/3/2017. Grupo Peñarroya en el Foro Personas y empresas felices, responsables y Conciliadoras.
- 18/3/2017. Gestrisam nos han premiado por los protocolos contra la violencia de género y contra el acoso sexual y/o sexista. Premios Calidad Ayuntamiento de Málaga



31



- Finalista en los VIII premios de la Fundación Corresponsables por la iniciativa de “Gestrisam Solidaria” en la categoría de “Administraciones y entidades públicas”

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006d/subSeccion\\_0015](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0015)

Octava edición se han recibido 417 iniciativas, de las que finalmente 248 han sido valoradas por el Comité Técnico de los Premios por la calidad de la información reportada. La categoría de Comunicación Responsable, promovida por ObservARSE, ha recibido 79 candidaturas. En estos premios se mantiene el carácter internacional, con candidaturas de nueve países diferentes y el 51% de ellas de fuera de España. En la modalidad de Administraciones y entidades públicas premiada como finalista el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga



### **3.- PROGRAMA RSC: GESTRISAM SOLIDARIA**

## **ODS10(1y2)**

Desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria nace el año 2016, durante el primer trimestre el programa Gestrisam Solidaria, donde se quiere dar respuesta personalizada a las situaciones difíciles de pago por las que detectamos en nuestras actuaciones competenciales que precisaba la ciudadanía de Málaga. Siempre con el espíritu de mejora de nuestros servicios tributarios y apostando por el desarrollo de la parte social y solidaria en el ámbito de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam, se inician actuaciones de coordinación entre Recaudación y Atención a la Ciudadanía para atender desde el equipo creado para ello en el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social.

El equipo de atención personalizada Gestrisam Solidaria atiende a la persona afectada con problemas de pago. Las personas que solicitan que sean atendidas por el programa Gestrisam Solidaria vienen derivadas por el personal de Atención al Público, Fraccionamiento, Gerencia o Derechos Sociales, principalmente.

Se analiza su situación objetiva económica y familiar. Para ello, vía telemática y previa autorización de la persona solicitante de los servicios Gestrisam Solidaria, se consultan en las administraciones públicas competentes de las pensiones o prestaciones económicas que percibe la persona deudora.

Además, se le informa de los servicios que prestan otras áreas municipales que puedan facilitar su situación, principalmente el área de Derechos Sociales. A su vez, se pide al área de Derechos Sociales información por cada expediente sobre la atención recibida desde servicios sociales a la persona y su familia. El área de Derechos Sociales remite informe genérico de actuaciones recibidas o negativo en caso de que no haya sido atendida. En algunos casos, hemos concertado cita directa con el área de Igualdad y otras administraciones públicas por encontrarnos con situaciones personales y familiares que precisan apoyo específico.

La competencia principal de la atención y seguimiento de cada caso es resolver la situación de la persona en cuanto a la deuda pendiente con Gestrisam, coordinando con los diferentes departamentos y negociados de Recaudación la valoración de insolvencia provisional, fallido y/o pago de la deuda con fraccionamiento y/o aplazamiento. Además, del seguimiento de la evolución de la deuda y la situación en el tiempo, dado que en la mayoría de los casos son situaciones temporales de insolvencia o se fracciona la deuda en plazos revisables por las cuotas iniciales solidarias que deben incrementarse y revisarse en el tiempo de pago establecido. Además, se le asesora y valora sobre todos los beneficios fiscales y ayudas IBI que tenemos regulados en el O.A. de Gestión Tributaria.

### **Datos estadísticos GESTRISAM SOLIDARIA**

2017	H	M	Total general
PENDIENTE	7	9	16
REVISAR	2	2	4
CERRADO	76	68	144
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>164</b>

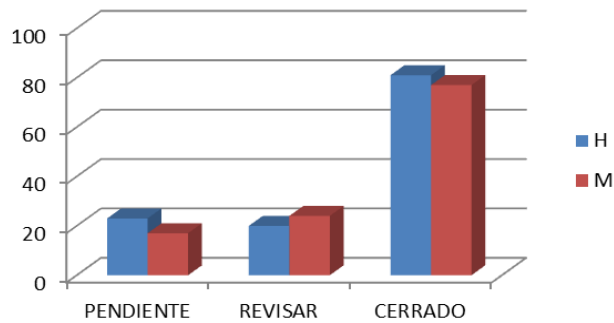
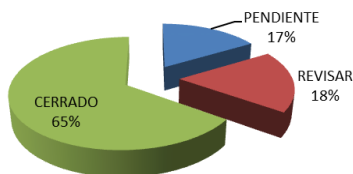


2017	H	M	Total general
Atención Personalizada	12	15	27
Fallido Ejecutiva	9	4	13
Fraccionamientos	60	50	110
Insolvencia Provisional	2	7	9
No Procede	2	3	5
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>164</b>

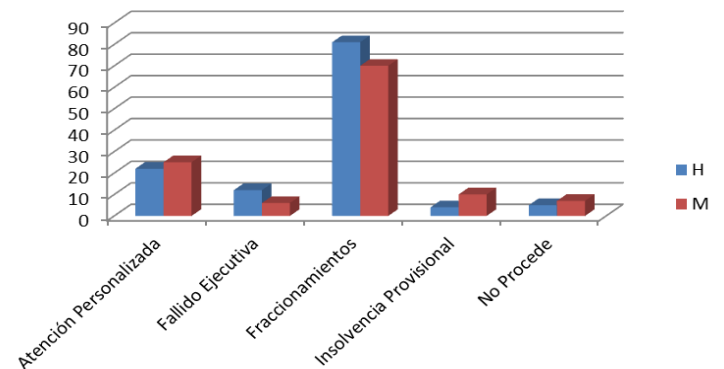
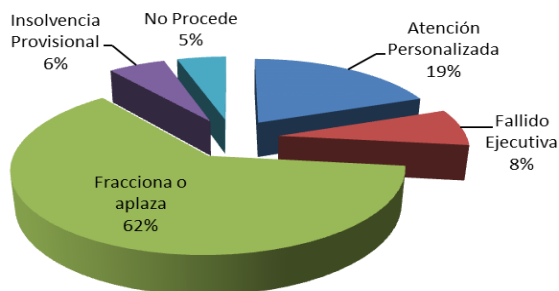
2015-2017	H	M	Total general
PENDIENTE	23	17	40
REVISAR	20	24	44
CERRADO	81	77	158
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>118</b>	<b>242</b>

2015-2017	H	M	Total general
Atención Personalizada	22	25	47
Fallido Ejecutiva	12	6	18
Fraccionamientos	81	70	151
Insolvencia Provisional	4	10	14
No Procede	5	7	12
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>118</b>	<b>242</b>

### Estado de los expedientes de GESTRISAM SOLIDARIA



### Destino de los expedientes





#### **4.- ACTUACIONES SOLIDARIAS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO**

Desde el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad social se apoya y promueve, además de la responsabilidad social corporativa de Gestrisam, se fomenta el **Voluntariado Corporativo**. Entre las iniciativas que nos han propuesto las compañeras y compañeros de Gestrisam, este año, de nuevo, hemos visto muy acertada la acción “**Tapeo Solidario**”, porque no solo permite recaudar fondos para las familias más necesitadas que gestionan diferentes entidades sociales que aporta cada persona de Gestrisam voluntariamente, también fortalece la implicación del personal con una acción solidaria conjunta, donde la organización y las personas que la integramos hacemos un trabajo conjunto de ayuda social en nuestro entorno más cercano.

34

En el Tapeo Solidario de **2015** se recaudó 1.190 euros. El importe se destinó 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.

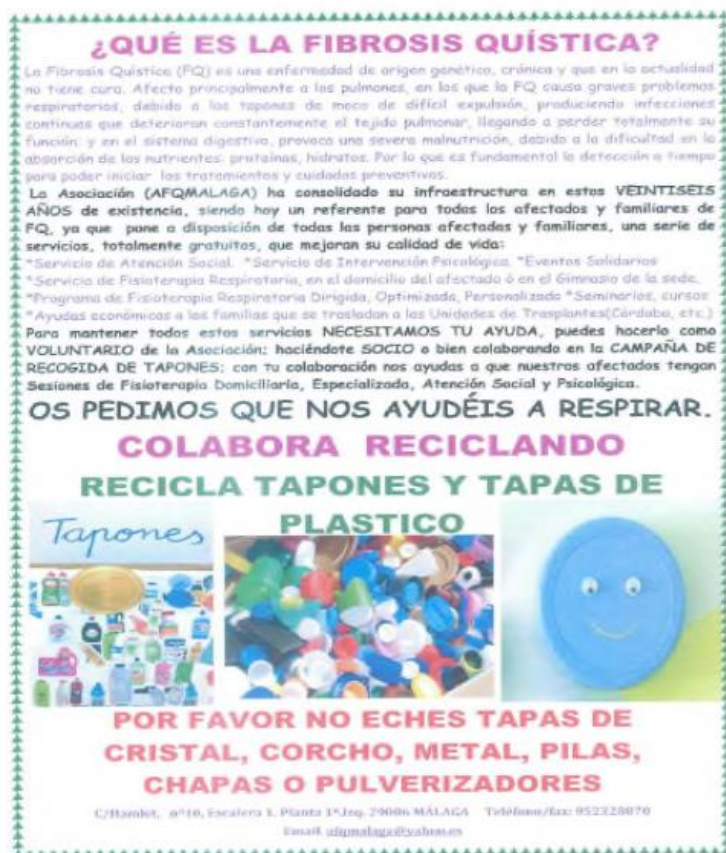
En el Tapeo Solidario de **2016**, se entrega a Cáritas del Ave María la cantidad de 840€. Esta cantidad va a contribuir a ayudar a familias de la zona de Tabacalera que están pasando por situaciones difíciles, esto les va a ayudar a poder pagar deudas de estas familias en farmacias, recibos de agua y luz, etc...

En el año **2017** se realiza el 13 de diciembre.

En cuanto a otras **recogidas de dinero con las propinas de la compra de agua mineral**, durante el año 2016, hemos colaborado con CÁRITAS AVE MARÍA con diversos paquetes de zumos, batidos, cereales, etc. que nos han ido regalando con los pedidos de agua, así como con la cantidad de 799 €, dinero que ha servido para hacer más llevadero el día a día de quienes están más necesitados

A su vez, en la acción solidaria de **Recogida de alimentos** no precederos 2016, 2 carros de alimentos que se han entregado a Cáritas del Ave María, así como recibo de los 195€ recaudados.

Otras acciones del voluntariado de Gestrisam que apoyamos son la **Campaña navideña de recogida de Juguetes y Libros** que lleva realizándose varios años y se entrega a la ONG Madre Coraje en años anteriores. En el 2017 se ha realizado de forma conjunta, además se mantiene la **recogida permanente de tapones de plástico** para la asociación CONTRA LA FIBROSIS QUÍSTICA DE MÁLAGA, tenemos contenedores en todas las plantas.



## ODS1

- **Tapeo solidario**  
Entrega de lo recaudado al Comedor social "Yo soy tu" 795 €
- **Recogida de alimentos, juguetes y libros**  
Entrega a Caritas Diocesana Ave María:
  - 14 bolsas de ropa
  - 23 de alimentación y aseo
  - 9 de juguetes
  - 1 de libros
  - 145 € recogidos en efectivo





## CAMPAÑA RECOGIDA ALIMENTOS, ROPA, JUGUETES, LIBROS Y DINERO



SIMPLEMENTE...  
**¡DAR!**



- LUGAR DE ENTREGA:** Sala de Reuniones (1ª Planta)  
Dpto. Recaudación
- DÍAS DE ENTREGA:** Del 30 de Noviembre al 15 de Diciembre, ambos inclusive

CAMPAÑA PROMOVIDA POR: PLANTILLA GESTIÓN TRIBUTARIA, GESTRISAM SOLIDARIA Y FORO SOCIAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA



¡¡¡COLABORA Y SIMPLEMENTE, DA!!!  
GRACIAS POR TU APORTACIÓN SOLIDARIA

TRABAJADORES DE GESTIÓN TRIBUTARIA  
MÁLAGA

SEÑORES-AS:

Un año más, me dirijo a ustedes para expresarles todo mi agradecimiento en nombre de los más desfavorecidos de la sociedad.

Deseándoles unas felices navidades y un próspero año 2018, les saluda atentamente.



Fdo: María Victoria Heredia Rodríguez  
Directora de Cáritas Parroquial de Santa María de la Encarnación.



### • Donación de sangre y médula ósea

COLABORACIÓN CON EL CENTRO REGIONAL DE TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA DE MÁLAGA			
Ejercicio	Descripción	Donación Sangre	Donación Médula
2015	Campaña Donación de Sangre (07/05/2015)	49	----
	Campaña Donación de Sangre (01/10/2015)	38	----
2016	Campaña Donación de Sangre (05/05/2016)	36	1
	Campaña Donación de Sangre (18/10/2016)	46	10
2017	Campaña Donación de Sangre (17/05/2017)	34	3
	Campaña Donación de Sangre (21/11/2017)	28	0



- Foro Social. Propuestas de actividades internas para el personal y sus familias:

37

7 de octubre	<b>Ruta Senda Litoral La Riviera playa -El Bombo La Cala de Mijas</b>
27 de septiembre	<b>Miércoles, 27/09/2017 Día Mundial del Turismo: Día de puertas abiertas y visitas gratuitas</b>
21 de septiembre	<b>Cultura y más.....en tu zona</b>
	<b>Cultura y más.... en tu zona: Programación por distritos</b>
16 al 22 de septiembre	<b>Semana Europea de la Movilidad Málaga.</b>
	Cartel Semana Europea de la Movilidad
	Resumen de Actividades Semana Europea de la Movilidad Málaga
	Concurso "Desplázate al trabajo de forma eficiente: ¡Mejora tu movilidad!
	XV Edición del Día de la Bicicleta 24092017
	Puntos de información Semana Europea de la Movilidad Málaga
	Precios Rosas = Precios Saludables
17/06/2017	Visita Museo de Málaga. Aduana.
	Normas Museo de Málaga.
03/06/2017	Senderismo de Torrijos a Santillana - Montes de Málaga
27/05/2017	Senderismo Camino de la Ermita Coin.





## IMPACTO FORO SOCIAL 2017 ACTIVIDADES INTERNAS

### **MUSEO ADUANA IMPACTO**

11 MUJERES (4 MUJERES GESTRISAM)  
2 HOMBRES  
1 NIÑO

### **SENDERISMO COIN**

5 MUJERES – (3 MUJERES GESTRISAM)  
3 HOMBRES  
3 NIÑOS  
1 NIÑA

### **SENDERISMO MONTES DE MÁLAGA**

2 MUJERES (2 MUJERES DE GESTRISAM)  
2 HOMBRES  
3 NIÑOS

- Foro Social. Propuestas de actividades externas para el personal y sus familias:

14/07/2017	Cena Solidaria 25 Aniversario Cudeca
28/05/2017	18 Carrera Urbana por la Integración
	" <a href="http://www.fedatletismoandaluz.net/">http://www.fedatletismoandaluz.net/</a>
26/05/2017	18:00h. Plaza de la Constitución.
	"FEMSANA DÍA INTERNACIONAL DE ACCIÓN PARA LA SALUD DE LA MUJER"
23/04/2017	V Carrera Mujeres contra el Cáncer "Ciudad de Málaga"
	Reglamento
	Recorrido Carrera
	Hoja de Inscripción
02/04/2017	TauRun AECC Carrera Solidaria. Grupo Gestrisam
25/03/2017	Hora Planeta
	Cuadro actividades 4º Trimestre 2016
05/03/17	III Carrera litotal HOLIDAY WORLD PROYECTO HOMBRE
05/03/17	Teatro solidario autismo Málaga





## ***Noticias relacionadas:***

- EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ DECLARA COMO "BUENA PRÁCTICA" EL PROCEDIMIENTO DE INSOLVENCIA PROVISIONAL Y FALLIDOS.

28/12/2017. El Defensor del Pueblo Andaluz, en aplicación de sus competencias de supervisión de las Administraciones Locales, ha considerado como una buena práctica la medida adoptada por Gestión Tributaria de incorporar a la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de Ingresos de Derecho Público del Ayuntamiento de Málaga el denominado Procedimiento de Declaración de Insolvencia Provisional y Fallido.

- MÁLAGA SERÁ UN REFERENTE NACIONAL AL CONTAR CON UN OBSERVATORIO TRIBUTARIO DIRIGIDO AL CONTRIBUYENTE.

22/12/2017. Este Observatorio que ha sido creado por el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento es el primero de Andalucía y de España. Una plataforma que demuestra que la ciudad de Málaga ocupa un puesto relevante entre las ciudades de España con fiscalidad más baja, en especial en materia de IBI.

El Ayuntamiento de Málaga se coloca de nuevo en el mapa de España como pionero gracias a la elaboración de un Observatorio Tributario que permite al contribuyente malagueño manejar una plataforma informativa con la que podrá aumentar sus conocimientos sobre lo que suponen sus responsabilidades tributarias respecto a otras ciudades de Andalucía e incluso de las grandes capitales de España. Con esto, el malagueño observará que la ciudad ocupa un puesto relevante entre las ciudades de España con la fiscalidad más baja, en especial en materia del Impuesto de Bienes Inmuebles.

- GESTRISAM PREMIADO A NIVEL NACIONAL POR SU LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

28/11/2017. El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros servicios del Ayuntamiento de Málaga ha sido reconocido a nivel nacional por su compromiso activo contra la violencia de género gracias a la puesta en marcha de sus "Protocolos de medidas preventivas contra la Violencia de Género para el personal de Gestrisam y en la Atención al Público".

El Concejal de Economía, Hacienda y Recursos Humanos, Carlos Conde, en representación del Ayuntamiento de Málaga, ha recogido en la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en Madrid, la Mención especial Honorífica en el V concurso de buenas prácticas locales contra la violencia de género en la categoría "Coordinación y detección", por la propuesta "Protocolos contra la Violencia de Género para el personal de GESTRISAM y en la Atención al Público", convocado por Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y la FEMP.

- GESTRISAM FACILITA LA CONCILIACIÓN DE LOS INTERESES FAMILIARES Y LABORALES DE LA CIUDADANÍA MALAGUEÑA

20/09/2017. El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, desde el 1 de octubre de 2015, amplió el horario de atención presencial todos los jueves por la tarde en horario de 17:00 a 19:00 horas (excepto del 15/06 al 15/09 y del 24/12 al 6/01), en sus oficinas ubicadas en Avda. Sor Teresa Prat, nº: 17 (Tabacalera).

- CONDE SUBRAYA QUE MÁLAGA ES REFERENTE NACIONAL EN AYUDAS AL PAGO DEL IBI A LOS COLECTIVOS MÁS DESFAVORECIDOS

03/08/2017. Desde el año 2001, primer ejercicio de la puesta en marcha del programa de beneficios fiscales y ayudas a las familias para el pago del IBI, se han concedido más de 9,5 millones de euros en estos conceptos.

- AYUNTAMIENTO Y CEM SUSCRIBEN UN PROTOCOLO PARA FOMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS EN LAS EMPRESAS

07/07/2017. La CEM se compromete a difundir entre sus asociados el "Código de Buenas Prácticas Tributarias" elaborado por Gestrisam.

Se trata de colaborar desde los principios de transparencia y mutua confianza para evitar conflictos derivados de la interpretación de la normativa, y disminuir la inseguridad jurídica y los litigios.

- CONVENIO DE GESTRISAM Y EL COLEGIO DE GESTORES ADMINISTRATIVOS PARA FACILITAR LA TRAMITACIÓN TRIBUTARIA A LA CIUDADANÍA

19/06/2017. El objetivo es simplificar para la ciudadanía la gestión y trámite de cualquier expediente relacionado por los tributos municipales.







## **Escuela Cívico Tributaria 2017:**

(Fuente: Dpto. de Estadísticas y Estudios 2017)

Nuestro Ayuntamiento, a través del Organismo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga, permanentemente asentado sobre los principios de proximidad y compromiso responsable, vuelve a apostar una vez más por el acercamiento a sus ciudadanos más jóvenes en el marco de la Escuela Cívico Tributaria.

Esta iniciativa municipal didáctica asume como meta concienciar a nuestros jóvenes sobre la existencia de una serie de necesidades colectivas -frente a las necesidades individuales- en el marco de los servicios que presta el Ayuntamiento de Málaga y su relación con la tributación local.

A tal fin, una delegación de profesionales de nuestro Organismo Autónomo expertos en la materia se ha desplazado durante los meses de marzo y abril a varios centros de enseñanza de nuestra ciudad para colaborar en el desarrollo de esta Escuela, divulgando entre los estudiantes malagueños una serie de conocimientos básicos sobre la organización de la ciudad, la relación entre los gastos e ingresos públicos y el papel de los tributos locales.

Teniendo su origen en 2008, este décimo año continúa la consolidación de la acción formativa. La excelente acogida e interés mostrado por parte de los alumnos y del personal docente, así como la firme creencia en los objetivos y propósitos que subyacen tras los contenidos de la Escuela, recomiendan el mantenimiento y fortalecimiento de la acción para los próximos años.

### **ASISTENCIA A CENTROS**

Han sido 3 los centros que configuran la lista de participantes en esta edición y 7 las sesiones celebradas.

#### **Nombre del Centro      Total de alumnos**

- **Colegio El Atabal    46**
- **Colegio León XIII    30**
- **Colegio Cerrado Calderón    120**

Como resumen presentamos el siguiente cuadro con el número de centros visitados, las sesiones realizadas, fecha de esta edición y número total de alumnos:

#### **2017**

<b>Centros visitados</b>	<b>3</b>
<b>Sesiones realizadas</b>	<b>7</b>
<b>Periodo de tiempo</b>	<b>Marzo-Abril</b>
<b>Total Alumnos</b>	<b>196</b>

Las ponencias han sido impartidas por el personal del O.A. Gestión Tributaria a los que especialmente les agradecemos desde aquí su inestimable colaboración y participación.

### **EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

Una vez concluida cada una de nuestras intervenciones, se entregó a los responsables de todos los centros educativos (profesores, tutores o jefes de estudio que asistieron junto a los alumnos a las jornadas) una Hoja de Evaluación de la actividad en general y de nuestra sesión en particular. Podemos calificar como **muy óptimos los resultados obtenidos.**





### Noticias Web Gestrisam:

17-01-25 GESTRISAM VOLUNTARIADO CORPORATIVO  
17-01-26 CARPETA CIUDADANA GESTRISAM  
17-03-09 GESTRISAM. MEJORAS INSTALACIONES ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
17-05-03 Acto Ayudas al IBI. Beneficios fiscales IBI. Mejoras Plusvalía Municipal  
17-05-19 GESTRISAM. STC-PLUSVALÍA.v1  
17-05-29 GESTRISAM INFORMA SOBRE PLUSVALÍA  
17-06-19 CONVENIO GESTORES ADMINISTRATIVOS  
17-07-17 PROTOCOLO BUENAS PRÁCTICAS  
17-08-28 AYUDAS COLECTIVOS MAS DESFAVORECIDOS  
17-09-07 CONCILIACION - APERTURA TARDES  
17-09-20 GESTRISAM Y ACCIONES DE MEJORA  
17-11-28 Gestrisam. Premio MSSSI y FEMP  
17-12-22 PRESENTACIÓN OTA  
17-12-28 Escrito DPA sobre insolvencia provisioNAL

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

- ***GESTRISAM FOMENTA EL DESARROLLO DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS EN LAS EMPRESAS A TRAVÉS DE UN ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA***

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga y la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) han suscrito un protocolo de intenciones con el objetivo de lograr la máxima difusión del “Código de Buenas Prácticas Tributarias” elaborado por Gestrisam. El protocolo ha sido presentado hoy por el Alcalde D. Francisco de la Torre Prados y el Presidente de la CEM, D. Javier González de Lara.

En el ánimo que persiguen sendas instituciones de dar un paso más en el cumplimiento de la normativa en la materia tributaria, se tiene la intención de lograr la máxima difusión del “Código de Buenas Prácticas Tributarias” elaborado por el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, al que podrán adherirse todas las empresas que voluntariamente así lo consideren oportuno en la senda del cumplimiento cooperativo en materia tributaria local y establecer una relación de colaboración recíproca, basada en los principios de transparencia y mutua confianza, procurando aminorar los conflictos derivados de la interpretación de la normativa aplicable, favoreciendo el uso de los instrumentos que establece el Ordenamiento jurídico tributario y disminuyendo la inseguridad jurídica y la litigiosidad.

El O. A. de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga se alinea con las mejores prácticas recomendadas desde la Unión Europea. En este sentido, la Comisión Europea hizo públicas, a finales de 2016, unas orientaciones para un Código del Contribuyente Europeo, que recopila los principales derechos y obligaciones que regulan las relaciones entre los contribuyentes y las Administraciones tributarias en Europa. Su finalidad es garantizar una mayor transparencia en relación con los derechos y las obligaciones de ambas partes, así como promover que las Administraciones adopten un enfoque más orientado a los servicios.



La Confederación de Empresarios de Málaga difundirá, por todos los medios de los que disponga, las características y las ventajas de formalizar la adhesión de sus asociados al Código de Buenas Prácticas Tributarias desarrollado por Gestrisam y formulará cuantas sugerencias entienda oportunas y necesarias para la adaptación y actualización de su contenido en orden a facilitar su aplicación práctica.

La CEM y Gestrisam mantendrán una estrecha colaboración para difundir el mejor conocimiento de la función socioeconómica desarrollada por la empresa y una imagen adecuada en el ámbito fiscal municipal del empresario ante la opinión pública. Así mismo colaborarán en la detección y búsqueda de soluciones respecto a aquellas prácticas fiscales fraudulentas que puedan desarrollarse en los mercados en los cuales están presentes para erradicar las ya existentes y prevenir su extensión.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, da un paso más en el desarrollo de sus competencias hacia la búsqueda del compromiso de las empresas en las buenas prácticas tributarias, desde el marco de la Comisión Europea de Fiscalidad en la misma línea que ha hecho la AEAT.

- **OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA)**

Con el propósito de crear un referente informativo y de debate técnico en materia tributaria y de ingresos municipales en general, el OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA) elabora y presenta en este portal específico, información estadística de interés tributario, económico y financiero de los municipios de Andalucía, así como de las grandes capitales nacionales.

El OTA, desde una perspectiva fundamentalmente regional, recoge una serie de indicadores muy útiles para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a los datos con sencillez, siendo otro de sus objetivos la cobertura de las carencias informativas de otras fuentes similares.

El OTA nace por recomendación del **Comité de Expertos Profesionales** en labores de asesoramiento a la corporación municipal en el seno del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga y fruto del anhelo de su Presidente, el Concejal de Economía y Hacienda, de contribuir a la máxima transparencia en el conocimiento de los aspectos más relevantes de las Haciendas Municipales.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, según recogen sus estatutos, además de tener la finalidad de ejercer las potestades administrativas precisas para aplicar con generalidad el sistema tributario del Ayuntamiento de Málaga, tiene la competencia de promover la formación, divulgación, estudios y análisis relacionados con la Hacienda Pública, motivo que justifica su activa participación en este proyecto, contando con la implicación de sus profesionales más especializados en la materia que divulga el OTA.

Por su parte, el Comité de Expertos Profesionales para asuntos tributarios municipales (órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria) recomendó, y así fue ordenado por la Presidencia del Consejo Rector del O.A. de Gestión Tributaria, “la creación de una unidad que se encargue del estudio estadístico, a nivel andaluz, que recopile y aglutine las principales magnitudes, datos e información de interés relacionados con la financiación local y los

tributos locales desde un punto de vista objetivo y analítico, así como cualquier otra investigación de las sugeridas y tratadas en las ponencias del Comité de Expertos Profesionales, acordando con otras instituciones oficiales, universidades, colegios profesionales y entidades similares, la colaboración que fuese necesaria en aras a una mayor participación en nuestra gestión, como ya venimos haciendo desde hace más de 10 años y al objetivo de conseguir el mayor nivel de excelencia en la calidad de las investigaciones producidas”.

De este modo nace el OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ (OTA) para la gestión de información estadística sobre las Haciendas Locales que se presenta y elabora desde una doble vertiente: para la toma de decisiones municipales en todos los aspectos tributarios, por una parte, y por otra, para facilitar la divulgación de los análisis relacionados con la materia.

- **Reuniones 2017** realizadas con los órganos constituidos en Gestrisam para el desarrollo de la **Responsabilidad Social y la Igualdad**:

FECHA	REUNIÓN
26/01/2017	Comisión de Igualdad
08/03/2017	Comisión de Igualdad
14/07/2017	Comisión de Igualdad
16/11/2017	Comité Social



Febrero 2017 - **Premios Calidad 2016 por buenas prácticas de mejora de los servicios por los “Protocolos contra la violencia de género y contra el acoso sexual y/o sexista”**





01/6/2017. Participación en la **Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)** con la **Fundación Corresponsables** en la mesa de “comunicación y diálogo con los grupos de interés. Impulsar los ODS”



45





# 5.

46

# PERFIL DE LA MEMORIA





## 5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año 2017

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

**Memoria de Responsabilidad Social 2016 de Gestrisam.** Cerrada en septiembre del 2017. Aprobada en Comité social del 16/10/2017 consta en acta. Se incorpora a web Gestrisam con fecha 04/12/2017. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y Pacto Mundial

Signatory	Year
Eurofesa S.A.	2016
TEXTILS MORA, S.A.L	2016
García y Márquez Servicios Inmobiliarios S.A.	2016
Lextransport Asistencia, S.L.	2016
Sistemas Avanzados de Tecnología S.A. (SATEC)	2016
Konstrues Gestión y Desarrollo de Obras, S.L.	2016
Buenaventura Giner S.A.	2016
Ambical Proyectos, S.L.	2016
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga	2016



#### 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. Subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad.

**2016** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada en portal interno y web corporativa. Subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad. Hasta la fecha se ha realizado todos los informes relacionados con la responsabilidad social corporativa de la organización internamente desde el departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, viendo la magnitud de informe final, para la memoria 2016 se pretende contratar empresa de diseño gráfico especializada que realice memoria simplificada más visual para la web.

**2017** – Memoria de Responsabilidad Social. Se simplifica el contenido y difunde entre la sociedad y grupos de interés. No se asigna partida presupuestaria para profesionalizar diseño. Se mantiene realizándose por parte de la jefatura del departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Se alimenta de las memorias departamentales e informes de gestión de la organización, dado su carácter transversal. Se aprueba por parte del Comité Social, previamente a su difusión.

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)

49

#### **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.

#### **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. Y se implican con los principios del Pacto Mundial.
- Además, tienen verificación interna en el Comité Social que es un órgano ejecutivo constituido con miembros representantes de todas las subdirecciones orgánicas de Gestrisam. Revisado y validado internamente.

 Ayuntamiento de Málaga  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria



Version 1.0 – 27/07/2018



## **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017**



Av. Sor Teresa Prat, 17. 29003 MÁLAGA  
Tlfn.: 951 92 92 92  
e-mail: [gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)  
<http://gestrisam.malaga.eu>

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017  
Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social  
Comité Social



# 6.

50

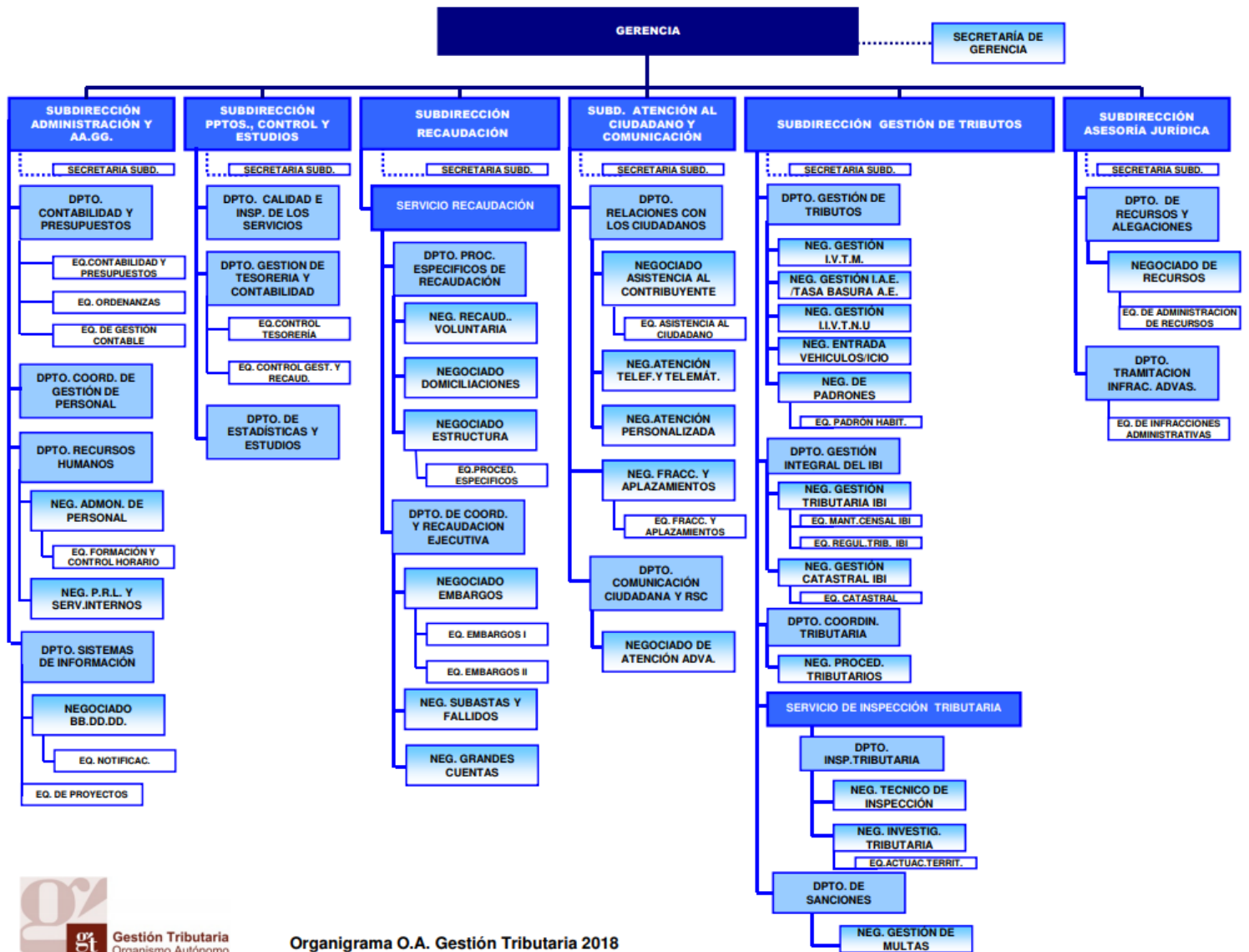
# GOBIERNO



## 6. GOBIERNO

### G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO (revisado en 2017)

51



Gestión Tributaria  
Organismo Autónomo

Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2018

18-04-2018



7.

52

# 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.



### 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.

***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



# 8.

55

# NUESTRO DESEMPEÑO

## 8. NUESTRO DESEMPEÑO

### 8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-17 a G4-20) Págns. 19-21

#### 8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

#### 8.1.2. Indicadores de desempeño

### 8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL (G4-20) Pág. 20-21

#### 8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

#### 8.2.2. Indicadores de desempeño

### 8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

#### 8.3.1. Enfoque de Gestión Social.

Convenio Colectivo. Objetivos del Comité Social y de la Comisión de Igualdad

#### 8.3.2. Gestión social interno (personal). Indicadores prácticas laborales y trabajo digno (Fuente: memoria Calidad y de RR.HH. 2017)

Marco de Referencia (Política de Calidad,...): revisión del Marco Estratégico modificándose los valores para adaptarlos a la realidad actual de nuestra organización, reflejando de manera homogénea y con un lenguaje igualitario los valores que contribuyen a cumplir la misión y alcanzar la visión.

## nuestros valores compartidos

### Servimos a la ciudadanía

Mejoramos continuamente	Trabajamos con solidaridad
Nos comportamos éticamente	Fomentamos la participación
Garantizamos la confidencialidad	Nos esforzamos con motivación y satisfacción
Respetamos la legalidad	Respetamos el medioambiente
Actuamos con transparencia	Nos comprometemos con la igualdad
Impulsamos las tecnologías de información y comunicación	

### Formación:

ACCIONES FORMATIVAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD (PERIODO 2008 - 2017)		
Ejercicio	Horas Anuales	Descripción Acciones Formativas
2017	211	EPI Nivel I
		Habilitación DESA
		Reciclaje DESA



## Salud laboral: Campañas salud y vacunaciones

CAMPAÑAS INFORMATIVAS (PERIODO 2008 - 2017)	
Ejercicio	Descripción
2008	-----
2009	Prevención de la Gripe A Campaña Donación de Sangre (06/03/2009)
2010	Campaña Donación de Sangre (09/04/2010)
2011	Consejos Básicos sobre Seguridad Vial Manuales informativos puestos oficinas, atención público, personal limpieza y ordenanzas en P.Interno Campaña Donación de Sangre (06/05/2011)
2012	Campaña Prevención de Accidentes Laborales de Tráfico Intalacion DESA en zona de Atención al Ciudadano Campaña Donación de Sangre (14/06/2012 - 31/10/2012)
2013	Campaña Prevención Lesiones Músculo Esqueléticas Campaña Donación de Sangre (09/05/2013) Campaña Donación de Sangre (03/12/2013)
2014	Campaña Donación de Sangre (08/05/2014) Campaña Donación de Sangre (02/10/2014)
2015	Campaña Donación de Sangre (07/05/2015) Campaña Donación de Sangre (01/10/2015) y Donación de Médula
2016	Campaña Donación de Sangre (05/05/2016) y Donación de Médula Campaña Donación de Sangre (18/10/2016) y Donación de Médula
2017	Campaña Donación de Sangre (17/05/2017) y Donación de Médula Campaña Donación de Sangre (21/11/2017) y Donación de Médula

57

VACUNACIÓN CONTRA LA GRIPE (PERIODO 2008 - 2017)		
Ejercicio	Nº Vacunas	Observaciones
2008	22	
2009	22	
2010	17	
2011	13	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2012	15	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2013	15	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2014	17	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2015	22	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2016	19	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2017	21	Dosis Vacuna contra la Gripe Común

### Reconocimientos Médicos con mejoras en las pruebas analíticas en 2017.

RECONOCIMIENTO MÉDICOS (PERIODO 2008 - 2017)		
Ejercicio	Nº Reconocimientos	Observaciones
2008	162	
2009	168	
2010	158	Se contrata el seguro de salud colectivo
2011	157	1º Reconocimientos con el 100% personal ubicado en Tabacalera
2012	162	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2013	167	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2014	177	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
		Incorporaciones personal de la bolsa 4º trimestre
2015	161	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2016	147	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2017	133	Nuevo SPA. Contrato Cualtis 26/06/2017
		Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas

58

### Seguro médico privado para todo el personal y convenio para familiares

SEGUROS COLECTIVOS CONTRATADOS (PERIODO 2008 - 2017)						
Ejercicio	Seguro de Salud		Seguro de Vida		Seguro de Responsabilidad Civil	
	Nº Asegurados (* <sub>1</sub> )	Compañía	Nº Asegurados (* <sub>2</sub> )	Compañía	Nº Asegurados (* <sub>2</sub> )	Compañía
2008			Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2009			Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2010	187	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2011	183	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2012	183	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2013	217	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2014	219	DKV Seguros	Toda la plantilla	Surne, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2015	219	Mapfre Familia	Toda la plantilla	Surne, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2016	214	Mapfre Familia	Toda la plantilla	Surne, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2017	213	Mapfre Familia	Toda la plantilla	Surne, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
(* <sub>1</sub> ) Datos referidos a 31 de diciembre						
(* <sub>2</sub> ) Todos los trabajadores del Organismo incluyendo periodos eventuales del personal temporal						





**Prestaciones sociales abonadas en 2017, apoyo económico para la salud del personal y familiares cercanos de la unidad familiar con necesidades especiales relacionadas con la salud.**

	2017	
PRESTACIONES SANITARIAS	363	30.031,12 €
ALIMENTACION ENFERMOS CELIACOS	2	446,04 €
APARATO ORTODONCIA	12	7.245,26 €
CRISTALES TODO USO DOS	13	704,02 €
CRISTALES PROGRESIVOS DOS (*)	10	334,78 €
CRISTALES TODO USO UNO	0	0,00 €
CURETAJE DENTAL (*)	20	1.110,90 €
EMPASTES	113	2.961,56 €
ENDODONCIA	13	831,80 €
ESTABILIZADOR TOBILLO	0	0,00 €
FERULA DE DESCARGA	5	180,90 €
GAFAS BIFOCALES ADULTOS	19	2.070,43 €
GAFAS TODO USO ADULTOS	35	2.628,42 €
GAFAS TODO USO MENORES 14 AÑOS	10	745,70 €
IMPLANTE DENTAL	18	3.619,08 €
LENTILLAS	35	2.501,33 €
LIMPIEZA DENTAL (*)	8	241,80 €
MEDIAS CORTAS	0	0,00 €
MEDIAS NORMALES	1	20,00 €
MEDIAS PANTY	0	0,00 €
OTRAS PROTESIS Y PRESTACIONES	0	0,00 €
PIEZA DENTAL IMPLANTADA	39	3.788,96 €
PLANTILLAS (*)	7	195,00 €
PROTESIS DENTAL COMPLETA	0	0,00 €
PROTESIS DENTAL MEDIA	2	392,64 €
RODILLERA (*)	1	12,50 €
TOBILLERA	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. 2-14 AÑOS	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. >14 AÑOS	0	0,00 €
REGUL.50% PREST.SANIT.2013	0	0,00 €
<b>AYUDA A ESTUDIOS DE HIJOS</b>	<b>266</b>	<b>33.105,10 €</b>
C.E.CONSERVATORIO DE MUSICA	7	428,26 €
C.E.CONSERVATORIO DE DANZA	1	61,18 €
C.M.CONSERV. MUSICA Y DANZA	3	355,68 €
ESCUELA DE IDIOMAS	0	0,00 €
ENSEÑANZA IDIOMAS - BASICO (*)	1	61,18 €
ENSEÑANZA IDIOMAS - INTERM/AVANZ. (*)	4	474,24 €
ESO, BACHILLER, FP-2	108	12.804,48 €
EST. UNIVERSIT. FUERA MALAGA	8	2.895,28 €
EST.UNIVERS.O DOCT.HIJOS	40	7.648,80 €
F.P. GRADO SUPERIOR	6	1.147,32 €
GUARDERIA	5	573,70 €
PREESCOLAR, EPO, FP-1	61	3.731,98 €
TASAS A2	2	163,00 €
TASAS B1	12	1.292,00 €
TASAS B2	7	1.286,00 €
TASAS C1	1	182,00 €
<b>AYUDA FORMACIÓN TRABAJADORES</b>	<b>74</b>	<b>444,00 €</b>
CREDITO GRADO UNIVERSITARIO (*)	74	444,00 €
DIP.UNIV./ESC.ID./FP SUP 30%	0	0,00 €
EST.UNIV..SUPER.TRABAJ. 30%	0	0,00 €
EST.UNIV.SUP.N/DIPLOM.TRAB 30%	0	0,00 €
FIN ESTUDIOS AYUDA TRAB. 70%	0	0,00 €
FPII,FPIII/BUP O SIM.TRAB.30%	0	0,00 €
<b>OTRAS PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>11</b>	<b>1.050,00 €</b>
MATRIMONIO	2	159,28 €
NACIMIENTO	9	890,72 €
REGUL.50% OTRAS PREST. 2013	0	0,00 €
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>714</b>	<b>64.630,22 €</b>

**Accidentes de Trabajo:**

**ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA MÉDICA (PERIODO 2008 - 2017)**

Ejercicio	Horas	Observaciones
2008	11	6 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2009	4	4 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2010	11	9 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2011	4	2 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2012	7	5 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2013	4	4 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2014	5	4 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2015	3	3 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2016	10	8 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)
2017	7	4 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)

### 8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

- Voluntariado y Acción Social: páginas 34-38

### 8.3.4. Indicadores de Sociedad

Principio de Materialidad. Valoración de Gestrisam por parte de la Sociedad (página 106).

60

### 8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos. Gestión social y entorno de actuación

- Gestrisam Solidaria: páginas 32-33
- Escuela Cívico-Tributaria: página 41
- Código de Buenas Prácticas Tributarias: páginas 42-43
- OTA. Observatorio Tributario Andaluz: Páginas 43-44

Anualmente desde 2003 y bienalmente desde 2009 se realizan una serie de encuestas sobre evaluación de la percepción de la calidad de nuestros clientes, las cuales están debidamente planificadas, anual o bienalmente, dependiendo de su naturaleza. En 2017 coincidía realizar todas las encuestas a clientes, que se han completado en su totalidad:

	ENCUESTAS A CLIENTES				
	PRESENCIAL	TELFÓNICA	TELEMÁTICA	ÓMNIBUS	POSTSERVICIO
<b>2017</b>	X	X	X	X	X

**Encuesta de satisfacción Gestrisam Solidaria:** Este año se ha realizado la primera encuesta de Gestrisam sobre satisfacción en el programa Gestrisam Solidaria, destinado a aquellos contribuyentes que se encuentran en situaciones económicas delicadas o con riesgo de exclusión social.

Valoraciones medias en 2017	
Atributos	Valoración
Comprensión y respuesta	10,00
Tiempo de atención y cantidad de información	9,93
Profesionalidad	9,93
Solución ofrecida	9,93
Instalaciones	9,87
Tiempo de espera	9,40
<b>Valoración Global</b>	<b>9,95</b>

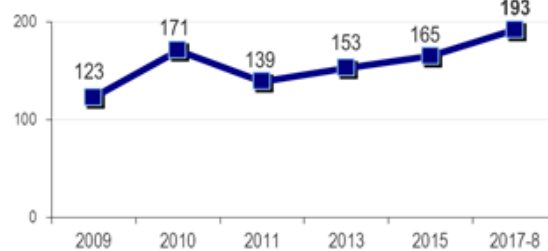


**Encuesta de Satisfacción Interna:** Gestrisam cuenta con uno de los cuestionarios más avanzados e innovadores del panorama de las encuestas de clima laboral, fruto de varios ciclos desde 2009 de profundas revisiones de la metodología utilizada en las encuestas de satisfacción interna. El cambio más significativo e innovador se produjo en 2011 cuando se perfeccionó su estructura y su contenido, confeccionando una encuesta con trece dimensiones integradas con el modelo EFQM (cuestión totalmente innovadora) que se desarrollan en aproximadamente 40 preguntas y 70 ítems. Desde 2013 es una encuesta de periodicidad bienal, debiendo realizarse en 2017. Dada la usencia del gerente, la encuesta se pospuso a febrero de 2018, si bien los resultados se van a imputar a 2017. En esta edición destacan dos resultados importantes:

- Incremento de la participación hasta 193 personas, que es la mayor de toda la serie histórica.



**Participación-Nº de respuestas**



- La media de la Dimensión de Satisfacción también alcanza el mejor resultado histórico, superando en una décima el de 2015 y en medio punto las anteriores.



(Fuente: memoria Calidad y de RR.HH. 2017)



9.

62

# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



## 9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009, confirmado en 2010.



63

### 9.1. DERECHOS HUMANOS (Págs. 24-27, 31-38, 41 y 53-54)

**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.**

#### OTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- El Defensor del Pueblo Andaluz, en aplicación de sus competencias de supervisión de las Administraciones Locales, ha considerado como una buena práctica la medida adoptada por Gestión Tributaria de incorporar a la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de Ingresos de Derecho Público del Ayuntamiento de Málaga el denominado Procedimiento de Declaración de Insolvencia Provisional y Fallido. Diciembre 2017. [Ver](#)
- Mención especial Honorífica en el V concurso de buenas prácticas locales contra la violencia de género en la categoría “Coordinación y detección”, por la propuesta “Protocolos contra la Violencia de Género para el personal de GESTRISAM y en la Atención al Público”. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y la FEMP. Noviembre 2017. [Ver](#)
- Finalista en el apartado de Administraciones y entidades públicas - iniciativas innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad: Programa "Gestrisam Solidaria. VIII Premios Corresponsables 2017". [Ver](#)

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.

**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**

64

**9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.** (Pág. 13)

**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.

**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 Bolsas de Trabajo, 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 (Págs. 15 y 20-21)

#### 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.

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.

Este **manual de Buenas Prácticas Medioambientales** está basado en la reducción, reciclado y reutilización de los recursos utilizados habitualmente, con el objetivo de que constituya una herramienta de gestión ambiental. Incluye nociones básicas de uso responsable con el medio ambiente de las instalaciones y los recursos de las mismas. Además de plano de situación con los puntos de reciclaje diferentes dentro y fuera de las instalaciones. E incluso, medidas generales de uso doméstico. Este manual está incluido en el **Portal Interno** corporativo de Gestrisam:

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.



### 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:

66

## 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 parte el Excmo. Ayuntamiento de Málaga en las resoluciones, gastos y ejercicios de competencias de Gestrisam. **Intervención municipal.**
- . Auditorias internas y externas.
- . **Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios**, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios. Realiza auditorías internas y externas sobre el sistema de gestión y sus procesos, seguimiento **de objetivos de Gestrisam y sus indicadores**, aplicaciones retributivas en función de la consecución.
- . **Régimen disciplinario** regulado en el Convenio Colectivo y el propio de la legislación del empleado/a público. Para el personal de Gestrisam y funcionariado adscrito.
- . **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.
- . Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a proveedores** concursales.
- . Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a personal municipal y cargos electos** de gobierno local a requerimiento de los estamentos competentes.
- . Revisión **deuda tributaria y/o sanciones municipales al personal de Gestrisam** y funcionariado en comisión de servicio en el organismo.
- . **Investigación patrimonial en procedimientos recaudatorios**
- . Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** y sus familiares en determinados beneficios fiscales para corroborar que están al corriente del pago antes de **conceder Ayudas o Beneficios Fiscales**.
- . Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** que solicitan **insolvencia o fallidos** en procedimientos recaudatorios



# 10.

67

## PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES ONU



# Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

**LA IGUALDAD ES BUEN NEGOCIO**

**1** Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.

**2** Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo – respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.

**3** Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.

**4** Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

**5** Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.

**6** Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.

**7** Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

UN PHOTO: STEPHEN HOLLYMAN

**ONU MUJERES**  
Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres



- Comisión de Igualdad.

**Objetivo principal:** El objetivo que inspira a la Comisión de Igualdad de Gestrisam es promover el respeto y la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en el seno de nuestro organismo. Para ello, y siguiendo los principios y normas internacionales, nacionales y autonómicas, impulsará políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos y competencias del organismo, y velará para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean erradicadas de nuestra entidad

69

#### Reuniones:

Nombre

- Acta 1 07112014 Comisión Igualdad -Constitución firmada
- Acta 2 08042015 C.I. Cuestionario y formación firmada
- Acta 3 10072015 C.I. Acoso y VG Pub firmada
- Acta 4 15122015 Respuesta Grupo Socialista Mpal y Consulta Formación
- Acta 5 19042016 C.I. Nueva v2 y Dptico Conciliación
- Acta 6 08062016 C.I. Diagnóstico Impacto de Género aprobación y curso Expert
- Acta 7 25112016 Catálogo de Conciliación
- Acta 8 26012017 Premios Meridiana 2017
- Acta 9 08032017 Auditoria-II Diagnóstico-Propuesta RS
- Acta 10 14072017 Auditoria parti informe consultora Attycas

- Grupo de trabajo de Comunicación en Igualdad.

**El Grupo de Trabajo de Comunicación en Igualdad se constituye el 28 de septiembre de 2015.** Está formado por 5 personas pertenecientes a las distintas Subdirecciones de Gestrisam. Este equipo esta sensibilizado con la igualdad y ha recibido formación en lenguaje incluyente por Susana Guerrero Salazar, Dra. en Filología Hispánica y Profesora Titular de Lengua Española en la Universidad de Málaga. La iniciativa de la creación del grupo parte de la Gerencia del Organismo Autónomo, que ha promovido e impulsado su constitución; de esta manera se da un paso más en el avance en la Responsabilidad Social Corporativa.

Con la creación del grupo, se intenta cambiar la realidad existente hasta ese momento de la comunicación del O.A. Gestión Tributaria. Este cambio debe mejorar de manera participativa y equilibrada. Incluirse nuevos códigos en las comunicaciones, nuevos sistemas de valores y relaciones que tiendan a reducir progresivamente la visión androcéntrica y sexista. En esta nueva realidad se quiere incluir a toda la población en los comunicados realizados por Gestrisam, apostando por la inclusión total de la ciudadanía, no solo se pretende hacer una inclusión de género, sino conseguir una inclusión real, sin que prevalezca discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tal y como se contempla en la Constitución española.





Para evitar una comunicación excluyente se tiene que trabajar mejorando cuatro ámbitos de comunicación (escrita, oral, iconográfica y digital). El grupo tiene que crear herramientas útiles y prácticas para la incorporación de un enfoque de género en todas las prácticas comunicacionales de la organización, fomentar una comunicación influyente y no discriminatoria, propiciar la emisión de mensajes que no atenten contra la dignidad de mujeres y hombres, evitando la transmisión de estereotipos sexistas, relevar la presencia de las mujeres en los diferentes mensajes emitidos.










70

Nace con la idea de que sea de carácter permanente; que en la dinámica habitual de trabajo se incluyan los procedimientos de correcciones lingüísticas, generando, pautas y herramientas correctoras que faciliten a todo el personal su uso, contribuyendo en la mejora de la comunicación de Gestrisam, pudiendo ser coordinado e implementado los procedimientos desde el Grupo Lenguaje Incluyente. El objetivo principal es mejorar desde la perspectiva de la Igualdad de trato las comunicaciones institucionales en el ámbito de género y de la diversidad. La función del grupo es trabajar con las ordenanzas fiscales, informes, traslados, requerimientos, etc., es decir con todos aquellos documentos con los que se trabaja en el O. A, también tiene la misión de recomendar a las Subdirecciones la necesidad de usar un lenguaje sencillo, claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, haciendo hincapié en que el formato de la letra utilizada sea adecuado para su fácil lectura.

El grupo tiene total libertad de actuación, pudiendo invitar a cualquier persona que pueda ser de interés para el perfecto desarrollo del grupo. El ritmo del trabajo y las reuniones se determinara en el seno del grupo. Además cuenta con el apoyo incondicional de la Comisión de Igualdad, que se ha puesto a disposición del mismo para cualquier duda o ayuda que pueda prestar.

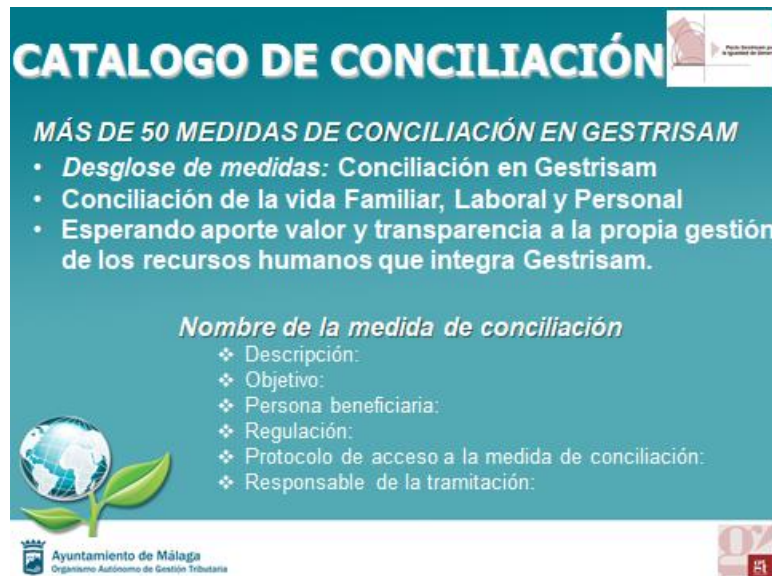
Para la realización de este trabajo se cuenta con recursos técnicos, que han sido proporcionados por el Organismo, entre los que nos podemos encontrar con los títulos en femenino publicados por el BOE, manual del lenguaje administrativo no sexista, glosario de términos de igualdad, mecanismo para un uso igualitario de lenguaje, etc.

#### **Reuniones del grupo de trabajo de Comunicación en Igualdad 2015, 2016 y 2017:**

Nombre	Nombre	Nombre
 acta constitución	 ACTA 16-2-16	 ACTA 19-4-2017
 Acta 14-10-15	 ACTA 4 DE MAYO 2016	 ACTA 22-11-2017
 ACTA 2-12-2015	 ACTA 6ª 16-11-2016	 14-12-2017



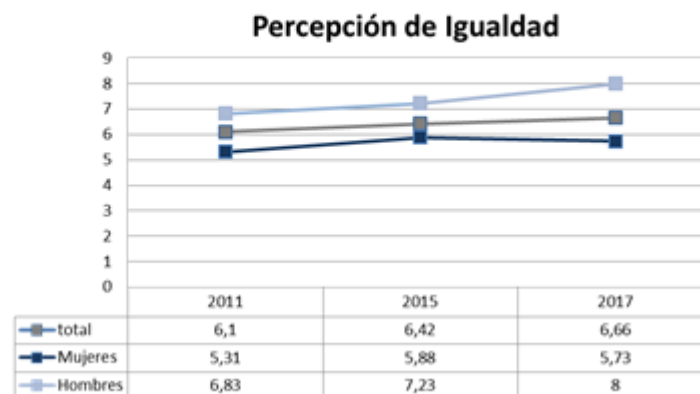
- Díptico de Conciliación y Catálogo de Conciliación. Se continúa trabajando en el Catálogo. Se pretende cerrar en el ámbito de la Comisión de Igualdad



71

- Auditoría de género, junio 2017, Hacia la transversalización de género en Gestrisam. Realizado por Consultora especializada siguiendo la metodología desarrollada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo).

**Auditoría Participativa de Género:** el Departamento ha colaborado en la elaboración y análisis de resultados del cuestionario para auditoría de género de 2017:



- Finalista en los VIII premios de la Fundación Corresponsables por la iniciativa de “Gestrisam Solidaria” en la categoría de “Administraciones y entidades públicas”

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006d/subSeccion\\_0015](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0015)

Octava edición se han recibido 417 iniciativas, de las que finalmente 248 han sido valoradas por el Comité Técnico de los Premios por la calidad de la información reportada. La categoría de Comunicación Responsable, promovida por ObservaRSE, ha recibido 79 candidaturas. En estos premios se mantiene el carácter internacional, con candidaturas de nueve países diferentes y el 51% de ellas de fuera de España. En la modalidad de Administraciones y entidades públicas premiada como finalista el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga



- Gestrisam recibe premio honorífico por la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) por su lucha contra la violencia de género

[http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion\\_0002/documentos/NOTA\\_PREMIO\\_GESTRISAM\\_FEMP.PDF](http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion_0002/documentos/NOTA_PREMIO_GESTRISAM_FEMP.PDF)



- Personal voluntario de Atención al Público recibe Formación específica sobre Violencia de Género por parte de la técnica (psicóloga experta en violencia de género) del área de Igualdad para implementar el protocolo para la detección de violencia de género en el público atendido en Gestrisam. (dos sesiones)
- Desarrollo de la acción de mejora de datos desagregados por sexo en las bases de datos de la organización. Implantado en Ayuda IBI y Gestrisam Solidaria
- En línea a la igualdad de trato y no discriminación se hace más accesible la web de Gestrisam se incorporan textos de lectura fácil en trámites de Ayuda IBI y ordenanzas del IBI. Además, se incluye video explicativo sobre el reglamento de la Ayuda del IBI en lengua de signos. Y escucha de toda la web con “ReadSpeaker”.

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0007/secciones/subSeccion\\_0002?id=56](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0007/secciones/subSeccion_0002?id=56)



- Otras actuaciones y reconocimientos: G4-27- Pgnos. 42-44 (Temas claves de los Grupos de Interés)
- Otros datos de interés:

**Comunicados de Igualdad a todo el personal:**

- o 08/03/2017 CAMPAÑA MUNICIPAL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER. 8 DE MARZO. "SOMOS MUCHAS, SOMOS FUERTES, SOMOS TODAS"
- o 16/03/2017 XV Día Municipal de la Calidad. En los premios municipales para la Modalidad de Buenas Prácticas de Calidad, desde la Comisión de Igualdad, los Protocolos establecidos en Gestrisam contra la violencia de Género y contra el acoso sexual y/o sexista, recibió el primer premio en esta categoría.
- o 28/7/2017 se remite correo a todo Gestrisam por el 30/7/2017 – Contra la Trata de personas (fuente ONU enlace).
- o 1/08/2017 Difusión Campaña "No es No". Área de Igualdad de Oportunidades
- o 22/9/2018 CAMPAÑA "¿PAGAS PARA TENER SEXO? ¿EN SERIO?" 23 de septiembre "Día internacional contra la explotación sexual y el tráfico de mujeres, niñas y niños".
- o 10/10/2017 CUÉLATE POR LA IGUALDAD. Concurso área de Igualdad. Alumnas/os Centros Educativos. NOTICIA PARA HIJAS/OS GESTRISAM.
- o 22/11/2017 Iniciativas 25 Noviembre: DÍA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES: CAMPAÑA: "VEN. OYEN. SIENTEN"
- o 22/11/2017 Votación de la Campaña Juguetes no Sexistas. Elige entre tres opciones. Área de Igualdad de Oportunidades.

**Comunicados de Igualdad a miembros de la Comisión de Igualdad (CI):**

- o 21/03/2017 DÍA INTERNACIONAL CONTRA EL RACISMO Y LA XENOFobia
- o 25/7/2017 Se remite noticia del Pacto de Gobierno contra la violencia de género
- o 31/7/2017 Artículo "Granja de Mujeres"
- o 7/8/2017 Artículo de interés. Pacto de Gobierno contra la Violencia de Género
- o 8/8/2017 Informe del responsable sobre LOPD y campo sexo (H-M) como obligatorio en BDF y Carpeta Ciudadana
- o 20/9/2017 Píldora formativa: El principio de igualdad en el empleo público
- o 11/10/2017 Día internacional de la Niña

**Otros comunicados y actividades a destacar:**

- o 21/11/2016 Gestrisam con perspectiva de género se presenta en I encuentro de municipios conciliadores de la FAMP
- o El responsable del Departamento de Calidad comunica en enero que los datos del informe de satisfacción interna del personal de Gestrisam está desagregado por sexo.
- o Se remiten datos de población desagregados por sexo del 2016 por Distritos municipales a la consultora del área de Igualdad a petición de ella.
- o Representación social (RS) de la CI informa en enero que han finalizado el curso de expert@ en Género.



- o CCOO de Gestrisam informa de cambios legislativos en conciliación baja paternal. 4 semanas. Entrada en vigor 1 de enero 2017. Ley 9/2009, de 6 de octubre, de ampliación de la duración del permiso de paternidad en los casos de nacimiento, adopción o acogida.
- o Propuesta del Grupo de Comunicación en Igualdad. Decálogos de expresiones a modificar por lenguaje incluyente e impresos revisados. Se remite al Comité de Dirección. Respondiendo que estamos obligado a tener especial atención y cuidado con los términos legales, tal cual lo expresa la Ley.
- o Mayo. Foro Social. A todo el personal. Máquinas de vending revisadas con productos “punto rosa”, saludables y poco calóricos.
- o 28/4/2017 en el proceso de Auditoría de Género se consulta sobre la obligatoriedad que tiene Gestrisam como administración pública a tener un Plan de Igualdad. Respuesta:

☐ Las Administraciones Públicas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad a desarrollar en el convenio colectivo o acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario que se aplica independientemente del número de personas en plantilla (Apartado 2 de la Disposición Adicional Octava de La Ley 7/2007, de 12 de abril del Estatuto Básico de la Función Pública).

**Disposición adicional octava. Planes de igualdad**

1. Las Administraciones Públicas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.
  1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las Administraciones Públicas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad a desarrollar en el convenio colectivo o acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario que sea aplicable, en los términos previstos en el mismo.
- o 15/6/2017 se remite informe al Departamento de Recursos Humanos solicitando los datos de la memoria del personal que estén desagregados por sexo y sin el uso del masculino genérico en la redacción.
  - o 16/6/2017 se solicita a Atención al Público que se recogieran la cuantificación de personas atendidas y teléfono desagregado por sexo.
  - o 20/6/2017 comunicado a la CI y al grupo de trabajo de lenguaje incluyente con 10 gestos en tu empresa para la comunicación y lenguaje no sexista del ministerio de Igualdad. Y comunicado con enlace de guía práctica de lenguaje incluyente.
  - o 21/6/2017 la RS de la CI comunica las tres personas que estarán y dos suplentes.
  - o 22/6/2017 se solicita al técnico informático con copia a las jefaturas correspondientes que se incorpore el campo sexo en base de datos de multas de tráfico e insolvencia.
  - o 26/6/2017 se solicita al responsable de seguridad LOPD del organismo informe de la negativa en puedan aportarse datos de sexo con carácter transversal y general en las bases de datos internas de la organización.
  - o 26/6/2017 se informa a la directora técnica del área de Igualdad de la obligatoriedad que tiene cualquier administración pública a tener un Plan de Igualdad.
  - o 26/6/2017 se propone organizar dos acciones en base a avanzar en Igualdad en Gestrisam 1ª Jornada promovida por Gestrisam para octubre-noviembre 2017: “Trabajo y Familia en el Empleo Público” y 2ª Propuesta Teletrabajo en Gestrisam. La primera evoluciona en el Pacto Gestrisam por la Igualdad y la 1ª Jornada Gestrisam hacia la transversalización de género.





- o 27/6/2017 se solicita a CEMI sea incluido el campo sexo para las estadísticas que aún están pendientes de desarrollar.
- o 20/7/2017 se remite a Subdirector de Administración y a jefe dpto. de RR.HH. acta de 8/3/2017 de CI con las peticiones al respecto en aportación de información y datos desagregados por sexo.
- o Julio/2017 se crea cuenta específica de Igualdad para Gestrisam. igualdadgestrisam@intranet.eu
- o Julio/2017 se organiza más racionalmente y se incorporan contenidos en el Portal Interno, apartado "Igualdad" a petición del Comité de Empresa y desarrollado desde la Comisión de Igualdad.
- o 31/7/2017 correo a Subdirectores Admón. y Público con informe de obligatoriedad de Plan de Igualdad y noticia sobre sentencia de que sea bilateral y aprobado en consenso con la RLT en CI.
- o 19/9/2017 se reitera petición CEMI.
- o 3 y 5/10/2017. Curso PRESUPUESTOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, (FCCM05/1) de 8 horas. Tres asistentes. Jefe Dpto. Contabilidad, Jefa Negociado Personal y Jefa Dpto. Comunicación Ciudadana y RS.
- o 22/11/2017 Se remite enlace de web a agente de Igualdad para obtener datos de población de Málaga por distritos desagregados por sexo.
- o 24/11/2017 SOLICITUD DE GESTRISAM DE ADSCRIPCIÓN AL CONSEJO SECTORIAL DE LAS MUJERES.



# 11.

76

# 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.*

77

### 1.- Estrategia y análisis

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)	Págs. 6-7

### 2.- Perfil de la Organización

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad	Págs. 9-10
G4-9	Dimensión: Estructura básica económica y competencial	Pág. 10
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama	Págs.11-13
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.	Pág. 13
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.	Págs. 13-14
G4-13	Cambios organizativos relevantes	Págs.14-15
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental	Pág. 15
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.	Pág.16
G4-16	Entidades con las que colaboramos	Págs.16-17

### 3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-17	Información financiera	Pág. 19
G4-18	Descripción del contenido de la memoria	Pág. 19
G4-19	Identificación de los aspectos materiales	Pág. 19
G4-20	Coberturas de los aspectos materiales internos	Págs.19-21
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales externos	Pág.21
G4-22	Cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 21
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores	Pág.21



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

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-24	Nuestros Grupos de Interés	Pág. 23
G4-25	Criterio de selección y priorización	Pág. 23
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés	Págs. 24-42
G4-27	Temas claves en los grupos de interés	Págs. 42-45

78

#### 5.- Perfil de la Memoria

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-28	Periodo	Pág. 47
G4-29	Fechas anteriores memorias	Pág. 47
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 48
G4-31	Persona de referencia	Pág. 49
G4-32	Conformidad e índice	Pág. 49
G4-33	Verificación Externa	Pág. 49

#### 6.- Gobierno

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-34	Estructura de Gobierno	Pág. 51

#### 7.- Ética e Integridad

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
G4-56	Nuestros valores y principios éticos	Págs. 53-54

#### 8.- Nuestro Desempeño

Indicador	Declaración 2017	Ubicación
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica	Pág. 56
	8.2 Dimensión ambiental	Pág. 56
	8.3 Dimensión social	Págs.56-61



## **PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

### **DERECHOS HUMANOS**

<b>Indicador</b>	<b>Declaración 2017</b>	<b>Ubicación</b>
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia	Pág. 63
9.- Principio 2	No cómplices	Págs.63-64

79

### **ESTÁNDARES LABORALES**

<b>Indicador</b>	<b>Declaración 2017</b>	<b>Ubicación</b>
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación	Pág. 64
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso	Pág. 64
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil	Pág. 64
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo	Pág.64

### **MEDIO AMBIENTE**

<b>Indicador</b>	<b>Declaración 2017</b>	<b>Ubicación</b>
9.- Principio 7	Enfoque preventivo	Pág. 65
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental	Pág. 65
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión	Pág. 66

### **ANTICORRUPCIÓN**

<b>Indicador</b>	<b>Declaración 2017</b>	<b>Ubicación</b>
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción	Pág. 66

## **Anexos .....Págs. 80-105**

- Ayuda al pago del IBI para colectivos desfavorecidos .....Págs.80-99
- Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo.Págs.100-105

## **Tabla de contenidos GRI.....Págs. 76-79**

## **Principio de Materialidad.....Pág. 106**



# ANEXO 1

# Ayudas y Beneficios Fiscales



## AYUDAS Y BENEFICIOS FISCALES 2017



### ANTECEDENTES:

La ciudad de Málaga se caracteriza por su política de moderación fiscal, apoyo a los colectivos más desfavorecidos y amplia extensión de sus beneficios fiscales.

En el ejercicio 2017, con una política fiscal solidaria, transparente y participativa, se ha consolidado el proyecto **Gestrisam Solidaria**, potenciando la atención personalizada a personas con situaciones en dificultad económica para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, ayudándoles a través del establecimiento de planes flexibles de pago, informándoles de ayudas y bonificaciones fiscales a las que se pudieran acoger y valorando las posibles insolvencias provisionales.

En el marco estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa Municipal, el Ayuntamiento de Málaga, a través de Gestrisam, por **decimoséptimo año consecutivo** apoya a los colectivos menos favorecidos y a las familias malagueñas con **ayudas y bonificaciones al Impuesto sobre Bienes Inmuebles**, ante la ausencia de medidas fiscales solidarias en la legislación tributaria.



*Gobierno Abierto y Transparente*



2



## POLÍTICA FISCAL MUNICIPAL

82

**REALISTA, TRANSPARENTE, SUFICIENTE y GARANTE DE LA SOSTENIBILIDAD** de los servicios públicos que la ciudad ofrece.

**SOLIDARIA:** 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.

**FLEXIBLE:** ajustada a las posibilidades de la ciudadanía mediante aplazamientos, fraccionamientos y calendarios de pagos más flexibles.

**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

**DE AYUDA A PERSONAS DESEMPLEADAS:** ayudas al IBI.

### Gobierno Abierto y Transparente

3



## Índice

- 1.- Beneficios fiscales: datos históricos.
- 2.- Comparativa fiscal.
- 3.- Reglamento de Ayudas al pago del IBI 2017.
- 4.- Bonificaciones en el IBI a familias numerosas 2017.
- 5.- Esfuerzo presupuestario en Ayudas al IBI y bonificaciones familias numerosas.
- 6.- Medidas de ayudas a colectivos de plusvalía mortis causa.
- 7.- Calidad y transparencia en la comunicación pública.



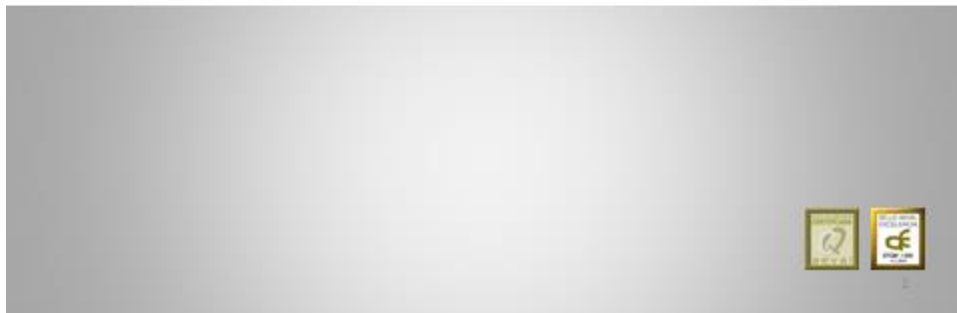
### Gobierno Abierto y Transparente





## 1. BENEFICIOS FISCALES: Datos históricos

83



### TOTAL BENEFICIOS FISCALES 2017

2017 CONCEPTO	Bonificación		Exención		Total Cvoto	Total Votantes
	Bonificación	Número	Cvoto	Número		
Total AYUDAS IBI	861.765,13 €	6.804			861.765,13 €	6.804
Total I.A.E.	512.876,79 €	270	288.677,30 €	73.260	801.554,09 €	73.530
Total I.B.I. BICES			128.728,11 €	4	128.728,11 €	4
Total I.B.I. RÚSTICO	1.213,23 €	11	112.665,93 €	1.582	113.879,16 €	1.593
Total I.C.I.O.	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0
Total I.V.T.M.	373.152,59 €	5.628	2.431.528,10 €	23.181	2.804.680,69 €	28.809
Total PLUSVALÍA	1.671.875,88 €	1.781	929.270,62 €	79	2.601.146,50 €	1.860
Total I.B.I. URBANO	578.368,80 €	4.078	11.802.941,14 €	5.845	12.381.309,94 €	9.923
Total T.E.V			41.722,08 €	169	41.722,08 €	169
<b>Total General</b>	<b>3.999.252,42 €</b>	<b>18.572</b>	<b>15.735.528,28 €</b>	<b>104.120</b>	<b>19.734.781,70 €</b>	<b>122.692</b>

Gobierno Abierto y Transparente





## TOTAL BENEFICIOS FISCALES 2016

CONCEPTO	2016		Bonificación		Exención		Total Coste	Total Valores
	Bonificación	Número	Coste	Número	Coste	Número		
Total AYUDAS IBI	1.012.281,25 €	7.770					1.012.281,25 €	7.770
Total I.A.E.	499.342,40 €	235	213.865,65 €	70.485			713.208,05 €	70.720
Total I.B.I. BICES			39.884,57 €	3			39.884,57 €	3
Total I.B.I. RÚSTICO	1.158,20 €	11	105.385,34 €	1.571			106.543,54 €	1.582
Total I.C.I.O.	0,00 €	0	0,00 €	0			0,00 €	0
Total I.V.T.M.	265.742,74 €	4.215	2.353.080,55 €	22.026			2.618.823,29 €	26.241
Total PLUSVALÍA	1.592.094,79 €	1.842	902.091,22 €	65			2.494.186,01 €	1.907
Total I.B.I. URBANO	689.389,07 €	4.911	11.806.471,00 €	5.781			12.495.860,07 €	10.692
Total T.E.V.			43.975,66 €	165			43.975,66 €	165
<b>Total General</b>	<b>4.060.008,45 €</b>	<b>18.984</b>	<b>15.464.762,99 €</b>	<b>100.096</b>			<b>19.524.771,44 €</b>	<b>119.080</b>

Gobierno Abierto y Transparente



## TOTAL BENEFICIOS FISCALES 2015

CONCEPTO	2015		Bonificación		Exención		Total Coste	Total Valores
	Bonificación	Número	Coste	Número	Coste	Número		
Total AYUDAS IBI	810.028,01 €	6.515					810.028,01 €	6.515
Total I.A.E.	510.690,45 €	250	243.126,55 €	66.414			753.817,00 €	66.664
Total I.B.I. BICES			42.740,50 €	3			42.740,50 €	3
Total I.B.I. RÚSTICO	789,00 €	7	68.706,00 €	1.688			69.495,00 €	1.695
Total I.C.I.O.	175.050,72 €	2	16.371,26 €	1			191.421,98 €	3
Total I.V.T.M.	232.783,62 €	3.733	2.315.774,05 €	21.518			2.548.557,67 €	25.251
Total PLUSVALÍA	1.212.790,00 €	1.550	1.199.687,33 €	135			2.412.477,33 €	1.685
Total I.B.I. URBANO	681.534,87 €	4.930	10.840.896,02 €	5.785			11.522.430,89 €	10.715
Total T.E.V.			42.741,93 €	158			42.741,93 €	158
<b>Total General</b>	<b>3.623.666,67 €</b>	<b>17.087</b>	<b>14.770.043,64 €</b>	<b>95.702</b>			<b>18.393.710,31 €</b>	<b>112.789</b>

Gobierno Abierto y Transparente





## EVOLUCIÓN BENEFICIOS FISCALES 2008 - 2017

	Bonificaciones		Exenciones		Totales	
	Cuotas	Volúmenes	Cuotas	Volúmenes	Cuotas	Volúmenes
2008	1.430.017,11 €	9.291	7.155.888,54 €	71.255	8.585.905,65 €	80.546
2009	15.095.275,39 €	321.932	8.372.691,46 €	77.913	23.467.966,85 €	399.845
2010	30.886.298,18 €	387.260	9.841.409,54 €	78.443	40.727.707,72 €	465.703
2011	42.801.708,25 €	401.562	10.508.172,06 €	82.430	53.309.880,31 €	483.992
2012	56.612.034,58 €	400.959	12.374.749,70 €	85.329	68.986.784,28 €	486.288
2013	2.247.157,74 €	13.409	12.773.799,92 €	89.339	15.020.957,66 €	102.748
2014	3.059.964,77 €	16.001	13.435.276,13 €	90.006	16.495.240,90 €	106.007
2015	3.623.666,67 €	17.087	14.770.043,64 €	95.702	18.393.710,31 €	112.789
2016	4.060.008,45 €	18.984	15.464.762,99 €	100.096	19.524.771,44 €	119.080
2017	3.999.252,42 €	18.572	15.735.529,28 €	104.120	19.734.781,70 €	122.692
					<b>284.247.706,82 €</b>	<b>2.479.690</b>

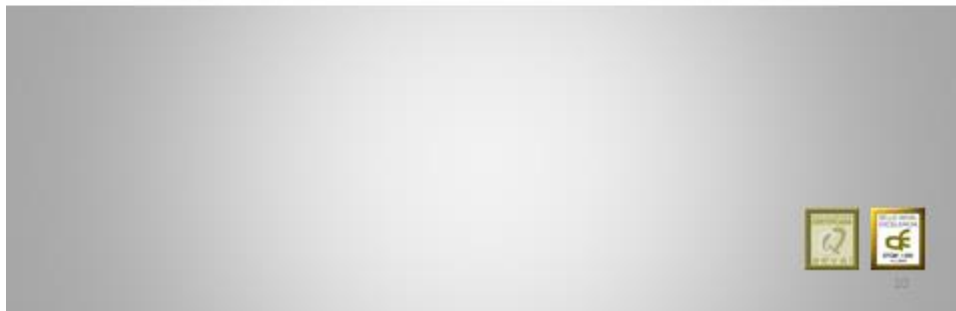
*Gobierno Abierto y Transparente*





## 2. COMPARATIVA FISCAL

86



### Comparativa Fiscal. Grandes ciudades

Si el Ayuntamiento de Málaga elevara el IBI por habitante a los niveles de los Ayuntamientos capitales de provincia (2016)

Si Málaga igualara su situación con Valencia, sus habitantes pagarían 36,55 euros de más, lo que reportaría ingresos por 20 millones de euros. En el caso de Barcelona sería 173 euros de más por ciudadano y 98 millones más de ingresos.

En el caso de Sevilla, los ingresos se incrementarían en 8 millones de euros.

Municipio	Población	Diferencia IBI/hab respecto Málaga	Posible Incremento de ingreso
Madrid	3.165.541	177,97	101.266.839,73
Barcelona	1.608.746	172,81	98.333.026,09
Valencia	790.201	36,55	20.797.358,77
Sevilla	690.566	14,2	8.080.721,89
Zaragoza	661.108	3,53	2.006.227,07

Fuente: Elaboración propia del Observatorio Tributario Andalus con datos del Ministerio de Hacienda y Hacienda Pública (datos a 29-12-17)

**El ayuntamiento de Málaga ocupa el puesto 34, entre las capitales de provincia**



## Contribución fiscal por habitante 2016

Municipio	Impuestos directos e indirectos	Tasas y otros ingresos	CONTRIBUCIÓN FISCAL ABSOLUTA
1 Madrid	749,21	214,68	963,88
2 Barcelona	642,03	218,22	860,24
3 Toledo	565,96	270,98	836,94
4 Tarragona	541,52	276,22	817,73
5 Lleida	578,61	227,15	805,76
6 Donostia-San Sebastián	431,72	357,76	789,48
7 Segovia	494,39	285,61	780
8 Girona	477,94	297,97	775,91
9 Burgos	512,59	259,59	772,19
10 Santander	533,45	217,84	751,29
31 Córdoba	389,38	178,98	568,36
32 Coruña (A)	380,22	185,16	565,37
33 Málaga	449,32	112,67	561,99

Fuente: Elaboración propia del Observatorio Tributario Andalus con datos del Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas (datos 2016-17)

87

### Gobierno Abierto y Transparente

12



## Cuota Media IBI Urbano (uso residencial) + Tasa de Basura doméstica 2016

CAPITALES ANDALUZAS	CUOTA MEDIA IBI RESIDENCIAL (EUROS)	ESTIMACIÓN TASA BASURA DOMÉSTICA (EUROS)	CUOTA MEDIA IBI RESIDENCIAL + TASA BASURA DOMÉSTICA (EUROS)
Cádiz	517	103	620,39
Almería	368	91	458,72
Granada	341	106	446,85
Jaén	315	108	422,95
Córdoba	316	103	418,64
Huelva	306	68	373,96
Sevilla	310	55	365,09
Málaga	322	0	322,29

Las estimaciones de las tasas de basura se han elaborado partiendo de los datos contenidos en el Ranking Tributario de los municipios españoles (elaborado por el Ayuntamiento de Madrid) y las Ordenanzas Fiscales de los Ayuntamientos. En el caso de que en las Ordenanzas se establecieran diferentes tarifas (según categorías de calles, valores catastrales, etc.) se ha calculado la media de los diferentes importes establecidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Dirección General de Catastro, Ministerio de Hacienda y Ordenanzas fiscales de Ayuntamientos

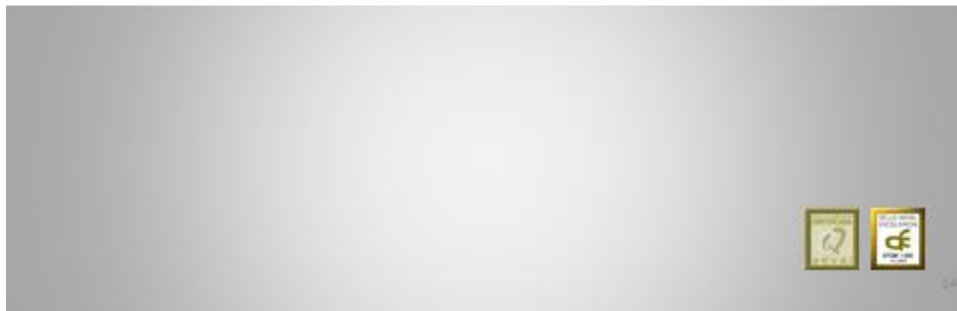
### Gobierno Abierto y Transparente

13



### 3. REGLAMENTO DE AYUDAS AL PAGO DEL IBI 2017

88



#### AYUDAS IBI 2017 - COLECTIVOS



15





## AYUDAS IBI 2017

89

En el ejercicio 2017, es importante señalar:

- La disminución de ayudas concedidas al colectivo de desempleados/as, debido a la mejora de la situación económica general.
- Establecimiento de la limitación de la renta, en todos los colectivos para evitar que tuviese alguna repercusión en el IRPF, tal y como sucedió en otros ayuntamientos. Los colectivos a los que les ha afectado han sido: Hijo/a menor de un año, víctimas de violencia de género y sujetos pasivos IIVTNU.
- Mantenimiento del umbral máximo de renta al 1,7 del IPREM. El límite en 2015 estaba fijado en el 1,2 del SMI.
- Se mantiene el poder acogerse de manera extraordinaria a las Ayudas al IBI a contribuyentes que liquidaron Plusvalía por transmisiones mortis-causa de 2013 y 2014.

*Gobierno Abierto y Transparente*

16



### Nº DE AYUDAS IBI CONCEDIDAS - IMPORTES 2017

Colectivos	Nº Exptes. Concedidos	Importes Concedidos
Pensionistas	4.867	605.613,11 €
Desempleados/as	1.114	145.091,33 €
Menores 30 años	26	3.364,59 €
Familias monoparentales	231	31.952,37 €
Hijo/a menor de 1 año	6	723,46 €
Discapacidad / G.I. - Dependencia	154	22.022,37 €
Víctimas de violencia de género	12	1.547,83 €
Sujetos pasivos IIVTNU	394	51.450,07 €
	<b>6.804</b>	<b>861.765,13 €</b>

*Gobierno Abierto y Transparente*

17



## Nº DE AYUDAS IBI CONCEDIDAS - IMPORTES 2017 – TRAMOS DE VALORES CATASTRALES

90

VALOR CATASTRAL (€)	Nº DE BENEFICIARIOS	IMPORTE MEDIO DE LA AYUDA	IMPORTE TOTAL DE LA AYUDA
De 0 a 50.000	3.698	88,13 €	325.895,55 €
50.000,01 a 75.000	2.078	133,36 €	277.129,13 €
75.000,01 a 100.000	611	190,22 €	116.224,85 €
100.000,01 a 125.000	182	246,53 €	44.869,27 €
125.000,01 a 150.000	82	307,59 €	25.222,73 €
150.000,01 a 175.000	47	356,41 €	16.751,33 €
175.000,01 a 200.000	43	421,39 €	18.119,95 €
Más de 200.000	63	596,06 €	37.551,68 €
<b>TOTAL</b>	<b>6.804</b>	<b>126,66 €</b>	<b>861.764,49 €</b>

*Gobierno Abierto y Transparente*

18



## DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS AYUDAS IBI 2017



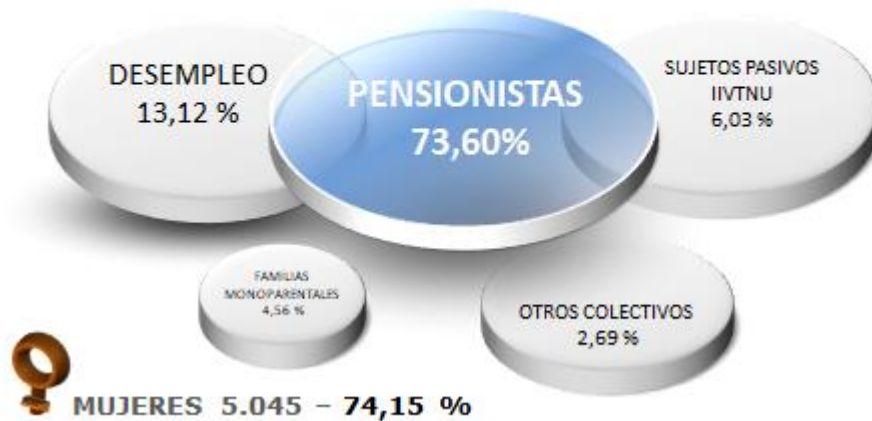
*Gobierno Abierto y Transparente*

19



## IMPACTO DE GÉNERO - AYUDAS IBI 2017

91

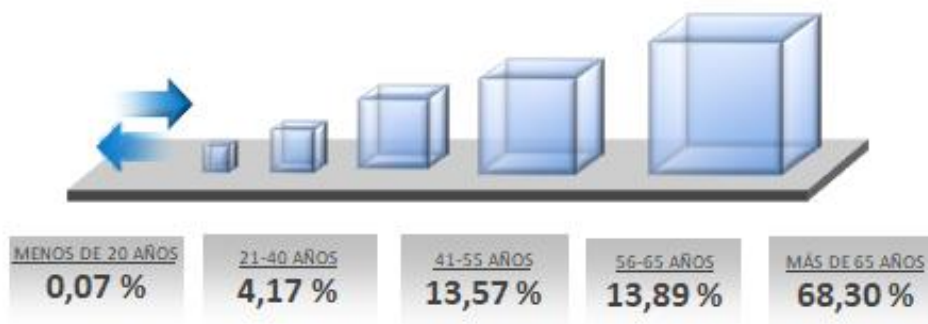


Gobierno Abierto y Transparente

20



## TRAMO DE EDAD - AYUDAS IBI 2017



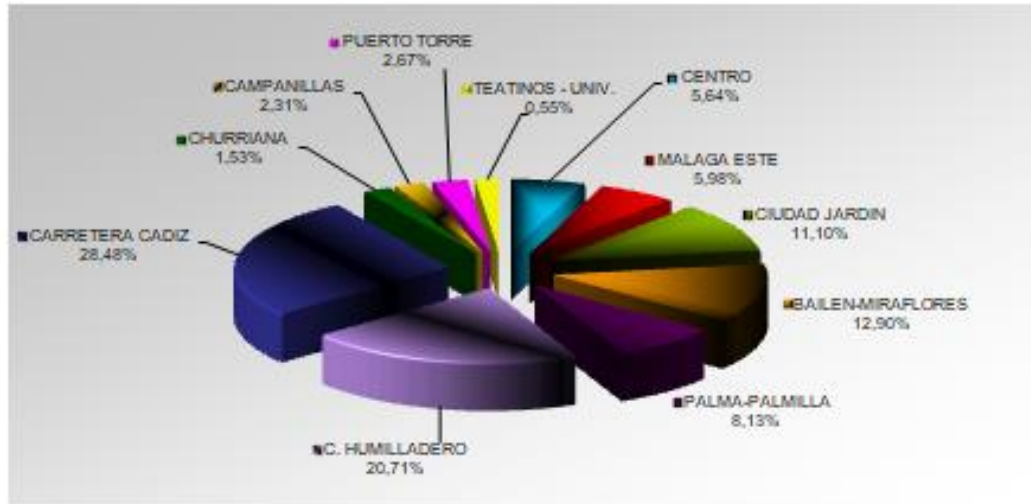
Gobierno Abierto y Transparente

21



## AYUDAS AL PAGO DEL IBI 2017: DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS

92

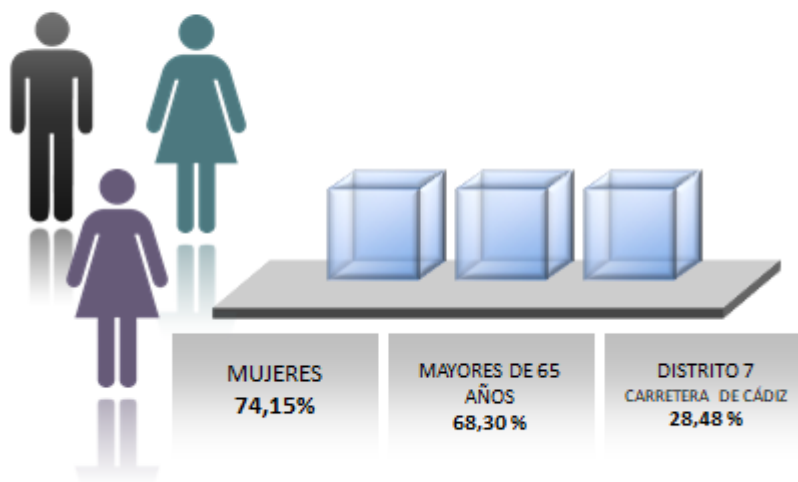


### Gobierno Abierto y Transparente

22



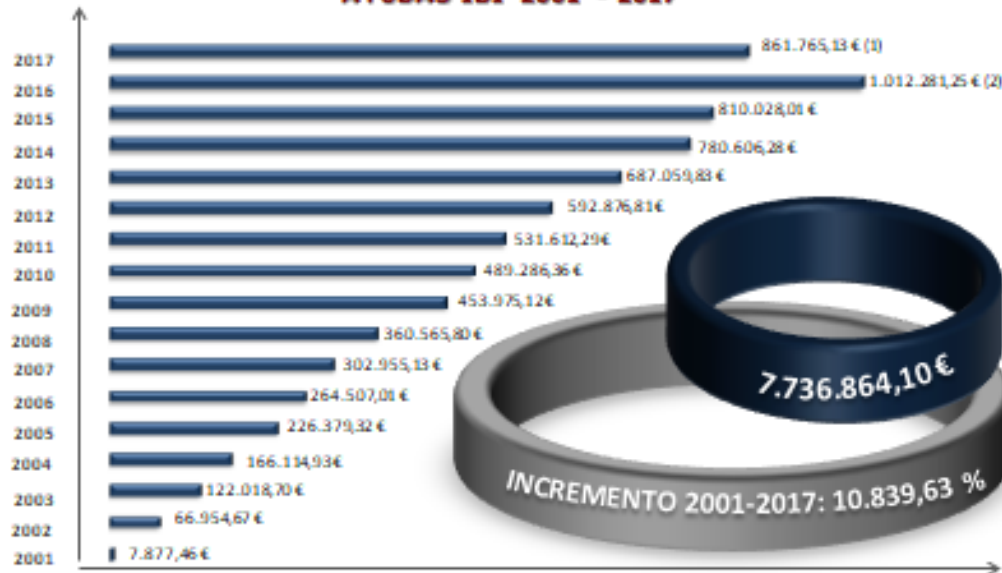
## AYUDAS AL PAGO DEL IBI 2017: PERFIL DEL BENEFICIARIO/A



### Gobierno Abierto y Transparente

23

## HISTÓRICO DE IMPORTES CONCEDIDOS AYUDAS IBI 2001 - 2017



- (1) Se estableció la limitación de la renta, en todos los colectivos, para evitar que tuviese alguna repercusión en el IPREM, tal y como sucedió en otros ayuntamientos.
- (2) Se eleva el umbral máximo de renta al 1,7 del IPREM. El límite anterior estaba fijado en el 1,5 del IPREM. Se incorpora la ayuda extraordinaria a contribuyentes que liquidaron Plusvalía por los años 2013 y 2014.

Gobierno Abierto y Transparente

24

## AYUDAS AL PAGO DEL IBI 2018



Supeditado a aprobación Presupuestos 2018

El Excmo. Ayuntamiento de Málaga, para este ejercicio 2018, mantiene la Ayuda Extraordinaria correspondiente al 50% de la cuota anual del IBI de la residencia habitual de aquellos contribuyentes que hayan abonado el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU: plusvalía municipal) por transmisiones mortis - causa producidas en 2013 ó 2014.

Se mantiene el límite de ingresos establecido (IPREM X 1,7). Se deja fuera de cuantificación de rentas, las prestaciones que por dependencia reciba la unidad familiar.

Gobierno Abierto y Transparente

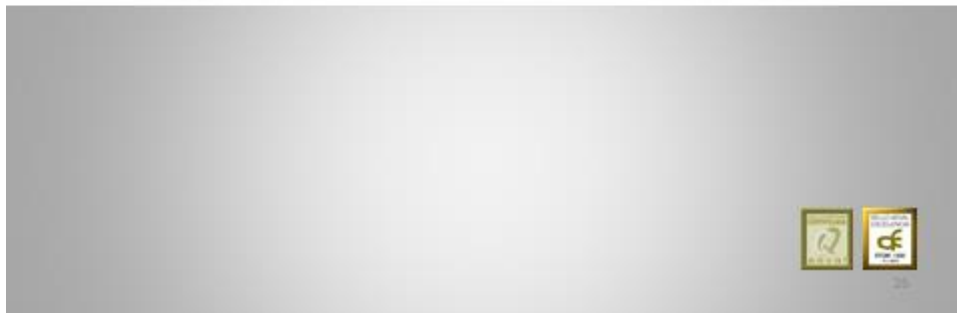
25



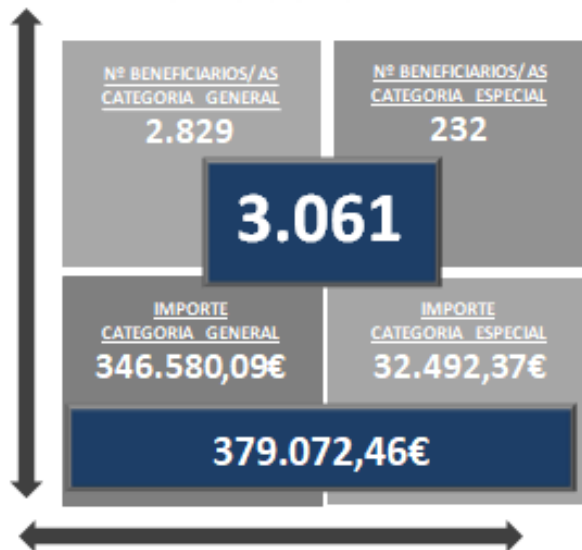


## 4. BONIFICACIONES EN EL IBI A FAMILIAS NUMEROSAS 2017.

94



### BONIFICACIONES EN EL IBI A FAMILIAS NUMEROSAS 2017



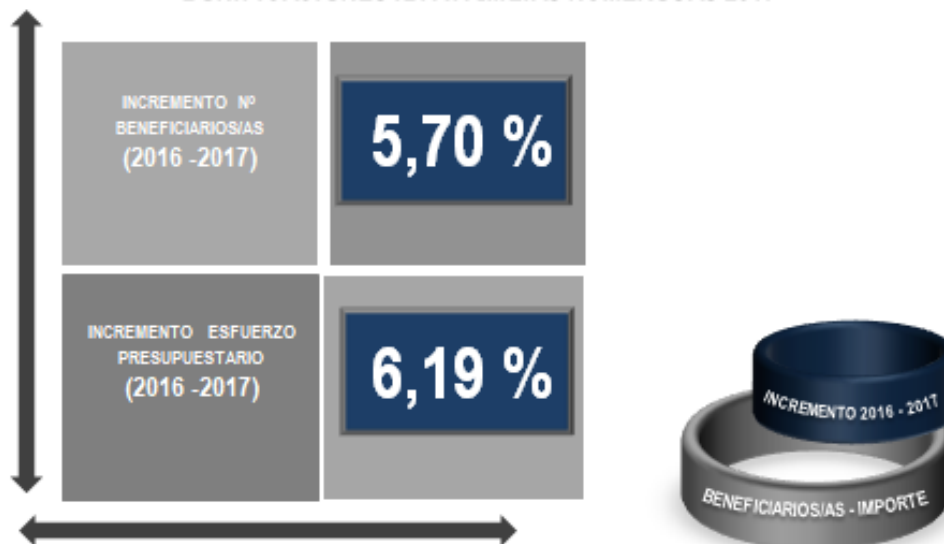
Gobierno Abierto y Transparente

27





### BONIFICACIONES IBI A FAMILIAS NUMEROSAS 2017

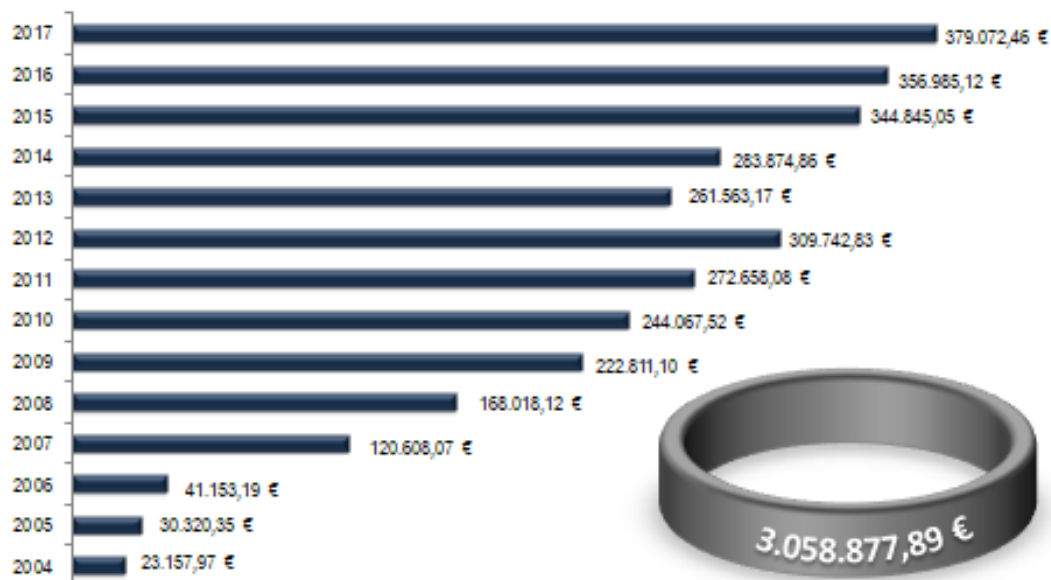


*Gobierno Abierto y Transparente*

28



### IBI: FAMILIAS NUMEROSAS EVOLUCIÓN 2004 - 2017



*Gobierno Abierto y Transparente*



## 5.- ESFUERZO PRESUPUESTARIO EN AYUDAS IBI Y BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS

96

El Excmo. Ayuntamiento de Málaga, ha concedido hasta 2017 cerca de **100.000** ayudas y bonificaciones al IBI para colectivos especialmente protegidos y a Familias Numerosas con un esfuerzo presupuestario de más de **10.700.000** euros.



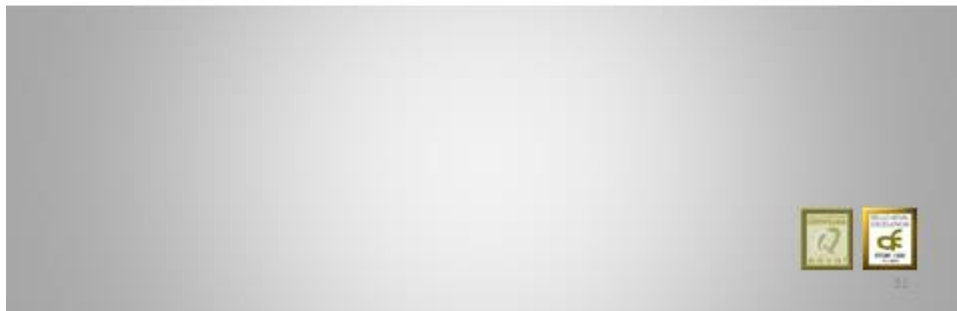
*Gobierno Abierto y Transparente*





## 6. MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS DE PLUSVALÍA MORTIS CAUSA

97



## MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa 2017

Concesiones 2017 Bonificaciones Plusvalía (mortis causa)		
O.O.F.F. 2016		
Porcentaje bonificación	Nº Declaraciones BONIFICADAS	Importe bonificado
15%	98	47.565,64 €
70%	143	155.536,42 €
95%	649	521.335,25 €
	<b>890</b>	<b>724.437,31 €</b>

Porcentaje bonificación	Nº Declaraciones	Importe bonificado
<b>Presentadas</b>	<b>11.960</b>	<b>15.437.161,09 €</b>
<b>Bonificadas</b>	<b>1.871</b>	<b>1.671.875,88 €</b>

Concesiones 2017 Bonificaciones Plusvalía (mortis causa)		
O.O.F.F. 2017		
Porcentaje bonificación	Nº Declaraciones BONIFICADAS	Importe bonificado
25%	10	26.527,20 €
50%	21	51.062,99 €
70%	19	44.292,72 €
80%	54	89.318,20 €
95%	787	736.237,46 €
	<b>891</b>	<b>947.438,57 €</b>
O.O.F.F. 2016	890	724.437,31 €
O.O.F.F. 2017	891	947.438,57 €
	<b>1781</b>	<b>1.671.875,88 €</b>



Gobierno Abierto y Transparente

32



## **MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa 2018**

98

Desde 2017, se mejoran las bonificaciones en transmisiones mortis causa, aplicándose el máximo legal permitido, el 95%, para todos los inmuebles residenciales de menos de 100.000 € de valor catastral. (86% del total de viviendas de la ciudad).

Porcentaje bonificación	Viviendas con valor catastral
95 %	Inferior a 100.000 € o para todas viviendas en casos especiales que a continuación señalaremos
80 %	Entre 100.000,01 y 150.000 €
70 %	Entre 150.000,01 y 200.000 €
50 %	Entre 200.000,01 y 250.000 €
25 %	Superior a 250.000 €

*Gobierno Abierto y Transparente*

33



## **MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa**

- ☐ La bonificación será, en todo caso, del 95% de la cuota íntegra cuando el beneficiario empadronado en la vivienda objeto de la transmisión por causa de muerte tenga la condición de:
  - Pensionista, que perciba su pensión de un Organismo público español.
  - Desempleado/a, inscrito/a como demandante de empleo en el servicio Andaluz de Empleo (SAE) o en la Institución equivalente a este en el resto de Comunidades Autónomas.
  - Menor de 30 años.
  - Discapacitado/a; en especial, discapacitado/a de gran invalidez.
  - Víctima de violencia de género.
  - Pensionistas por "gran invalidez" o similares que perciban un % mayor de la base reguladora por la necesidad de asistencia a terceros/as, se excluirá de la suma de sus ingresos el exceso que perciben por este concepto.
- ☐ Será necesario que los ingresos totales de la persona beneficiaria y de las personas empadronadas con ella no excedan del IPRE Manual vigente para 14 pagas x 1,7.

*Gobierno Abierto y Transparente*

34



## 7. CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

99

Se realizan encuentros con colectivos de la ciudad, como las asociaciones de consumidores, consejo de mayor, colectivos de mujeres, asociación de técnicos tributarios, colegios profesionales, asociación de familias numerosas, CEM y Cámara de Comercio, para dar traslado de todas las modificaciones y mejoras de las Ordenanzas Fiscales y de las Ayudas al IBI.

La web de GESTRISAM: <http://gestrisam.malaga.eu> dispone de todo tipo de información y comunicaciones de interés para la ciudadanía malagueña, destacando la información sobre ayudas, bonificaciones, exenciones y otros beneficios fiscales para cada tributo.

**Gobierno Abierto y Transparente**





# ANEXO 2

100

# Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019



## 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.

101

### DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

- **RSC01AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11. Aspectos e impactos medioambientales y Política Explícita.**
- Se ha realizado 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. Se realiza seguimiento.
- **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 (Centro Municipal de Informática). Carpeta Ciudadana. Digitalización de expedientes en procedimientos básicos como Resoluciones de Asesoría Jurídica, Domiciliaciones Bancarias y, entre otros, expedientes de Ayuda IBI y Gestrisam Solidaria.

## **DIMENSIÓN SOCIAL**

- **RSC01SOC/2016 - GI TODOS.** Identificación, priorización 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.

#### **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 y de Formación Profesional y Ocupacional)

- **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 – GI TODOS** En desarrollo el **I Plan de Igualdad** de Gestrisam. Donde este I Plan prevé recoger y contemplar una serie de medidas y acciones, que deberán ser acordadas en la Comisión de Igualdad (representada por la parte económica y la social). Este Plan de Igualdad nacerá con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de Gestrisam. Previsión 2018.
- **RSC06SOC/2016 – GI 1, Foro social Gestrisam.** Es el grupo de voluntariado del personal de Gestrisam que fomenta y colabora con la organización en actuaciones de Responsabilidad social.



- **RSC07SOC/2016 - GI 1, Seguridad y Salud.** Previsión de cambios en la organización de relevancia que le afectan a la plantilla. Aprovisionamiento. Envejecimiento activo. Programa Mentoring. Programa de Prevención Psicosocial.

## **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

## **MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO**

**RSC01GOB/2016 - GI 3, 9, 10, 11 (principalmente) Portal de transparencia**

*En cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como en cumplimiento de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, el O.A. de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de la ciudadanía de forma accesible y estructurada toda la información relacionada con sus competencias y funciones.*

La información de transparencia queda estructurada en los siguientes apartados:

[Información institucional y organizativa.](#)

[Información sobre altos cargos.](#)

[Planificación y evaluación.](#)

[Información de relevancia jurídica.](#)

[Procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana.](#)

[Contratos, convenios y subvenciones.](#)

[Información económica, financiera y presupuestaria.](#)

**RSC02GOB/2016 - GI 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13 Códigos de buenas prácticas tributarias**

Gestrisam se alinea con las mejores prácticas recomendadas desde la Unión Europea. En este sentido, la Comisión Europea hizo públicas, a finales de 2016, unas orientaciones para un Código del Contribuyente Europeo, que recopila los principales derechos y obligaciones que regulan las relaciones entre los contribuyentes y las Administraciones tributarias en Europa. Su finalidad es garantizar una mayor transparencia en relación con los derechos y las obligaciones de ambas partes, así como promover que las Administraciones adopten un enfoque más orientado a los servicios.

La CEM se compromete a difundir entre sus asociados el "Código de Buenas Prácticas Tributarias" elaborado por Gestrisam.



Se trata de colaborar desde los principios de transparencia y mutua confianza para evitar conflictos derivados de la interpretación de la normativa, y disminuir la inseguridad jurídica y los litigios.

Con esta iniciativa, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga da un paso más en el desarrollo de sus competencias hacia la búsqueda del compromiso de las empresas en las buenas prácticas tributarias, desde el marco de la Comisión Europea de Fiscalidad en la misma línea que ha hecho la AEAT.

105

### **RSC03GOB/2016 – GI 3 Gestrisam Solidaria**

Se modifican las ordenanzas fiscales locales para crear la figura de **Insolvencia provisional** para personas que están en situación económica precaria. Además, el Ayuntamiento de Málaga, a través del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de cumplir con las obligaciones tributarias a través de **planes personalizados de fraccionamiento y aplazamiento de deudas**.

*Nota: referencia Stakeholders o Grupos de Interés (GI). Implica el diálogo con el grupo de interés correspondiente (13 Stakeholders).*

- 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



G.I. en revisión para 2018 serán actualizados.

## 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. En el apartado Tablas de contenidos GRI se vincula el informe a los diez principios del Pacto Mundial en Gestrisam.*

Materialidad: La siguiente etapa en el proceso de transparencia, como requisito que, en mayor o menor grado, debemos asumir como organismo con un impacto relevante en el desarrollo de la sociedad malagueña.

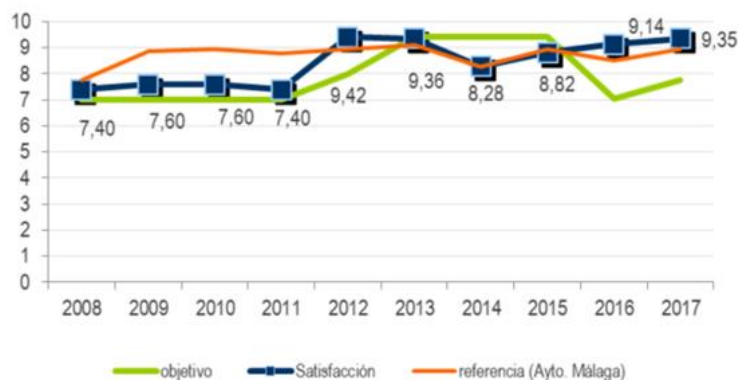
Tenemos contemplado realizar un seguimiento constante de los aspectos que se determinaron como materiales de la Organización, con el apoyo de nuestros grupos de interés. Con ello buscamos mejorar, retroalimentar y actualizar los temas significativos para nuestro siguiente ciclo de elaboración de memoria.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

Para el próximo año 2018 tenemos previsto la revisión y redefinición de los grupos de interés y así quedará reflejado en la siguiente memoria de Responsabilidad Social.

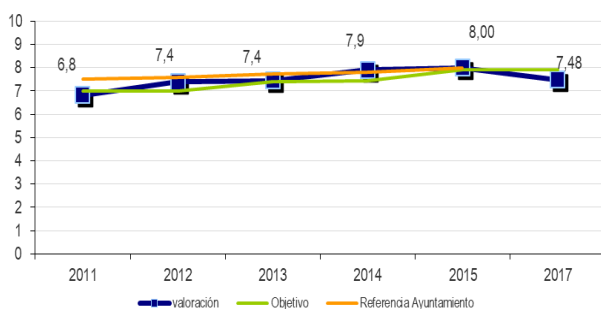
La sostenibilidad queda valorada en Gestrisam como índice de mejora de la confianza y buena reputación entre la ciudadanía. Mejora de resultados y satisfacción del cliente y del personal.

(Fuente: Memoria Dpto. Calidad e Inspección de Servicios de 2017)

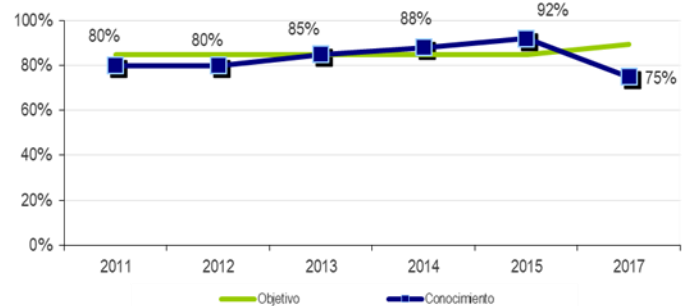
### 6a17 - Postservicio SATISFACCIÓN GLOBAL



### 8a1 - Valoración de Gestrisam por la sociedad (de 0 a10)



### 8a5 - % Conocimiento de Gestrisam por la sociedad







**Ayuntamiento de Málaga**  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

