



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019

1



Fuente: Pactomundial.org



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Tabla de contenido

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	5
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO	5
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	9
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	9
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	9
Qué es Gestrisam	9
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA	10
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN	10
G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	11
G4-11. CONVENIO COLECTIVO	13
G4-12. CADENA DE SUMINISTRO	13
G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	14
G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	14
G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS (Ver también G4-26).....	16
G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS	16
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	19
G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA	19
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	19
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	19
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS	19
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS	22
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	22
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	22
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	24
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	24
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA	25
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15)	25
G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	34
5. PERFIL DE LA MEMORIA	43
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA	43
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	43
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	48
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	49
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE	49
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA	49
6. GOBIERNO	51
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	51
7. ÉTICA E INTEGRIDAD	53
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	53
8. NUESTRO DESEMPEÑO	56
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-17 a G4-20)	56
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL (G4-20)	58
8.3 DIMENSIÓN SOCIAL	59
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	63
9.1. DERECHOS HUMANOS	63
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...63	



9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.....	63
9.2. ESTÁNDARES LABORALES.....	63
9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	63
9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.....	64
9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	64
9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	64
9.3. MEDIO AMBIENTE.....	65
9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.....	65
9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....	65
9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	66
9.4. ANTICORRUPCIÓN	66
9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	66
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI.....	69
ANEXO. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019	72
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL	73
DIMENSIÓN SOCIAL.....	74
DIMENSIÓN ECONÓMICA	76
PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....	79



1.

4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

¿Qué es para el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) la Responsabilidad Social? Por parte de Gestrisam, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, es la integración voluntaria en Gobierno, Gestión, Estrategia, Políticas y Procedimientos de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales que surgen de la relación (diálogo) con los grupos de interés; Responsabilizándose de las consecuencias e impactos que se derivan de sus acciones.

5

Gestrisam reafirma su apuesta en materia de responsabilidad social con el Comité Social; el órgano encargado de impulsar, fomentar y coordinar las actuaciones en materia de responsabilidad social relacionadas con la ética corporativa y el fomento de buenas prácticas y buen gobierno, que garanticen la transparencia y eficacia de la organización, su independencia e imparcialidad, a través de valores, principios, comportamientos y compromisos para con la ciudadanía.

Este órgano está presidido por el Gerente de Gestrisam e integrado por representantes de cada una de las Subdirecciones del Organismo y de los representantes del personal.

Con esta apuesta, Gestrisam sienta las bases para la implicación de todo el personal público del organismo en el desarrollo de políticas que favorecen la comunicación y la cooperación en el seno de la organización.

Además, desde Gestrisam se promueven el desarrollo y vinculación de nuestras propias competencias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Como misión en el prisma Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Apoyamos 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.

Líneas generales de actuación en RSC:

- Promoción de la RSC como elemento impulsor de un organismo más sostenible
- Integración de la RSC en el Plan de Dirección del organismo
- Creación de un marco de referencia común para toda la organización, manteniendo la transversalidad propia de la RSC
- Divulgación interna de la RSC del organismo, implementación en el sistema.
- Divulgación externa, benchmarking externo, iniciado desde el holding municipal.



Área de Economía y Hacienda



Pacto Mundial
Red Española

6

comunicación y responsabilidad social

GESTRISAM RENUEVA SU COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, con su renovación en 2019 a la adhesión al Pacto Mundial, se involucra aún más en contribuir a mejorar el entorno donde desarrolla su actividad.

10/07/19. Gestrisam se adhirió en Diciembre de 2010 al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, adhesión que ha ido renovando anualmente aportando a la plataforma el Pacto Mundial la **memoria de Responsabilidad Social** e incorporando en su gestión los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Con esta adhesión, Gestrisam reafirma que entre sus objetivos está la de contribuir a mejorar el entorno, el medio ambiente y la sociedad en la que desarrolla su actividad.

Con la renovación de la adhesión, se reconoce el compromiso del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga con los **10 Principios del Pacto Mundial** en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción. Se han establecido nuevos objetivos para aumentar la transparencia en la gestión, fomentar la cultura de ética pública y gestionar los impactos sociales, ambientales y económicos.

La renovación de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas ha implicado analizar, entre otras cuestiones, cómo las acciones de Gestrisam contribuyen a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, basados en un conjunto de objetivos globales, que el 25 de septiembre de 2015 los líderes mundiales adoptaron para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible

Desde el año 2016 se viene desarrollando el programa **Gestrisam Solidaria** que facilita el pago de deudas con el Ayuntamiento de Málaga a personas con situación económica y socio-familiar difíciles, con una atención personalizada e integral. Apostando en nuestro entorno por el **ODS nº 1, Fin de la Pobreza**.

En base al compromiso con el **ODS nº 5, Igualdad de Género**, Gestrisam tiene desde 2015 constituida la **Comisión de Igualdad**, paritaria con los sindicatos. Además se han implementado en la organización **tres protocolos específicos**: contra el acoso sexual y/o sexista, contra la violencia de género para el personal de Gestrisam y contra la violencia de género para la atención

Av. Sor Teresa Prat, 17 ■ 29003 ■ Málaga ■ Tlf: 951 92 92 92 ■ e-mail: gestrisam@malaga.eu ■ web: gestrisam.malaga.eu



al público. Estos dos últimos han sido premiados por la FEMP y el Ayuntamiento de Málaga, además de haberse incluidos como buenas prácticas y difundidos en las alianzas creadas en el marco del **Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género**, iniciado en 2017 con unas jornadas específicas.

7

En cuanto a la materia social, Gestrisam lleva promoviendo desde hace varios años la recogida de fondos y alimentos para Cáritas de la Parroquia del Ave María, cercana a sus instalaciones; y recogida de ropa, libros y juguetes para la Asociación Madre Coraje, así como la recogida de tapones de plásticos para la Asociación de Fibrosis Quística de Málaga, entre otras actuaciones.

En relación con la materia de medio ambiente, se elaboró y difundió en 2015 el **Manual de buenas prácticas medioambientales** para Gestrisam y nuestro impacto en el entorno en el que desarrollamos nuestras competencias. Además, se han promovido medidas específicas de control y mejora en cuanto al consumo de papel, tratamiento de residuos de papel, cartón, consumo de tóner y otros productos relacionados con los usos cotidianos informáticos y de energía eléctrica.

Además, mantenemos nuestro vínculo con la **Fundación Corresponsables** colaborando anualmente en su foro de presentación de buenas prácticas y participando en los premios en cada edición. Para el año 2019, presentamos nuestra candidatura a los **X premios de la Fundación Corresponsables** con una buena práctica que implementa en la **Atención al Público** un protocolo para detectar, informar y derivar a las víctimas de violencia de género al Área de Igualdad de oportunidades del Ayuntamiento de Málaga, a su negociado de violencia de género.

Este **protocolo contra la violencia de género** nace con el objetivo claro de acabar con la lacra social de la violencia machista en nuestro entorno, desde el compromiso de Gestrisam, nos mueve a considerar que podemos hacer desde la atención al público una gran labor de ayuda a la sociedad para eliminar la violencia machista y poder dar respaldo con el sistema a las mujeres vulnerables o que están siendo víctimas de violencia de género.

Además, este proyecto pretende implementar el protocolo en todas las áreas y entidades adscritas al Ayuntamiento de Málaga donde se atiende al público.

Av. Sor Teresa Prat, 17 ■ 29003 ■ Málaga ■ Tlf: 951 92 92 92 ■ e-mail: gestrisam@malaga.eu ■ web: 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. 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**.

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga

G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Presupuesto definitivo 2019: 15.386.841,91 euros

Plantilla Media: 219,20 Personas (descenso del 1.28% con respecto al ejercicio 2018)

Plantilla al 31/12/2019: 226 personas (135 mujeres y 91 hombres)

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE	2019	2018
Gerencia	2	1
Subdirección de Admón. y Asuntos Generales	31	30
Subdirección de Asesoría Jurídica	14	14
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	15	15
Subdirección de Recaudación	35	35
Subdirección de Atención al Ciudadano	47	49
Subdirección Gestión de Tributos	82	85
TOTAL TRABAJADORES/AS	226	229

11

CATEGORÍAS PROFESIONALES

31/12/2018				%	
BRECHA CATEGORÍAS 31/12/2018	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
TÉCNICO/A SUPERIOR	10	1	11	91%	9%
TÉCNICO/A GRADO MEDIO	25	15	40	63%	38%
TÉCNICO/A AUXILIAR	47	86	133	35%	65%
AUXILIAR	8	32	40	20%	80%
ORDENANZA	3	1	4	75%	25%
LIMPIADOR/A	0	1	1	0%	100%
	93	136	229		

CATEGORÍAS PROFESIONALES

31/12/2019				%	
BRECHA CATEGORÍAS 31/12/2019	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
TÉCNICO/A SUPERIOR	9	1	10	90%	10%
TÉCNICO/A GRADO MEDIO	25	15	40	63%	38%
TÉCNICO/A AUXILIAR	47	84	131	36%	64%
AUXILIAR	7	33	40	18%	83%
ORDENANZA	3	1	4	75%	25%
LIMPIADOR/A	0	1	1	0%	100%
	91	135	226		

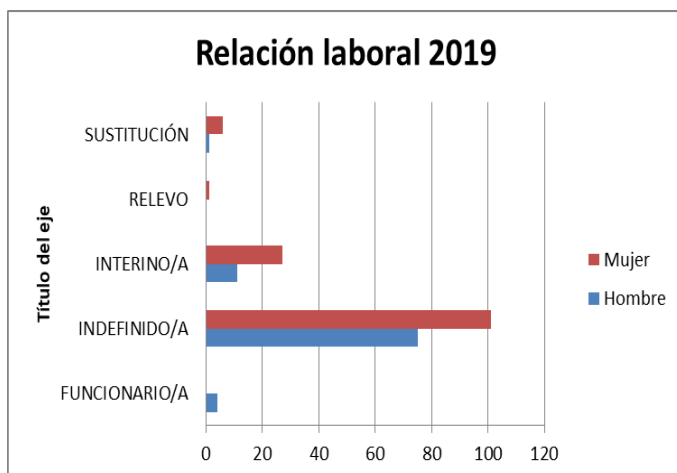
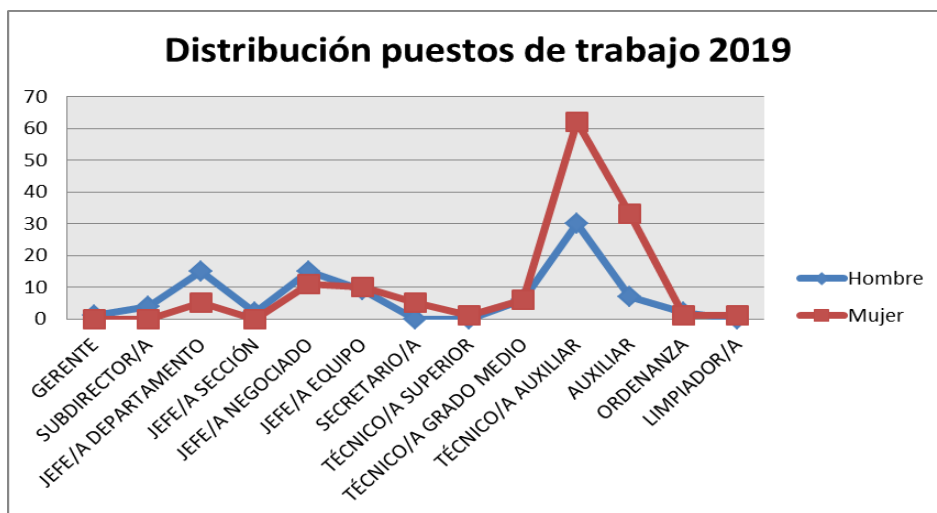
	Hombre	Mujer
PLANTILLA 31/12/2000	89	108
PLANTILLA 31/12/2015	95	135
PLANTILLA 31/12/2018	93	136
PLANTILLA 31/12/2019	91	135
INCREMENTO POR SEXO 2000/2019	2,25%	25,00%

31/12/2019

TRAMO EDAD/SEXO	Hombre	Mujer	Total
30-34	1	0	1
35-39	4	10	14
40-44	3	12	15
45-49	17	33	50
50-54	35	53	88
55-59	16	18	34
MÁS60	10	5	15
	86	131	217

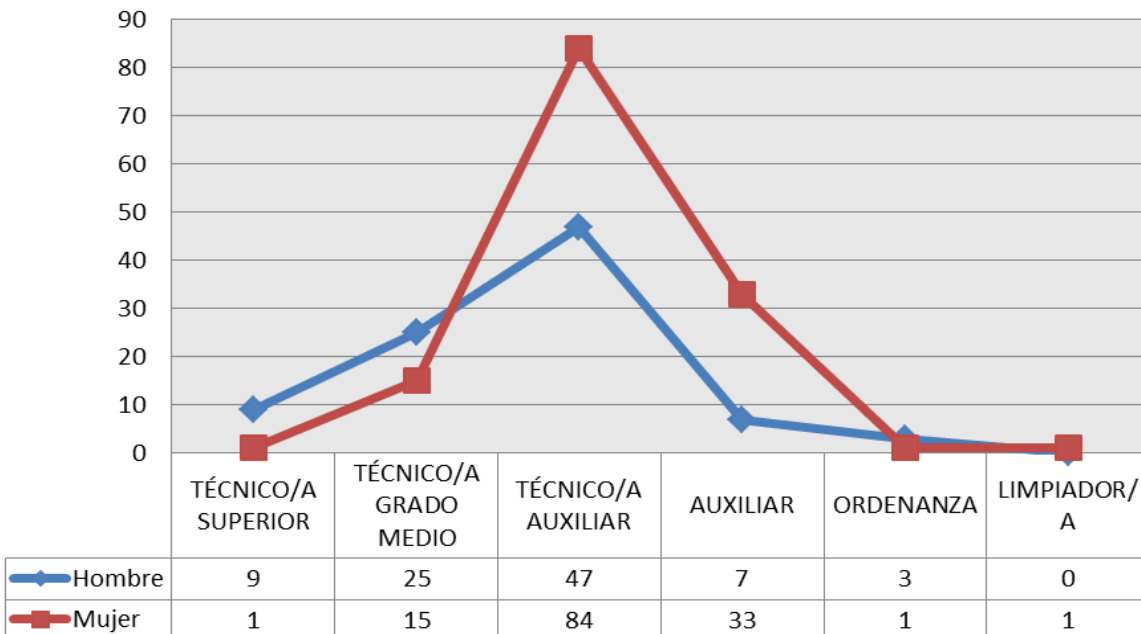
12

	Hombre	Mujer	
PROMEDIO EDAD	52,29	50,35	51,32



RELACIÓN LABORAL			
31/12/2019			
	Hombre	Mujer	Total
FUNCIONARIO/A	4	0	4
INDEFINIDO/A	75	101	176
INTERINO/A	11	27	38
RELEVO	0	1	1
SUSTITUCIÓN	1	6	7
	91	135	226

Brecha. Categorías profesionales 2019



G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo 2004-2008.

- Modificación 2007 de los artículos 14, 17 y 19.6 del Convenio Colectivo
- Prórroga 2009
- Prórroga 2013-2014
- Prórroga 2015-2018
- En proceso de negociación colectiva durante 2019

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

Nuestras competencias principales en el Ayuntamiento de Málaga son tributarias, recaudatorias, de inspección y el padrón municipal de habitantes.

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

- El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) persigue acercar la administración tributaria a la ciudadanía a través de una gestión ágil que pone las nuevas tecnologías al servicio de la población malagueña.
- Destaca el impulso realizado en la sede electrónica del organismo durante 2019, se incrementa la tramitación electrónica a través de la “Carpeta Ciudadana” en casi un 50%.
- Por otra parte, Gestrisam continúa manteniendo una intensa y estrecha colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en diferentes aspectos de nuestra gestión. Se firma convenio el 18 de noviembre de 2019 en el marco de la FEMP con la Agencia Tributaria de Andalucía para el intercambio de información tributaria.
- Además, debemos destacar el significativo impulso experimentado por el Observatorio Tributario Andaluz (OTA). El OTA tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios. Durante 2019 el OTA reforzó su presencia en internet gracias a la creación de una nueva web, más intuitiva, moderna y abierta, tanto para la ciudadanía como a profesionales del sector.
- En el ámbito del conocimiento, son ya 12 años que Gestión Tributaria apuesta por el acercamiento a las personas que habitan en Málaga más jóvenes con nuestra “Escuela Cívico Tributaria”. Esta iniciativa didáctica ha asumido como meta concienciar a la juventud sobre la existencia de una serie de necesidades colectivas, frente a las necesidades individuales. Estas necesidades colectivas son satisfechas con la prestación de servicios públicos por la



administración, en general y los ayuntamientos, en particular; y, que la financiación necesaria para la prestación de los servicios de se realiza por el pago de impuestos, principalmente.

- Por último, ensalzar nuestro esfuerzo por la mejora continua; durante 2019 Gestrisam ha mantenido la certificación de su sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, renovando el sello AENOR sin ninguna conformidad, así como, la certificación EFQM+500 –sello oro- y la certificación de su Carta de Servicios por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.
- Inicio de la Negociación de un nuevo Convenio Colectivo y la constitución de la Mesa Negociadora el 18/03/2019. No cerrada la negociación en 2019.
- Publicación en el B.O.P. de 29/03/2019 las Bases Generales para cubrir las plazas ofertadas en 2018 con la O.E.P. (Oferta de Empleo Público) 2017, consecuencia del Acuerdo de 2018 para la Estabilización y Consolidación del Empleo Público.

15

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



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



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, digitalización (escaneo del papel, documentos de representación en compartidos de uso general), archivo digital, gestión electrónica con el contribuyente avanzada y digitalizada, evitando el uso de papel (hacia una administración sin papeles); además 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. Además de difusión de actividades y actuaciones locales y asociativas relacionadas con la conservación del medioambiente.

16






G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS **(Ver G4-26. Noticias destacables 2019)**

G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

-  Acuerdo de colaboración entre el O.A. de Gestión Tributaria y Limpieza de Málaga S.A.M.
-  Adenda prórroga convenio Colegio Gestores Administrativos de Málaga.
-  Convenio con la Agencia Tributaria de Andalucía.
-  Convenio con la Confederación de Empresarios de Málaga.
-  Convenio con el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga.
-  Convenio con el Instituto de Estudios Fiscales.
-  Convenio con la Asociación Española contra el Cáncer.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN ANTERIORES A 2015

-  Convenio con la Universidad de Málaga (UMA).
-  Convenio con el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.
-  Convenio con la Dirección General del Catastro.
-  Convenio Delegación Provincial de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de Málaga.
-  Convenio con el Ilustre Colegio Notarial de Andalucía.

https://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0013/secciones/subSeccion_0007



COLABORACIÓN Y ASESORAMIENTO AL O.A. DE GESTION TRIBUTARIA

Asesoría Jurídica Municipal.
Jurado Tributario.
Comité Consultivo de Expertos y Profesionales.
Colaboradores Sociales.
Subdirecciones del O.A. Gestión Tributaria.
Convenios de colaboración.

17

http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0013/secciones/subSeccion_0001

Además de los convenios de colaboración con las Entidades Financieras para el pago de los recibos. Las EE.FF. colaboradoras son:

- Banco Sabadell
- Banco Santander
- Caixabank
- Cajasur
- Unicaja Banco



3.

18

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

Entidades Financieras: Unicaja Banco, Caixa Bank, 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 2019 están basados en todos los informa de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2019.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2019- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.



PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2019, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 15.386.841,91 euros

El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

Presupuesto de Gastos:

Euros

Capítulos	Crédito Definitivo (CD)	Obligaciones Reconocidas (OR)
I Gastos de Personal	11.570.634,82	10.656.427,62
II Gastos en Bienes y Servicios	3.259.023,81	2.615.360,19
III Gastos financieros	1.001,00	0,00
IV Transferencias Corrientes	20.807,00	1.104,00
TOTAL GASTOS CORRIENTES	14.851.466,63	13.272.891,81
VI Inversiones Reales	515.374,28	205.056,09
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	515.374,28	205.056,09
VIII Activos Financieros	20.001,00	7.200,00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20.001,00	7.200,00
TOTAL GASTOS	15.386.841,91	13.485.147,90

INGRESOS

Euros

Capítulos	Previsión Definitiva (PD)	Derechos Reconocidos (DR)
III Tasas y Otros Ingresos	0,00	9.207,79
IV Transferencias Corrientes	14.726.650,74	13.596.752,56
V Ingresos Patrimoniales	1.000,00	28,72
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	14.727.650,74	13.605.989,07
VII Transferencias de Capital	515.374,28	205.056,09
TOTAL INGRESOS CAPITAL	515.374,28	205.056,09
VIII Activos Financieros	143.816,89	1.195,00
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	143.816,89	1.195,00
TOTAL INGRESOS	15.386.841,91	13.812.240,16

Derechos reconocidos

miles de euros

Derechos Puestos al Cobro (*)	2019	2018	Variación absoluta	Variación porcentual
O.A. Gestión Tributaria				
Recibos	189.127	188.521	606	0,3%
Liquidaciones	69.012	65.560	3.452	5,3%
Autoliquidaciones	36.529	40.989	-4.460	-10,9%
Transferencias del Mº Economía y Hacienda	3.879	4.271	-392	-9,2%
Participación en Ingresos del Estado	244.476	240.917	3.559	1,5%
Participación en Tributos de la C. Autónoma	21.689	21.108	581	2,8%
SUBTOTAL	564.712	561.366	3.346	0,6%
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento	10.672	8.201	2.471	30,1%
TOTAL	575.385	569.567	5.818	1,0%

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

DERECHOS RECONOCIDOS



OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Se cumplen. La aprobación del presupuesto del ejercicio 2019 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.



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

Simplificada.

22

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

La memoria hace referencia en varios apartados a nuestra web. Dado que mucha de la información que tenemos está abierta a toda persona interesada, principalmente en el apartado de Transparencia, Colaboraciones, Convenios, Asesoramientos, Código de Buenas Prácticas Tributarias y el OTA (Observatorio Tributario Andaluz).



4.

23

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

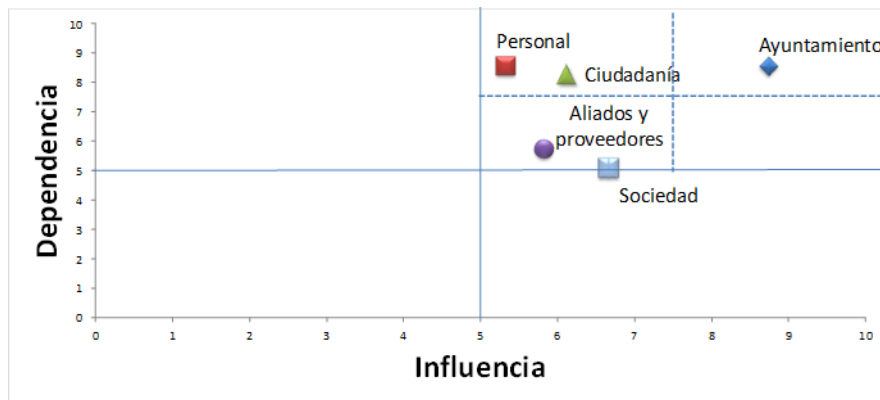
Grupos de Interés	Necesidad/expectativa
Ayuntamiento	Eficiencia - Sostenibilidad Económica
Ciudadanía	Facilidades - Atención - Cercanía - Seguridad
Personal	Satisfacción - Desarrollo - Confianza - Reconocimiento
Sociedad	Transparencia - Solidaridad - Eficiencia
Alianzas	Colaboración - Agilidad - Eficacia

24

Grupos de Interés	Segmentos
Ayuntamiento	Consejo Rector Junta de Gobierno Local Delegación de Economía y Hacienda Corporación
Ciudadanía	Contribuyente Beneficiario/a Empadronado/a Gestores Asesores Grandes Contribuyentes
Personal	Comité de Empresa Representantes Sindicales Puestos base y puestos de estructura
Sociedad	Sociedad malagueña y andaluza Sociedad nacional Comité de Expertos UMA Asociaciones y Colectivos socioeconómicos FEMP FAMP Medios de Comunicación Administración y Servicios Públicos
Alianzas	CEMI Entidades Financieras Proveedores Otras Administraciones Públicas Otras Áreas municipales Colegios profesionales

Fuente: Informe Grupos de Interés de Calidad 2018

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



Fuente: Informe Grupos de Interés de Calidad 2018

25

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

ACCIONES SOLIDARIAS Y VOLUNTARIADO 2019

Durante un año más, el pasado 2019, es muestra del compromiso del O.A. de Gestión Tributaria con el entorno social, económico y medioambiental; así como, el impacto del ejercicio de nuestras competencias en la ciudad de Málaga.

Siendo clave que unos de nuestros principales grupos de interés, el personal, esté informado e implicado con la responsabilidad social corporativa que queremos desarrollar desde Gestrisam y nuestro compromiso con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de la Agenda 2030.

Por ello, en Octubre de 2019, se remite correo electrónico a “Todo Gestrisam”, con un comunicado de nuestro compromiso con el Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Se adjunta carta que certifica la adhesión al pacto mundial el 5 de diciembre de 2010.

Seguimiento. Comienza el miércoles, 23 de octubre de 2019. Vence el miércoles, 23 de octubre de 2019.

De: gestrisamcomunicacionys
Para: El GESTRISAM JEFES DPTO. Y SERVICIO
CC: Rico Rodríguez, Javier; Jara Vázquez, José María; Montero Galache, José Antonio; Martos de la Torre, Juan; Valenzuela Villarrubia, Miguel Ángel
Asunto: RSC. GESTRISAM APOYA PACTO MUNDIAL. ONU. 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Enviado el: ma, 09/10/2018 13:43

Buenas tardes, el pasado mes de julio hubo una reunión en el Salón de los Espejos del Ayto., presidida por el Sr. Alcalde, en la que animó a toda la organización municipal a comprometerse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y adherirse al Pacto Mundial.

Desde el compromiso del O. A. de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga con la Responsabilidad Social Corporativa nos adherimos en 2009 al Pacto Mundial de la ONU (ver enlace en nuestra página web: <http://gestrisam.malaga.eu/>) y a los principios para el empoderamiento de las Mujeres de la ONU.

Hace tres años por la aprobación por la Asamblea de Naciones Unidas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS son un marco universal con 17 objetivos y 169 metas que persiguen básicamente tres cosas: acabar con la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia y combatir el cambio climático. Por ello, desde Gestrisam queremos dar a conocer básicamente los ODS - 2030 y afianzar nuestras alianzas con el Pacto Mundial, especificando competencias que favorecen el desarrollo de algunos los ODS desde nuestra gestión, tales como, Ayuda IBI, Gestrisam Solidaria, Foro Social, Voluntariado Corporativo, vigilancia de la salud, formación específica, seguro médico privado, PFP (Programa de Perfeccionamiento del Empleado), Escuela Cívico Tributaria, Código de Buenas Prácticas Tributarias, Comisión de Igualdad, Comité Social...

Solicitamos que facilite esta información al personal adscrito a tu Departamento.

"Debemos adoptar con decisión las primeras medidas que nos encontremos hacia un futuro sostenible, con dignidad para todos. Nuestro objetivo es la transformación. Debemos transformar nuestras economías, el medio ambiente y nuestras sociedades. Debemos cambiar nuestra forma de pensar, nuestra conducta y nuestros hábitos destructivos. Debemos apoyar la integración de ciertos elementos esenciales: la dignidad, las personas, la prosperidad, el planeta, la justicia y las alianzas."

El camino hacia la dignidad para 2030. Informe de síntesis del Secretario General sobre la agenda de desarrollo sostenible después de 2015. Naciones Unidas, A/69/700

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Pacto Mundial
Red Española

26

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga
Avda. Sor Teresa Prat, 17. 3ª planta
29003, Málaga.

Madrid, 11 de Junio de 2019

A través del presente escrito confirmamos que Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga con CIF Q2900429H es entidad signatory del Pacto Mundial desde 05 de Diciembre de 2010.

Por lo tanto, se reconoce el compromiso de Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los 10 Principios.

Este certificado dejará de ser válido si la entidad Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial.

Por último, le recordamos que el personal de la Red Española del Pacto Mundial está a su disposición para ayudarle y asesorarle como nuevo miembro de la iniciativa.

Un cordial saludo,

Dª Elisabet de Nadal Clanchet
Secretaría General
Red Española del Pacto Mundial
P.P.
www.pactomundial.org
Teléfono: 91 745 24 14

Además, se continúa con el equipo de trabajo especializado en la atención personalizada a personas en riesgo de exclusión, donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a personas en situaciones económicas de grave dificultad.

Este equipo de trabajo vinculado al **programa Gestrisam Solidaria**, da respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.

Se sigue incrementando el número de solicitudes para el programa de Gestrisam Solidaria. Desde 2016 se ha incrementado más de un 200%.

A su vez, se mantienen acciones sociales, solidarias, culturales, saludables y medioambientales; **promovidas por el voluntariado del Organismo y por su Foro Social.**





En noviembre se inicia III diagnóstico de impacto de género para realizar el I Plan de Igualdad de Gestrisam. El 15/noviembre/2019 "Todo Gestrisam". Comunicado del **III Ratificación compromiso de la Gerencia por la Igualdad de Oportunidades es Gestrisam.**



COMPROMISO GESTRISAM
Para la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios (Gestrisam), firma por parte de su Gerencia y ratifica, por tercera vez, su compromiso para el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, firmado en el día 19 de abril de 2010 y, posteriormente, en el día 23 de junio de 2014.

Se reitera el compromiso con el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno del propio Organismo, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y en el Real Decreto Ley del 1 de marzo, 6/2019 de medidas urgentes para garantía de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un Plan de igualdad laboral, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre todo el personal de Gestrisam y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se contará con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino también en el proceso de desarrollo y evaluación del Plan de igualdad de Gestrisam.

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de Gestrisam acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.



Fdo.: José María Jaime Vázquez
Gerente del O.A. de Gestión
Tributaria y Otros
Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga

Av. Sor Teresa Prat, 17 • 29003 • Málaga • Tlf: 951 92 92 92 • e-mail: gestrisam@malaga.eu • web: gestrisam.malaga.eu
REALICE SUS TRÁMITES POR SEDE ELECTRÓNICA: <https://sede.malaga.eu>

Código Seguro De Verificación	2jErTrfW475gaIK8un62wv--	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	José María Jaime Vázquez	Firmado	06/11/2019 12:07:12
Observaciones		Página	1/1
Url De Verificación	https://valida.malaga.eu/verifirma/		





Acciones 2019 destacables: Las principales acciones del voluntariado de Gestrisam que apoyamos son: **(ODS 1-2-3-4)**

- **Campaña navideña de recogida de Donativo económico (435 €).** Se entrega a Caritas Diocesana Ave María.

28


(Original)

Recibo N°: JCFP040109

Caritas:	MÁLAGA - CARITAS PQ. DE SANTA MARIA DE LA ENCARNACION
Dirección:	AVDA. SOR TERESA PRAT, 43
Localidad:	MÁLAGA
Teléfono:	952315146
CIF:	R2900017A
Código aportante:	DNK8760
NIF/NIE/CIF:	
Don/Doña:	TRABAJADORES DE GESTRISAM
Domicilio:	AVENIDA SOR TERESA PRAT, 17
Código Postal:	29003
Localidad/Provincia:	MÁLAGA/Málaga

He recibido la cantidad de 435,00 Euros en concepto de Donativo a Caritas, en CAJA, MÁLAGA - CARITAS PQ. DE SANTA MARIA DE LA ENCARNACION como DONATIVO COMUNIDAD ECLESIAL PARA CARITAS aportado por TRABAJADORES DE GESTRISAM con destino a FINES PROPIOS.

Fecha 20-12-2019

Firma y sello de Caritas




Confirme a la legislación vigente, este donativo deduce en su declaración un 0%.

Caritas Diocesana de Málaga garantiza que todos los datos recogidos serán utilizados en la forma y con los fines previstos y descritos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como sus reglamentos de desarrollo. En cualquier momento, el interesado puede ejercer sus derechos de consulta, modificación y cancelación de datos.

- **Campaña de recogida de alimentos, ropa, juguetes y libros** que lleva realizándose varios años y se entrega a Caritas Diocesana.



CAMPAÑA SOLIDARIA DE NAVIDAD RECOGIDA ALIMENTOS, ROPA, JUGUETES, LIBROS Y DINERO

GESTRISAM 2019

LUGAR DE ENTREGA: Sala de Reuniones (2ª Planta. Módulo 2)
Subdirección de Gestión Tributaria.

DÍAS DE ENTREGA: Del 25 de Noviembre al 13 de Diciembre, ambos inclusive.

Persona de referencia: Mª José Rodríguez 27224

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



- **Recogida permanente de tapones de plástico** para la **asociación contra la fibrosis quística de Málaga**, la cual viene realizándose desde 2014. En el 23/octubre/2019, se remita correo electrónico a “Todo Gestrisam” con la CANCELACIÓN DE ESTA ACTIVIDAD RSC POR FINALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE LA ASOCIACIÓN Fibrosis Quística Málaga. Recogida tapones solidarios. A petición de la asociación con la que se tenía firmado el convenio de apoyo y colaboración.

COLABORA RECICLANDO TAPONES Y TAPAS DE PLÁSTICO

CONTENEDORES EN 2ª PLANTA
(cerca del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social)



POR FAVOR NO ECHES TAPAS DE CRISTAL, CORCHO, METAL, PILAS, CHAPAS O PULVERIZADORES

La **ASOCIACIÓN CONTRA LA FIBROSIS QUÍSTICA DE MÁLAGA** se ha consolidado como infraestructura de referencia para afectados y familiares de esta enfermedad. La Fibrosis Quística es una enfermedad genética, crónica y que actualmente no tiene cura. Afecta principalmente a los pulmones causando graves infecciones deteriorando el sistema respiratorio.

La Asociación lucha por ayudar a estas personas facilitándoles:

- Atención Social
- Intervención Psicológica
- Eventos solidarios
- Fisioterapia Respiratoria
- Seminarios y cursos
- Ayudas económicas a los familiares



Si tú también quieres ayudar, puedes hacerlo como:

- Voluntario
- Socio
- Colaborando en la campaña de **recogida de tapones**.

C/hamlet Nº10, Escalera 1, Planta 1 Izq, 29006 Málaga
Teléfono/Fax: 952328070 Email: afgmalaga@yahoo.es

- **Buenas prácticas ESCALERAS: SALUD Y MEDIOAMBIENTE.** Se sitúa cartel en todas la planta para fomentar salud y ahorro energético.

Si puedes, mejor por las escaleras



- **Campaña de donación de sangre anual**, constando antecedente al respecto desde el año 2009. Durante el año 2019 se realizó participación voluntaria por parte del personal Gestrisam en **donación de sangre y de médula**.

GESTIÓN DE COMPETENCIAS CON CARÁCTER TRANSVERSAL

Programas sociales de Gestrisam e impacto de género: Ayuda IBI y Gestrisam Solidaria

30

Ayuda IBI

La labor social y esfuerzo presupuestario que realiza el Ayuntamiento de Málaga con la Ayuda al Pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Desde 2001. Dieciséis años de desarrollo de este beneficio fiscal, también gestionado por el O.A. de Gestión Tributaria. De los datos desagregados por sexo de la Ayuda para el IBI resalta que el 72 % de las personas beneficiadas por la Ayuda al IBI son mujeres.

Destacando los colectivos de familias monoparentales, pensionistas por viudedad, desempleadas y víctimas de violencia de género, **donde la mujer es la principal beneficiaria de la Ayuda**.

En este tipo de Ayudas potestativas también, el Excmo. Ayuntamiento de Málaga realiza labor innovadora y pionera.

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

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

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

Destacar que **la población femenina es la más beneficiada** por este cambio en los requisitos. Incremento del porcentaje de Mujeres que reciben la Ayuda IBI.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO			
COLECTIVOS	SOLICITUDES	HOMBRE	MUJER
PENSIONISTAS	4.772	1.140	3.632
DESEMPLEO	982	347	635
MENOR 30 AÑOS	20	6	14
FAMILIA MONOPARENTAL	194	2	192
HIJO/A MENOR DE UN AÑO	6	2	4
ART. 5.2-4º 65%- DISCAPACIDAD	96	30	66
GRAN INVALIDEZ	81	28	53
VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO	12	0	12
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	265	49	216
TOTALES	6.428	1.604	4.824

DISTRIBUCIÓN POR SEXO			
COLECTIVOS	IMPORTES	HOMBRE	MUJER
PENSIONISTAS	596.880,00 €	149.834,20 €	447.045,80 €
DESEMPLEO	126.663,13 €	46.672,90 €	79.990,23 €
MENOR 30 AÑOS	2.544,73 €	678,13 €	1.866,60 €
FAMILIA MONOPARENTAL	25.678,02 €	203,98 €	25.474,04 €
HIJO/A MENOR DE UN AÑO	1.053,22 €	375,50 €	677,72 €
ART. 5.2-4º 65%- DISCAPACIDAD	11.919,79 €	3.921,59 €	7.998,20 €
GRAN INVALIDEZ	10.731,13 €	3.954,18 €	6.776,95 €
VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO	1.587,11 €	0,00 €	1.587,11 €
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	34.435,48 €	5.821,22 €	28.614,26 €
TOTALES	811.492,61 €	211.461,70 €	600.030,91 €

31

Destacar que el **75,05 % de las Ayudas van destinadas a mujeres**, porcentaje superior al del año anterior.

Donde mayor peso relativo tienen las mujeres es en los colectivos de desempleo y pensionistas donde son prácticamente el total de las beneficiadas.

Gestrisam Solidaria

Es un programa solidario que mediante un equipo de trabajo especializado en la atención personalizada a personas en riesgo de exclusión, donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a personas en situaciones económicas de grave dificultad. Este equipo de trabajo vinculado al programa Gestrisam Solidaria, da respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.

Ayuntamiento de Málaga
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria



Se sigue incrementando el número de solicitudes para el programa de Gestrisam Solidaria. Desde 2016 se ha incrementado más de un 200%.

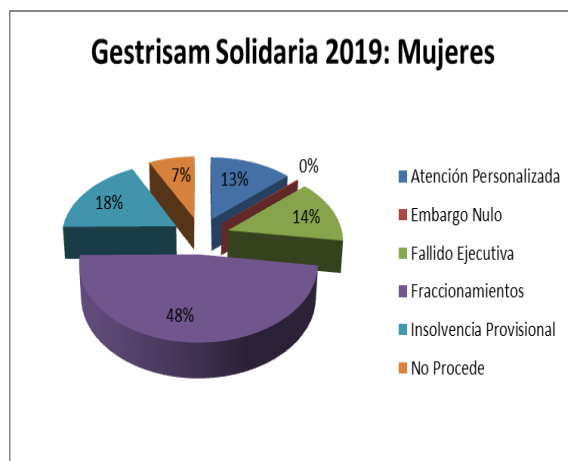
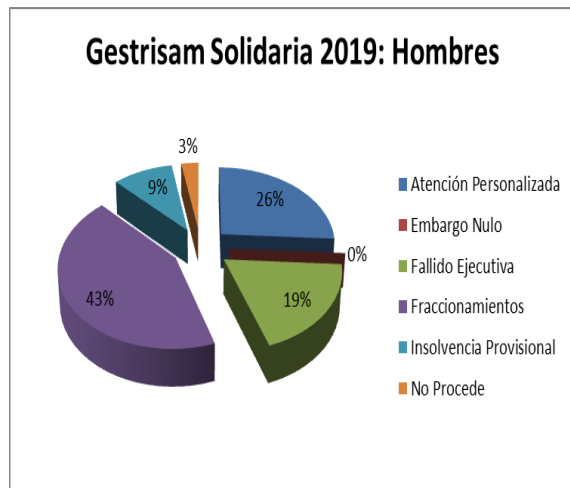
Se aportan los datos desagregados por sexo, no destacando brecha relevante entre ambos.

A mediados del 2018 se incorporó el protocolo contra la violencia de género en la atención al público en el Programa de Gestrisam Solidaria con la consecuente información a la persona vulnerable o familiar de la misma. Derivándolas al área de Igualdad de oportunidades del Ayuntamiento de Málaga y entregándoles el díptico específico del protocolo a las interesadas.

32

En total se derivaron 25 mujeres, haciéndose constar en la hoja de ruta del expediente como un trámite específico.

2019	Nº EXPTES.		IMPORTES		Nº EXPTES.	IMPORTES
	H	M	H	M		
Atención Personalizada	15	16	121.351,63 €	53.186,86 €	31	174.538,49 €
Embargo Nulo	0	1	- €	848,00 €	1	848,00 €
Fallido Ejecutiva	31	25	88.107,59 €	55.561,76 €	56	143.669,35 €
Fraccionamientos	47	59	200.245,57 €	191.474,36 €	106	391.719,93 €
Insolvencia Provisional	10	15	45.165,95 €	71.352,60 €	25	116.518,55 €
No Procede	4	3	12.871,91 €	29.788,96 €	7	42.660,87 €
Total general	107	119	467.742,65 €	402.212,54 €	226	869.955,19 €
	47%	53%	54%	46%		





ESCUELA CÍVICO TRIBUTARIA

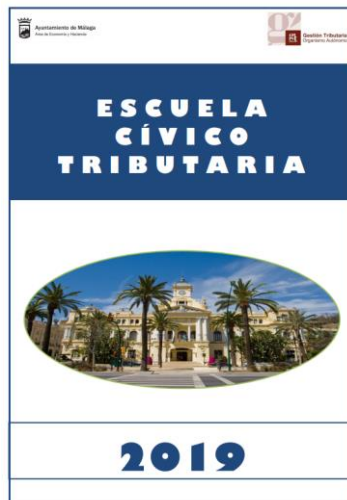
ASISTENCIA A CENTROS

Han sido 4 los centros que configuran la lista de participantes en esta edición, 14 las sesiones celebradas y 464 los alumnos que han asistido a las sesiones.

33

Nombre del Centro	Total de alumnos
PUERTOSOL	104
I.E.S. CIUDAD JARDÍN	248
ATABAL	52
AVE MARÍA	60

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
Centros visitados	4
Sesiones realizadas	14
Periodo de tiempo	Febrero-Abril
Total Alumnos	464

https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/portada/documentos/MEMORIA_XII_Escuela_Civico_Tributaria.PDF

EXENCIONES Y BONIFICACIONES

TRIBUTOS	BONIFICACION		EXENCION		TOTAL CUOTA (€)	TOTAL BENEFICIARIOS (nº)
	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)		
I.B.I. URBANO	669.951	3.959	11.597.927	5.989	12.267.878	9.948
I.B.I. BICES	0	0	128.500	4	128.500	4
I.B.I. RÚSTICO	1.134	10	116.231	1.627	117.365	1.637
PLUSVALÍA	1.919.094	1.808	1.152.358	77	3.071.452	1.885
I.V.T.M.	498.797	7.191	2.411.930	23.700	2.910.728	30.891
I.A.E.	466.297	367	272.608	150	738.904	517
I.C.I.O.	702.559	3	0	0	702.559	3
TOTAL 2019	4.257.832	13.338	15.679.554	31.547	19.937.386	44.885

Euros

	2019		2018	
	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones
I.B.I. URBANO	669.951,01	11.597.926,74	562.957,40	11.589.032,95
I.B.I. BICES	0,00	128.499,89	0,00	128.499,89
I.B.I. RÚSTICO	1.133,64	116.231,09	770,70	110.379,26
PLUSVALÍA	1.919.094,33	1.152.357,43	2.093.507,05	347.482,64
I.V.T.M.	498.797,13	2.411.930,45	429.298,68	2.454.152,90
I.A.E.	493.827	274.375	466.297	272.608
I.C.I.O.	0	0	702.559	0
TEV	0,00	0,00	0,00	43.747,83
TOTAL	4.257.831,61	15.679.553,19	3.580.360,35	14.947.670,40

G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Reuniones 2019 realizadas con los órganos constituidos en Gestrisam para el desarrollo de la **Responsabilidad Social y la Igualdad**:

Reuniones de la Comisión de Igualdad y Comité Social ODS 5-16-17:

	FECHA	REUNIÓN
1	26/09/2019	Comisión de Igualdad
2	03/10/2019	Comisión de Igualdad
3	17/10/2019	Comité Social



NOTAS DE PRENSA CORPORATIVAS DESTACABLES 2019



ODS 17 Alianzas para lograr los Objetivos RESUMEN DE NOTICIAS DESTACABLES:

El Código de Buenas Prácticas, una herramienta a disposición de las empresas.

13/01/2019

Las empresas generan empleo, son parte fundamental de la economía y desde hace años los empresarios y nuevos emprendedores, conscientes de que su papel va más allá de crear riqueza, adoptan posturas para contribuir a la mejora social y ambiental.

El Ayuntamiento de Málaga se mantiene como uno de los más moderados en España en cuanto a embargos

17/01/2019

El Consistorio ha sido puesto de ejemplo por la FEMP y el Defensor del Pueblo Andaluz por su política fiscal comprometida y solidaria.

Gestrisam fue pionero en 2015 en la creación de un registro de insolvencia provisional con el que se paraliza de inmediato cualquier embargo a familias cuyos ingresos no llegan al salario mínimo y están en riesgo de exclusión social.

Los malagueños ahorraron en 2018 más de 19 millones de euros por las bonificaciones fiscales.

03/02/2019

Los malagueños ahorraron durante el ejercicio pasado más de 19 millones de euros, en concreto, 19,3 millones gracias a las bonificaciones y exenciones fiscales que aplicó el Ayuntamiento de Málaga y que ha supuesto también una reducción de ingresos para el Consistorio.

Más del 80 % de los trámites y de las gestiones administrativas en GESTRISAM se pueden realizar de forma digital.

06/02/2019

El Ayuntamiento de Málaga a través de la página web de su Organismo Autónomo de Gestión Tributaria; www.gestrisam.malaga.eu, ofrece a los malagueños la posibilidad de realizar hasta 82 trámites digitales de forma segura, cómoda y sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas, esta cifra supone el 80,4% del total de las gestiones disponibles para el ciudadano.



Información general sobre la Tasa de basuras de las viviendas con fines turísticos.

18/02/2019

Las personas física o jurídicas que dispongan de viviendas con fines turísticos deberán de presentar, antes del 1 de abril próximo, declaración de alta en la tasa por recogidas de basuras, de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal núm. 19 del Ayuntamiento de Málaga, reguladora de esta tasa.

36

El Ayuntamiento ofrece cursos de formación a jóvenes que sustituyen el pago de sanciones administrativas.

19/02/2019

Durante 2018 se han saldado 517 sanciones por incumplimiento de la Ordenanza de Convivencia con este mecanismo, por un importe aproximado de 70.000 euros.

El Observatorio Tributario Andaluz confirma nuevamente a Málaga como de las ciudades de España con la fiscalidad más baja.

22/02/2019

Los datos vuelven a situar a Málaga como la ciudad con el IBI urbano más bajo entre las seis capitales más pobladas de España y entre todas las capitales de provincia de Andalucía. El Ayuntamiento de Málaga presenta una nueva página web del Observatorio con datos actualizados procedentes del Ministerio de Hacienda.

El Ayuntamiento de Málaga sale de su Plan de Ajuste dos años antes de lo previsto tras amortizar 341 millones de deuda.

04/03/2019

El Ayuntamiento de Málaga ha salido de su Plan de Ajuste dos años antes de lo que tenía previsto (2013-2020), gracias al control que ha mantenido a lo largo de estos años de su estabilidad presupuestaria y de su sostenibilidad financiera. Los datos aportados por el Ministerio de Hacienda y la AIREF (Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal) reflejan que el Consistorio ha alcanzado los objetivos previstos en el Plan, tras evaluar la última información facilitada correspondiente a la gestión económica municipal llevada a cabo en el ejercicio 2018.



El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga organiza la X Jornada de Actualidad Tributaria Municipal.

13/03/2019

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga celebra la “X Jornada de Actualidad Tributaria” que, en esta ocasión, tratará sobre “PRESENTE Y FUTURO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE LA FINANCIACIÓN LOCAL”.

La Jornada se desarrollará los próximos días 14 y 15 de marzo en el Salón de Actos de Unicaja (Avenida de Andalucía 10-12).

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha organizado la X Jornada de Actualidad Tributaria Local, dirigida a técnicos y profesionales de la Administración tributaria local.

15/03/2019

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha realizado la X Jornada de Actualidad Tributaria Municipal que se ha desarrollado los días 14 y 15 de marzo y que fueron presentadas e inauguradas por el Alcalde de Málaga D. Francisco de la Torre Prados.

En esta X Jornada han intervenido diversos especialistas del ámbito local así como autoridades del Ministerio de Hacienda y representantes de diputaciones y municipios españoles. Igualmente intervinieron catedráticos y profesores de diversas Universidades y el decano del Colegio de Economistas de Málaga.

El Ayuntamiento de Málaga concede 50.519 AYUDAS Y BENEFICIOS FISCALES por importe de más de 19 millones de euros en 2018.

03/05/2019

El Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre y el concejal de Economía y Hacienda, Carlos Conde han presentado los datos de los beneficios fiscales y las ayudas al pago del IBI concedidas en 2018 y los expedientes ya solicitados en 2019, sobre las que se ha dado cuenta esta mañana en la Junta de Gobierno Local.



Gestrisam publica en su página web el cumplimiento de los compromisos contraídos en su Carta de Servicios.

14/06/2019

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha publicado en su página web gestrisam.malaga.eu la revisión anual del grado de cumplimiento de los 21 compromisos con la ciudadanía de su Carta de Servicios, certificada por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Según se indica en el informe de revisión publicado, el nivel de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios ha sido muy bueno en su conjunto, alcanzando un 98,6% en 2018, que supera el 96,3% del año pasado, evidenciando niveles sobresalientes mantenidos en el tiempo en la prestación de sus servicios en el ámbito de la gestión tributaria, sanciones y padrón de habitantes municipal.

Gestrisam renueva su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

18/06/2019

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, con su adhesión al Pacto Mundial, se involucra aún más en contribuir a mejorar el entorno donde desarrolla su actividad.

Gestrisam se adhirió en Diciembre de 2010 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, adhesión que ha ido renovando anualmente e incorporando en su gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con esta adhesión, Gestrisam reafirma que entre sus objetivos está la de contribuir a mejorar el entorno, el medio ambiente y la sociedad en la que desarrolla su actividad.

El equipo de gobierno prevé un ahorro fiscal de 20 millones para los malagueños.

06/07/2019

Estos son los beneficios y exenciones previstos en el pago de impuestos directos, indirectos y tasas del municipio en las cuentas de 2019. La recaudación en impuestos directos crecerá un 0,7%, hasta los 243 millones de euros en 2019.



Bases reguladoras de la convocatoria para la provisión del puesto de Gerente del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga.

21/08/2019

39

El objeto de la presente convocatoria es la provisión, por el sistema de libre designación, del puesto de trabajo que a continuación se describe, con las características que seguidamente se indican:

- Denominación: Gerencia del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.
- Subgrupo de clasificación profesional: A1.
- Nivel de complemento de destino: 30.
- Provisión: Libre designación.
- Retribuciones brutas anuales: Retribución fija: 80.000 euros. Retribución variable: 12.000 euros.

La retribución variable dependerá de la evaluación, mediante criterios objetivos, del cumplimiento de la labor del titular del puesto de trabajo, conforme a los principios de eficacia, eficiencia, responsabilidad y consecución de los objetivos.

Requisitos que han de reunir los/as candidato/as.

Podrán participar en la presente convocatoria:

- Funcionarios de carrera del Estado, de las comunidades autónomas, de las entidades locales o funcionarios con habilitación de carácter nacional que pertenezcan a cuerpos o escalas clasificados en el subgrupo A1, por cuanto el ejercicio del puesto comprende el desempeño de funciones que implican la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas y en la salvaguardia de los intereses generales.

Propuesta relativa al nombramiento del titular de la Gerencia del O.A. de Gestión Tributaria y otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

27/09/2019

Acuerdo adoptado por la Ilma. Junta de Gobierno Local en sesión ordinaria celebrada el día 27/09/19.



Un total de 431.776 electores podrán votar en las elecciones generales del 10 de Noviembre

16/10/2019

El Pleno del Ayuntamiento se ha reunido hoy en sesión extraordinaria para llevar a cabo el proceso del sorteo para la asignación de los componentes de las mesas electorales correspondientes a las elecciones generales del próximo 10 de noviembre de 2019. Según el artículo 26 de la Ley Orgánica 5/1985 de Régimen Electoral General, la formación de las Mesas compete a los Ayuntamientos, bajo la supervisión de las Junta Electorales de Zona.

40

El Ayuntamiento de Málaga y Correos firman un convenio para facilitar a la ciudadanía el pago de tributos.

21/10/2019

El Ayuntamiento de Málaga y la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. han suscrito un convenio de colaboración para facilitar a los ciudadanos la utilización de los giros postales como medio habitual de pago de sus deudas tributarias, como son los tributos tanto en período voluntario como en ejecutivo, y de derecho público (entre las que están sanciones administrativas o de tráfico).

Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga - Información de interés.

05/11/2019

La entrada en vigor el pasado 2 de octubre de 2016 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas obliga a las personas jurídicas a relacionarse con la Administración de manera electrónica (art.14.2). Aunque desde dicho momento y con relación a los anteriores obligados se ha venido tolerando un periodo transitorio de adaptación, a partir del próximo día 1 enero 2020 todas las notificaciones que pueda efectuar este Organismo Autónomo en el ámbito de sus competencias, relacionadas con la gestión, recaudación e inspección de deudas tributarias y de ingresos de Derecho Público, se realizarán a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.



Gestrisam y la Agencia Tributaria de Andalucía firman un convenio para mejorar los servicios que ofrecen a la ciudadanía

18/11/2019

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) y la Agencia Tributaria de Andalucía firman un convenio de mutua colaboración en materia de suministro de información con la finalidad hacer efectivo el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con los principios consagrados en nuestra Constitución, luchando contra el fraude fiscal y velando especialmente por la efectiva aplicación de los recursos a su cargo.

El convenio ha sido firmado hoy, de una parte por D. Domingo Moreno Machuca, Director de la Agencia Tributaria de Andalucía, y de otra, por D. José María Jaime Vázquez, Gerente del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

GESTRISAM ALCANZA EL SOBRESALIENTE EN LA SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS

13/12/2019

La última encuesta efectuada entre las personas que acuden a las oficinas de atención presencial del O.A. de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga confirman, con un 9 sobre 10, el alto grado de satisfacción por el servicio recibido.

La última encuesta sobre la percepción de la calidad del servicio, efectuada en las oficinas municipales del O.A. de Gestión Tributaria, sitas en Avda. Sor Teresa Prat, 17 (Tabacalera), confirma que las personas que acuden a dichas oficinas obtienen un alto grado de satisfacción de los servicios que reciben de los empleados públicos que desarrollan estas tareas.

NUEVOS CONTENIDOS Y ACTUALIZACIONES EN LA WEB DEL OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ DE MÁLAGA

16/12/2019

Los nuevos datos confirman la moderación fiscal de Málaga destacando especialmente en el IBI urbano que se mantiene en una posición muy preferente al compararse tanto con municipios de su entorno como con otros de similares características y dimensiones.

El Observatorio Tributario Andaluz (OTA) presenta nuevos datos y contenidos para reforzar y consolidarse como referente informativo y de debate técnico, a nivel autonómico y nacional, en cuanto a información en materia tributaria tanto para responsables políticos, gestores públicos y académicos como para cualquier ciudadano o medio de comunicación.



5.

42

PERFIL DE LA MEMORIA

5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año 2019

43

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Memoria de Responsabilidad Social 2018 de Gestrisam. Cerrada en agosto del 2019. Aprobada en Comité social del 17/10/2019 consta en acta. Se incorpora a web Gestrisam con fecha 21/10/2019. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (23/10/2019) y Pacto Mundial (24/10/2019)



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



[Inicio](#)
[Solicitar Alta](#)
[Memorias](#)
[Acceder](#)
[Ayuda ?](#)

Formulario de búsqueda



METRO DE MÁLAGA, S.A.

Memoria 2018 Web



ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Memoria 2018 Web

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

<< Primero < Anterior 1 Siguiente > Último >>



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Bienvenido ALICIA

[Salir](#)

[Memorias](#)
[Publicar memoria](#)
[Cambiar datos](#)
[Cambiar contraseña](#)
[Notificaciones](#)
[Ayuda ?](#)

Mostrar 10 registros

Buscar:

Fecha Alta	Fecha Baja	Entidad auditora	Año	Estado	Detalle	Auditoría	Memoria	Certificado Reconocimiento	Despublicar
07/10/2016			2015	Publicada					
30/01/2018	26/09/2018		2018	Despublicada					
30/01/2018			2016	Publicada					
26/09/2018			2018	En Subsanación					
26/09/2018			2017	Publicada					
23/10/2019			2018	Publicada					

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último



Reporting Cycle Adjustment

Participant	Organismo Autonomo de Gestion Tributaria y Otros Servicios Municipales del Ayuntamiento de Malaga
Published	2018/10/01
Time period	October 2018 – November 2020
Adjustment	Reporting deadline was changed to 2020/11/19
File	 Memoria_de_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_2017_GESTRISAM.pdf (Spanish)



Dirección General del Trabajo Autónomo,
de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas

CIF nº Q2900429H

Asunto: Certificado de reconocimiento

Publicación en el Sistema de Memorias de Responsabilidad Social de las Empresas

45

Notifico que la empresa o entidad ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA ha presentado su memoria de responsabilidad social o de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2.018 cumpliendo con los requisitos establecidos en la orden ESS/1554/2016, de 29 de septiembre. A continuación se expone el contenido de la misma:

Departamento organización: Responsabilidad Social

Estandar: GRI4

Tipo de la memoria: Memoria de Responsabilidad Social

Contenidos de la memoria: Transparencia en la gestión, Buen gobierno corporativo, Lucha contra la corrupción y el soborno, Compromiso con lo local y el medioambiente, Mejora de las relaciones laborales, Políticas de accesibilidad universal e inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social, Políticas de diversidad e igualdad, Consumo responsable y sostenible, Información sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (criterios ASG), Respeto, protección y defensa de los derechos humanos, en toda la cadena de suministro de la entidad proponente

Ejercicio: 2.018



Madrid, 24 de octubre del 2019

Correo electrónico: infoRSE@meys.es
Código DIR de la unidad: E04939802

C/. Pío Baroja, 6
28009 - Madrid



http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0009



Gestión Tributaria Organismo Autónomo



Inicio

Información institucional

- Presentación
- Competencias
- Carta de servicios

Inicio | Información institucional > Responsabilidad Social, Igualdad de Género, GESTRISAM SOLIDARIA > RESPONS

RESPONSABILIDAD SOCIAL

MEMORIAS

COMITE SOCIAL

NOTICIAS PUBLICADAS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

47



Gestión Tributaria Organismo Autónomo



Inicio

Información institucional

- Presentación
- Competencias
- Carta de servicios
- Marco Estratégico
- Política de privacidad
- Publicaciones

Inicio | Información institucional > Responsabilidad Social, Igualdad de Género, GESTRISAM SO

MEMORIAS

[Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2018. 21/10/2019](#)

[Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2017. 21/09/2018](#)

[Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2016. 04/12/2017](#)

[Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2015. 07/10/2016](#)

[Memoria de Responsabilidad Social 2014. 09/10/2015](#)

[Memoria de Sostenibilidad 2013. 09/10/2014](#)



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.

2018 – Se mantiene los criterios establecidos en 2017, realizando análisis de resultados en base a los ODS.

2019 – Se realiza en base a los informes de gestión de los diferentes departamentos de la organización, detallando las actuaciones solidarias y de foro social, la relación con los grupos de interés de Gestrisam. Identificando la relación con los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

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. Tlf.- 951927064 - 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.

Los ODS y los 10 principios del Pacto Mundial.

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.



6.

50

GOBIERNO



6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ORGANIGRAMA A 31 DE DICIEMBRE 2019

51

GERENCIA					
Subdirección de Administración y Asuntos Generales	Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	Subdirección de Recaudación	Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación	Subdirección de Gestión de Tributos	Subdirección de Asesoría Jurídica
Departamento de Contabilidad y Presupuestos	Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios	Servicio de Recaudación	Departamento de Relaciones con los Ciudadanos	Departamento de Gestión de Tributos	Departamento de Recursos y Alegaciones
Departamento de Recursos Humanos	Departamento de Tesorería y Contabilidad	Departamento de Coordinación y Gestión Ejecutiva	Departamento de Comunicación Ciudadana y RSC	Departamento de Gestión Integral del IBI	Departamento de Tramitación de Infracciones Administrativas
Departamento Coordinación Gestión de Personal	Departamento de Estadísticas y Estudios	Departamento de Procedimientos Específicos de Recaudación		Departamento de Coordinación Tributaria	
Departamento de Sistemas de Información				Departamento de Inspección Tributaria	
				Departamento de Sanciones	



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.



53

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 CIUDADANÍA:** 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 Administraciones Públicas 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.

54

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)

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

8.1.2. Indicadores de desempeño



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRESENCIAL (Escala de 0 a 10)

Los resultados de las encuestas bienales de satisfacción presencial, que este año ha superado (en su línea ascendente) el 9 sobre 10, son los siguientes.

Concepto	2019	2017
Cantidad de Información	8,98	9,18
Amabilidad - Profesionalidad	9,11	9,37
Duración	9,19	9,13
Tiempo de espera	9,20	7,90
Eficacia	8,90	9,07
Tangibilidad - instalaciones	9,02	8,75
GLOBAL	9,03	8,87

También las encuestas de satisfacción telefónica y telemática siguen presentando resultados sobresalientes, como sucede igualmente en la encuesta post-servicio que se realiza a nivel municipal.

ENCUESTA SATISFACCIÓN TELEFÓNICA (Escala de 0 a 10)

	2019	2017
Satisfacción general	9,17	9,20

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TELEMÁTICA (Escala de 0 a 10)

	2019	2017
Satisfacción general	8,60	8,44



ENCUESTA POST-SERVICIO MUNICIPAL (Escala de 0 a 10)

Concepto	2019	2017
Amabilidad	9,63	9,57
Comodidad instalaciones	9,06	9,12
Facilidad trámites	9,09	9,23
Información	9,41	9,40
Mantenimiento instalaciones	8,88	9,10
Profesionalidad	9,64	9,58
Rapidez	9,42	9,36
GLOBAL	9,48	9,34

57

Las quejas y sugerencias recibidas siguen siendo muy reducidas en relación al volumen de atenciones realizadas, destacando que se responden en menos de 3 días naturales. En muchos casos, y de forma creciente en los últimos años, el sistema de quejas es utilizado por la ciudadanía para la realización de trámites, que se diferencian de las otras dos categorías por su diferente naturaleza.

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Concepto	2019	2018
Quejas	162	125
Sugerencias	17	13
Trámites	108	80
Felicitaciones	308	347
Tiempo contestación (días)	2,90	3,90
Objetivo (días)	4,10	4,10

El número de felicitaciones ciudadanas por nuestra gestión supera ampliamente al de quejas.

El concepto “Trámites” se refiere a formularios en los que se solicita realizar un trámite o información, que puede ser fácilmente atendida por atención a la ciudadanía. En estos casos, se utiliza el cauce de Quejas y Sugerencias de manera inapropiada.



8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

58

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 | |

8.2.2. Indicadores de desempeño

- Reciclado papel
- Reciclado tóner
- Control de consumo eléctrico
- Control de consumo departamental de papel
- Control de impresión a color
- Digitalización para evita consumo papel
- Manual de buenas prácticas medioambientales



8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1. Enfoque de Gestión Social.

- Comité de Empresa (órgano colegiado de representación social)
- Comité de Calidad (sin representación del personal)
- Comité Social (con un miembro como Representación Social designado por el Comité de Empresa)

Comisiones paritarias:

- Comisión Negociadora
- Comisión de Seguimiento.
- Comité de Seguridad y Salud
- Comisión de Formación
- Comisión de Igualdad

59

8.3.2. Gestión social interno (personal). Indicadores prácticas laborales y trabajo digno

Algunos indicadores destinados al empleado/a público/a:

2019 FORMACIÓN	Hombres	Mujeres
Nº Participantes	308	518
Nº Horas	4.014	7.188
Totales	91	136
Media Participantes	3,4	3,8
Media Horas	44	53
Brecha inter género	9 horas anuales	

2019							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas/curso	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas
Cláusulas sociales, mediambientales y de género en Contratación Pública	1	0	3	3	-	1	3
Evaluación de impacto de género en los Presupuestos Municipales	2	1	10	20	10	3	30
Los Hombres y la igualdad de género	1	0	3	3	-	1	3
Total 2019	4	1	16	26	10	5	36

PRESTACIONES SOCIALES 2019	Nº PERSONAS			% PERSONAS	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
PERSONAL	97	199	296	33%	67%
FAMILIAR	160	172	332	48%	52%
	257	371	628	41%	59%

PRESTACIONES SOCIALES 2019	IMPORTE			% IMPORTE	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
PERSONAL	7.494,13 €	11.370,43 €	18.864,56 €	40%	60%
FAMILIAR	22.148,12 €	24.086,88 €	46.235,00 €	48%	52%
	29.642,25 €	35.457,31 €	65.099,56 €	46%	54%

EMERGENCIAS		Nº PERSONAS		% PERSONAS	
2019		Hombre	Mujer	Total	Hombre Mujer
JEFATURAS EMERGENCIAS EQUIPOS 1ª INTERVENCIÓN EQUIPOS EVACUACIÓN EQUIPOS 1ª AUXILIOS		2	1	3	67% 33%
		8	4	12	67% 33%
		12	11	23	52% 48%
		3	4	7	43% 57%
EQUIPO EMERGENCIAS TABACALERA		25	20	45	56% 44%
		Nº PERSONAS		% PERSONAS	
		Hombre	Mujer	Total	Hombre Mujer
HABILITADO PARA DESFRIBILADOR		15	18	33	45% 55%
		Nº PERSONAS		% PERSONAS	
		Hombre	Mujer	Total	Hombre Mujer
JEFATURAS EMERGENCIAS Y 1ª AUXIL. EQUIPOS 1ª INTERVENCIÓN EQUIPOS EVACUACIÓN EQUIPO EMERGENCIAS CHARLES DICKENS		1	0	1	100% 0%
		1	0	1	100% 0%
		1	0	1	100% 0%
		3	0	3	100% 0%

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

SEGURO VIDA		Nº PERSONAS		% PERSONAS	
2019		Hombre	Mujer	Total	Hombre Mujer
GERENCIA ADMIMISTRACIÓN GESTIÓN/REC./PÚBLICO PADRONES		1	0	1	100% 0%
		22	32	54	41% 59%
		58	98	156	37% 63%
		5	2	7	71% 29%
		86	132	218	39% 61%

SEGURO SALUD		Nº PERSONAS		% PERSONAS	
2019		Hombre	Mujer	Total	Hombre Mujer
GERENCIA ADMIMISTRACIÓN GESTIÓN/REC./PÚBLICO PADRONES		1	0	1	100% 0%
		22	31	53	42% 58%
		57	94	151	38% 62%
		5	2	7	71% 29%
		85	127	212	40% 60%

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

2019

	Nº PERSONAS			% PERSONAS	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
EXAMEN SALUD ANUAL	66	92	158	42%	58%
	91	135	226	% sobre Rec. Médicos	
	73%	68%	70%	% sobre total plantilla	

61

VACUNA GRIPE

2019

	Nº PERSONAS			% PERSONAS	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
VACUNA GRIPE	17	16	33	52%	48%
	91	135	226	% sobre Vacunas	
	19%	12%	15%	% sobre total plantilla	

DONACIÓN

2019

	Nº PERSONAS			% PERSONAS	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
DONACIÓN SANGRE	18	16	34	53%	47%
	91	135	226	% sobre Vacunas	
	20%	12%	15%	% sobre total plantilla	

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

- Voluntariado y Acción Social (Foro Social) G4-26. Gestrisam Solidaria, Ayuda IBI y otros Beneficios Fiscales. Escuela cívico-tributaria.

8.3.4. Indicadores de Sociedad

Principio de Materialidad. Valoración de Gestrisam por parte de la Sociedad

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

Programas RSC:

- Ayuda IBI G4-26
- Gestrisam Solidaria: G4-26
- Escuela Cívico-Tributaria: G4-26
- Exenciones y Bonificaciones G4-26



9.

62

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009, confirmado en 2010.

9.1. DERECHOS HUMANOS



63

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.

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 Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social que trabaja de forma transversal y ofrece apoyo a toda la organización para el cumplimiento de los principios del pacto mundial y los ODS. Se desarrollan las competencias propias del departamento, la gran mayoría enfocadas al programa Gestrisam Solidaria, Ayuda IBI, Apoyo al voluntariado, Foro Social de Gestrisam y otras actuaciones relacionadas.

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

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

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

9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

En Gestrisam están constituidas cuatro secciones sindicales: CCOO, CSIF, UGT y USO. Todas disponen de un buzón de correo electrónico y de autorización para remitir publicaciones a toda la plantilla.

El Convenio Colectivo 2004/2008 sufrió una modificación parcial en 2007, en concreto de los artículos 14,17 Y 19,6. Convenio que fue prorrogado para el 2009, posteriormente para el 2013-2014 y por último para el 2015-2018.

En seguimiento de este principio, se constituye el 18/03/2019 la Mesa Negociadora para acordar un nuevo Convenio Colectivo.



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

Se vigila, regulando los procedimientos de trabajo y horarios, sistema de gestión de calidad y convenio colectivo. Implementados en la organización dos Protocolos contra el acoso sexual y/o sexista, además de contra la violencia de género.

64

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 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. Las bolsas de trabajo son de todas las categorías profesionales y actualmente todas las personas disponibles se encuentran trabajando.
- 3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.
- 4.- Convenios firmados anualmente con Institutos de Formación Profesional para las prácticas laborales de alumnos de grados medio y superior en formación profesional, rama de Gestión Administrativa, Administración y Finanzas, principalmente.
- 5.- Convenio de colaboración firmado con la Universidad de Málaga (UMA) para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares, principalmente en Derecho, Administración y Dirección de Empresas (ADE) y Económicas. Colaborando desde 1995 y de renovación automática.

En Disposición Adicional Quinta del Convenio Colectivo se hace referencia a la participación del alumnado de Formación Profesional y de la Universidad de Málaga, también regulado en convenios colectivos anteriores.

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

(Págn. 13 Principio de precaución y págnos. 17-18)

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 luminarias sean las adecuadas para el desempeño del puesto; consiguiendo un menor consumo energético, resultando por tanto, más sostenible.



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

(EFQM) La Política de Calidad Medioambiental está incluida entre los valores de nuestro organismo. Una muestra de ello es el desarrollo de la administración electrónica (digitalización – administración sin papeles) como actuación estratégica de nuestro organismo

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. Medidas de control, tales como:

- . **Fiscalización Municipal** por parte el Excmo. Ayuntamiento de Málaga en las resoluciones, gastos y, en general, en el desarrollo de las competencias de Gestrisam. **Intervención municipal.**
- . Auditorías internas y externas. Sistema de Calidad (EFQM).
- . **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, Estatuto de los trabajadores (ET) y (EBEP) Estatuto Básico del Empleado Público. Para el Empleado Público de Gestrisam.
- . **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.
- . Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a proveedores** concursales.
- . **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
- . Se mantiene en el año 2019 el plan de **Inspección Tributaria**. La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar. El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, toda una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar.

El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.

El seguimiento y la observancia de los planes sectoriales junto con el excelente trabajo de los funcionarios y demás personal que desarrolla las actuaciones de inspección han conseguido los resultados que resumimos a continuación:

EXPEDIENTES

números

CONCEPTOS	2019	2018	Variación absoluta	Variación porcentual
IIVTNU	515	623	-108	-17,3%
ICIO	38	157	-119	-75,8%
Restantes actuaciones	994	1.236	-242	-19,6%
TOTAL	1.547	2.016	-469	-23,3%

ACTAS

miles de euros

CONCEPTOS	2019	2018	Variación absoluta	Variación porcentual
IAE	958	752	206	27,4%
IIVTNU	1.810	1.739	71	4,1%
ICIO	293	1.007	-714	-70,9%
Entrada vehículos	96	142	-46	-32,4%
T. Basura AA.EE.	290	240	50	20,8%
T. Licencia apertura	33	72	-39	-54,2%
Mesas y toldos	-	2	-2	-100,0%
T. Utilización subsuelo	600	582	18	3,1%
TOTAL	4.080	4.536	-456	-10,1%



10.

68

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.

69

1.- Estrategia y análisis

Indicador	
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)

2.- Perfil de la Organización

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

3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	
G4-17	Información financiera
G4-18	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 a memorias anteriores
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores



4.- Participación de los Grupos de Interés

Indicador	
G4-24	Nuestros Grupos de Interés
G4-25	Criterio de selección y priorización
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés
G4-27	Temas claves en los grupos de interés

70

5.- Perfil de la Memoria

Indicador	
G4-28	Periodo
G4-29	Fechas anteriores memorias
G4-30	Ciclo de presentación de memorias
G4-31	Persona de referencia
G4-32	Conformidad e índice
G4-33	Verificación Externa

6.- Gobierno

Indicador	
G4-34	Estructura de Gobierno

7.- Ética e Integridad

Indicador	
G4-56	Nuestros valores y principios éticos

8.- Nuestro Desempeño

Indicador	
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica 8.2 Dimensión ambiental 8.3 Dimensión social



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

Indicador	
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia
9.- Principio 2	No cómplices

71

ESTÁNDARES LABORALES

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

MEDIO AMBIENTE

Indicador	
9.- Principio 7	Enfoque preventivo
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión

ANTICORRUPCIÓN

Indicador	
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción



ANEXO

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, 2018 y 2019.

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 (G4).

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. Se incorpora relación con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 del Pacto Mundial.

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.

73

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

RSC01AMB/2016 - ODS 12-13-14-15 - 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 – ODS 12-13-14-15 - Revisión Manual de Buenas Prácticas (BB.PP.) 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 – ODS 16 - 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.

74

RSC04AMB/2016 – ODS 16 - Digitalización. Sede Electrónica. 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 – ODS 17 - Identificación, priorización y diálogo 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 – ODS 4 - 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.

75

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**
- **Encuentros Tributarios**

RSC03SOC/2016 ODS 8 - 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 – ODS 17 - 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 – ODS 5 - I Plan de Igualdad de Gestrisam. Donde este I Plan prevé recoger y contemplar una serie de medidas y acciones, que deberán ser negociadas 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.

RSC06SOC/2016 – ODS 1-2-3-4 - 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 - ODS 3 - Seguridad y Salud. Es tratado en el Comité de Seguridad y Salud del Organismo y desde las directrices de la Subdirección de Administración y Asunto Generales.



Con relación a la Vigilancia en la Salud:

- Incorporación de nuevas pruebas y/o análisis al Protocolo Médico establecido para cada grupo de riesgos
- Unidad Móvil Médica más equipada

Con relación a la Formación en materia de seguridad y salud

- Incidir en la formación para la prevención de riesgos:
 - Psicosociales
 - Lesiones Músculo Esqueléticas
 - Cuidado de la Voz
 - Seguridad Vial

Con relación a los lugares de trabajo

- Mejora continua de las instalaciones (edificios y oficinas) y equipos de trabajo (mobiliario, maquinaria, equipos informáticos)

Con relación a la medidas de emergencia

- Adiestramiento continuo del personal de emergencia (incendios, RCP, DESA, primeros auxilios, evacuación)
- Incremento del personal habilitado para el uso de Desfibrilador Semiautomático y Reanimación Cardiopulmonar.

Con relación a la Evaluación de Riesgos Laborales

- Realizarla conforme a la normativa vigente con un enfoque de género

Con relación a las campañas en materia de Seguridad y Salud

- Hábitos saludables
- Seguridad Vial
- Etc.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RSC01ECO/2016 – ODS 16 - 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 – ODS 16-17 - 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.

77

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 - ODS 16-17 - 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.



RSC03GOB/2016 – ODS 1-10-16 - 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.

78

RSCGOB/2018 – ODS 16-17 - OTA. Observatorio Tributario Andaluz.

Un portal para que la Ciudadanía comprenda la Economía Social. Principalmente centrado en estudios e informes económicos en materia tributaria e ingresos municipales. Estudios y análisis de la Hacienda Pública.



PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

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.

79

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.

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.

Más datos en: **G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26 y 8.3.5.** Indicadores de Responsabilidad sobre productos. Gestión social y entorno de actuación