



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021



1



Versión aprobada por el Comité Social-03/10/2022

ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	5
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO	5
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	8
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	8
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	8
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	8
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	8
Qué es Gestrisam	8
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA	9
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	9
G4-11. CONVENIO COLECTIVO	10
G4-12. CADENA DE SUMINISTRO	10
G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	12
G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	13
G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS	14
(Ver G4-26. Noticias destacables 2020)	14
G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS	14
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	17
G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA	17
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	17
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	18
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS	18
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS	19
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	19
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	19
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	21
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	21
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA	22
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15)	22
G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15)	34
5. PERFIL DE LA MEMORIA	50
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA	50
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	50
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	53
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	54
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE	54
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA	54
6. GOBIERNO	56
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	56
7. ÉTICA E INTEGRIDAD	58
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	58
8. NUESTRO DESEMPEÑO	62
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-20)	64
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL	65
8.3 DIMENSIÓN SOCIAL	67

9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	69
9.1. DERECHOS HUMANOS	70
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...70	
9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.....70	
9.2. ESTÁNDARES LABORALES.....	70
9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.70	
9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.....71	
9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.71	
9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.71	
9.2.4. a) POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN EL ÁMBITO LABORAL	72
9.3. MEDIO AMBIENTE.....	72
9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.....72	
9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....73	
9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....74	
9.4. ANTICORRUPCIÓN	74
9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.74	
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI.....	82
ANEXO . Informe de medidas permanentes de Responsabilidad Social 2022	85
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL.....	86
DIMENSIÓN SOCIAL	87
DIMENSIÓN ECONÓMICA	89
MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO	89
<i>PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....</i>	<i>92</i>





1.

4

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

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 un miembro de cada una de las Subdirecciones del Organismo y de una persona en nombre del Comité de Empresa como representación sindical en nombre 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.

En 2021, nuestra organización está en proceso de revisión para ser nuevamente reconocida por el Ministerio de Hacienda y Función Pública como una organización excelente de acuerdo con los postulados del Modelo Europeo de Calidad EFQM, actualmente tenemos otorgada la Certificación de nuestro nivel de Excelencia de +500 puntos como organización referente a nivel nacional en la Administración Pública.

En las fases de revisión y nuevo análisis de procedimientos, las principales características de nuestro modelo de gestión en materias como el liderazgo, la estrategia, la gestión de nuestros procesos, personas y recursos económicos, la satisfacción de la ciudadanía y de nuestra plantilla, los objetivos alcanzados a nivel social, y sobre todo los logrados en los aspectos clave de nuestra actividad.

Destacar también la renovación de la aplicación “GESCON” que se implantó hace unos años para introducir la Gestión del Conocimiento en nuestra organización se ha mejorado en el año 2021,



con el fin de seguir compartiendo y difundiendo documentación de interés para todas las personas de este Organismo.

Las mejoras han consistido en actualizar y ampliar sus secciones, incorporando un nuevo formato visual a todo el conjunto.

El principal objetivo de GESCON es convertir el conocimiento individual en colectivo en aras de mejorar la comunicación y difusión de la información disponible.

Por tanto, pretende ser un elemento aglutinador de información, buenas prácticas y experiencias profesionales, conjugando todo ello en una herramienta accesible con participación de todos y todas.

6

Por último, destacar que en diciembre del año 2021, el Gobierno de España, a través del Ministerio de Hacienda y Función Pública, ha certificado nuestra Carta de Servicios, acreditando el nivel de Excelencia en su elaboración, gestión y cumplimiento de los compromisos de calidad.





2.

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

8

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 GSTRISAM). 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 2021: 15.956.961,41 euros

Plantilla 31/12/2021: 219 Personas

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

TOTAL DE LA PLANTILLA SEXO						
Hombres	Mujeres	Total				
89	130	219				
ORGANIGRAMA ÁREAS/SEXO						
ÁREAS	HOMBRES	MUJERES	Total	%HOMBRES	%MUJERES	Total
GERENCIA	1	1	2	0,5%	0,5%	0,9%
ADMÓN. SSGG	14	16	30	6,4%	7,3%	13,7%
ASES.JURIDICA	3	10	13	1,4%	4,6%	5,9%
PP.CC	8	7	15	3,7%	3,2%	6,8%
RECAUDACIÓN	20	16	36	9,1%	7,3%	16,4%
ATT.CIUD.y COM.	10	38	48	4,6%	17,4%	21,9%
GESTION	33	42	75	15,1%	19,2%	34,2%
Total	89	130	219	40,6%	59,4%	100,0%

Distribución de la plantilla por sexo y categoría profesionales

	SEXO/CATEGORÍA PROFESIONAL			% Total plantilla			% Total plantilla sexo	
	HOMBRE	MUJER	Total	HOMBRE	MUJER	Total	HOMBRE	MUJER
AUX	8	32	40	3,7%	14,6%	18%	9,0%	24,6%
ORD	3	1	4	1,4%	0,5%	2%	3,4%	0,8%
T.AUX	46	81	127	21,0%	37,0%	58%	51,7%	62,3%
TGM	23	15	38	10,5%	6,8%	17%	25,8%	11,5%
TS	9	1	10	4,1%	0,5%	5%	10,1%	0,8%
Total	89	130	219	41%	59%	100%		

10

PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE años anteriores

	2020	2019
Gerencia	2	2
Subdirección de Admón. y Asuntos Generales	31	31
Subdirección de Asesoría Jurídica	13	14
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	15	15
Subdirección de Recaudación	34	35
Subdirección de Atención al Ciudadano	46	47
Subdirección Gestión de Tributos	80	82
TOTAL TRABAJADORES	221	226

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 2019-2020-2021

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.



El Organismo ejerce para el cumplimiento de sus fines, entre otras, las siguientes competencias:

- a) La gestión, liquidación, inspección y recaudación en periodo voluntario de los tributos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, así como de otros ingresos de derecho público pertenecientes a este que se le encomiende.
- b) La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- c) La gestión y/o recaudación en periodo voluntario y/o ejecutivo de ingresos de derecho público pertenecientes a otras entidades que se le encomiende o que a tal efecto conviene.
- d) La revisión en vía administrativa de los actos dictados por él.
- e) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios.
- f) El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- g) La propuesta, elaboración, e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento, sin perjuicio de la competencia de otros órganos municipales o jurisdiccionales.
- h) El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios u otros ingresos de derecho público, así como de las transferencias corrientes vinculadas a los anteriores.
- i) La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto del organismo.
- j) La gestión del padrón municipal de habitantes.
- k) La gestión, incluida en su caso la recaudación, de expedientes sancionadores no tributarios que se le encomiende.
- l) La gestión del procedimiento de aprobación, modificación o derogación de las ordenanzas fiscales que se le encomienden, salvo los acuerdos de ordenación e imposición que serán dictados por el órgano competente.
- m) Solicitar cuantos informes sean necesarios para su gestión a otros órganos municipales.
- n) En general, todas aquellas competencias no especificadas anteriormente y que estén relacionadas con la gestión de los recursos que correspondan al organismo y le hayan sido encomendados.

ñ) El control de la eficacia de las delegaciones efectuadas en otros órganos, organismos o entidades municipales.

Adicionalmente Gestrisam realiza el seguimiento y análisis de la Participación en los Tributos del Estado (PIE), así como la correspondiente a los de la Comunidad Autónoma de Andalucía (PATRICA), y gestiona el procedimiento de gestión de infracciones, particularmente en la Ordenanza de Convivencia.

12

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

Se implementa la sede electrónica con nuevos trámites y se siguen avanzando en la digitalización integral de la organización

Revisión de procedimientos y sistema de gestión, flujogramas, indicadores, plan de productividad en previsión de auditorías para la renovación de Certificaciones de Calidad y obtención de nuevas mejoras en el servicio.

El Gobierno de España, a través del Ministerio de Hacienda y Función Pública, ha certificado nuestra Carta de Servicios, acreditando el nivel de Excelencia en su elaboración, gestión y cumplimiento de los compromisos de calidad. Diciembre 2021

La Carta de Servicios de Gestrisam establece, gestiona y mide los compromisos que la ciudadanía ha considerado más importantes como usuaria de los servicios que prestamos, aplicando una metodología que se basa en la norma internacional ISO 93200, que avanza en los objetivos de mejora continua, transparencia y participación ciudadana.

En la misma fijamos más de 20 compromisos directos en la atención telemática, telefónica y presencial, seguridad sanitaria en las instalaciones, facilidad para acceder a los recibos e información, ventajas de la domiciliación, pago a proveedores en menos de 25 días o la contestación en menos de 10 días a las quejas y sugerencias, que han ayudado para que los usuarios valoren con un 9,1 sobre 10 su satisfacción con la atención que les proporcionamos





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, sociales y económicos que compensen el daño en nuestro entorno.

13

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, su inspección y recaudación; así como el padrón municipal de habitantes.

Por ello, en el ámbito económico y social, apostamos por una organización solidaria con actividades de voluntariado, beneficios fiscales, ayudas económicas para la vivienda y programa de Gestrisam Solidaria. Y en el ámbito de nuestro personal implementamos medidas de conciliación y protocolos contra el acoso sexual o por razones de sexo, además del protocolo contra la violencia de género para el personal y también para la ciudadanía. Establecemos vínculos, alianzas y convenios con nuestro entorno.

Tenemos indicadores que controlan nuestro impacto social y tomamos medidas de equilibrio y mejoras.

A su vez, 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, desarrollo social local e impacto económico.

Nuestro sistema de gestión está basado en una estructura de calidad que nos lleva a la excelencia, certificada y validada, mejorando de forma continua hacia un Buen Gobierno.



G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

(Ver G4-26 y G4-27)

G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

14

Contratos **Convenios** Subvenciones y ayudas públicas.

Convenios de colaboración		
Título fichero	Tamaño	Tipo
2022.1 Convenio Gestrisam Universidad practicas extracurriculares	483 KB	
2021.2 Convenio con el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Málaga y Melilla	1439 KB	
2021.1 Convenio de cooperación educativa con la Universidad de Málaga (UMA)	690 KB	
2020.2 Acuerdo de colaboración entre el O.A. de Gestión Tributaria y Limpieza de Málaga S.A.M	755 KB	
2020.1 Adenda prórroga convenio Colegio Gestores Administrativos de Málaga	478 KB	
2019.1 Convenio con la Agencia Tributaria de Andalucía	3663 KB	
2017.2 Convenio con la Confederación de Empresarios de Málaga	4967 KB	
2017.1 Convenio con el colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga	5455 KB	
2015.2 Convenio con la Asociación Española contra el Cáncer	1738 KB	
2015.1 Convenio con el Instituto de Estudios Fiscales	1365 KB	
Covenios de colaboración anteriores a 2015		

Convenios de colaboración		
Covenios de colaboración anteriores a 2015		
Título fichero	Tamaño	Tipo
Convenio Delegación Provincial de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de Málaga	1559 KB	
Convenio con el Ilustre Colegio Notarial de Andalucía	1372 KB	
Convenio con el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga	275 KB	
Convenio con la Dirección General del Catastro	182 KB	
Convenio con la Universidad de Málaga (UMA)	409 KB	



Enlace de transparencia

<https://gestrisam.malaga.eu/transparencia/contratos-convenios-y-subvenciones/#convenios-de-colaboracion>

15

2021.2 Convenio con el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Málaga y Melilla

2021.1 Convenio de cooperación educativa con la Universidad de Málaga (UMA)

Además de los contratos con las Entidades Financieras para el pago de los recibos. Las EE.FF. con las que trabajamos en 2021 son:

- Banco Santander
- Cajamar
- Unicaja Banco





3.

16

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA



3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

Trabajamos con contratos con Entidades Financieras, 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 sigue el procedimiento de GRI (G4) en su desarrollo y 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 2021 están basados en todos los informes de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2021.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2021- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

18

PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2021, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a **15.956.961,41** euros

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

GASTOS 2021

CAPITULOS		CREDITOS DEFINITIVOS	GASTOS COMPROMET.	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	% ADJUDICAC.	% EJECUCION
I	Gastos de Personal	11.949.698,53	10.995.300,75	10.955.421,36	92,01%	91,68%
II	Gastos bienes corrientes y servicios	3.874.429,22	3.729.170,69	3.257.984,67	96,25%	84,09%
III	Gastos financieros	1.001,00	7,26	7,26	0,73%	0,73%
IV	Transferencias corrientes	20.807,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL GASTOS CORRIENTES		15.845.935,75	14.724.478,70	14.213.413,29	92,92%	89,70%
VI	Inversiones reales	91.024,66	31.517,44	28.576,10	34,63%	31,39%
TOTAL GASTOS DE CAPITAL		91.024,66	31.517,44	28.576,10	34,63%	31,39%
VIII	Activos financieros	20.001,00	6.400,00	6.400,00	32,00%	32,00%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		20.001,00	6.400,00	6.400,00	32,00%	32,00%
TOTAL PRESUPUESTO		15.956.961,41	14.762.396,14	14.248.389,39	92,51%	89,29%

INGRESOS 2021

CAPITULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% DER/PREV	% RECAUD/DER
III	Tasas, precios públicos y otros ingresos	0,00	6.996,41	6.996,41	-	100,00%
IV	Transferencias corrientes	15.726.047,56	14.400.000,00	11.800.000,00	91,57%	81,94%
V	Ingresos patrimoniales	1.000,00	0,00	0,00	-	-
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		15.727.047,56	14.406.996,41	11.806.996,41	91,61%	81,95%
VII	Transferencias de capital	91.024,66	28.576,10	16.649,60	31,39%	58,26%
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL		91.024,66	28.576,10	16.649,60	31,39%	58,26%
VIII	Activos financieros	138.889,19	8.500,00	8.500,00	6,12%	100,00%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS		138.889,19	8.500,00	8.500,00	6,12%	100,00%
TOTAL PRESUPUESTO		15.956.961,41	14.444.072,51	11.832.146,01	90,52%	81,92%

OBLIGACIONES INFORMATIVAS Se cumplen.



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.

19

G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Simplificada.

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.

20

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

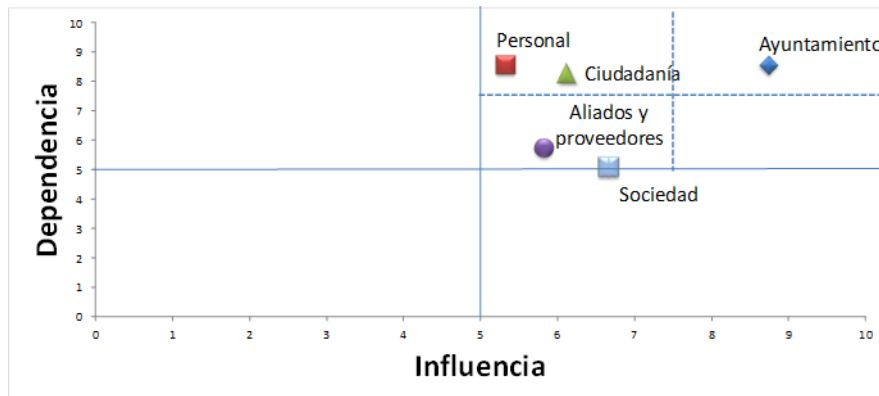
Grupos de Interés	Necesidad/expectativa
Ayuntamiento	Eficiencia - Sostenibilidad Económica
Ciudadanía	Facilidades - Atención - Cercanía - Seguridad
Personal	Satisfacción - Desarrollo - Confianza - Reconocimiento
Sociedad	Transparencia - Solidaridad - Eficiencia
Alianzas	Colaboración - Agilidad - Eficacia

21

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 Expreos 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

22

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

ACCIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:



Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021. Dpto. Calidad

ED Comunicación y Coordinación Gestrisam comunica su estrategia con transparencia y de forma sistemática a sus GI relevantes, utilizando los canales más óptimos en función de los aspectos a comunicar y de las expectativas de cada uno de ellos, como se detalla en esta tabla:

COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA				
Grupo de Interés	Mecanismo de Comunicación		Frecuencia	ERP evaluamos la eficacia-comunicación
Ayuntamiento	• Reuniones del Consejo Rector		Anualmente	• Aprobación de los planes • Encuestas
Ciudadanía	• Carta de Servicios • Portal web (transparencia)		En cada periodo de planificación	• Encuestas • Quejas y Sugerencias • Resultados clave • Accesos a la web
Personas	• Gestriso • Siga • Intranet	• Mails • Reuniones	Periodos de planificación Seguimientos periódicos	• Encuesta de Satisfacción Interna • Grado de participación en el desarrollo • Grado cumplimiento de objetivos/actuaciones
Aliados	• Mails • Reuniones	• Portal web	Periodos de planificación Según proyectos	• Seguimiento de convenios y colaboraciones • Evaluación de proveedores • Encuestas
Sociedad	• Jornadas Cívico-Tributarias • Campañas de comunicación • Portal web		Anualmente	• Indicadores de percepción • Accesos a la web y apariciones en prensa • Encuestas

Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021. Dpto. Calidad

PERSONAL. FORO SOCIAL Y OFERTAS AL PERSONAL



Ponemos en valor a las personas. Gestrisam tiene una estructura flexible, permeable y con las metodologías y herramientas adecuadas (GESTRISO, SIGA, GxO, GESCON, Planificación estratégica participativa,...) para impulsar la implicación de todas las personas en el logro de los objetivos estratégicos, gestionando su modelo organizativo de manera que permita una redefinición estructural cuando se anticipa necesario, transformando las circunstancias en oportunidades de mejora, como ha ocurrido en 2020 y 2021 durante la situación disruptiva provocada por la pandemia, en la que se han producido excepcionales avances en digitalización, tramitación electrónica, teletrabajo, coordinación entre departamentos y nuevas formas de relacionarse interna y externamente con la ciudadanía y otros grupos de interés, todo ello facilitado por la flexibilidad en la gestión de los recursos humanos, junto con la creatividad de las personas y su alto grado de colaboración, compromiso e implicación, -como se demuestra en los resultados de las Encuestas de Satisfacción Interna, que permiten la rápida adaptación de Gestrisam ante las circunstancias cambiantes.

Además, Gestrisam fomenta la sistemática participación de sus personas en la formulación de la estrategia: Marco Estratégico, Plan de Dirección y Plan de Actuaciones, según los procedimientos y su inclusión en Grupos de Mejora y en los órganos ejecutivos formales como el Comité de Calidad, Comité de Dirección, Comité de Responsabilidad Social, Comité de Seguridad y Salud Laboral, Comisión de Formación, Comisión de seguimiento, Comisión de Evaluación, o la Comisión de Igualdad, implicando a todos puestos en la formulación y el desarrollo de la estrategia corporativa, política de los recursos humanos, ámbito social, formación o igualdad.

Gestrisam escucha la voz de su personal a través de las Encuestas, las Acciones de Mejora y los Grupos de Mejora y procura su implicación contando con la colaboración de su representación legal (Comité de Empresa) y con diferentes estructuras de apoyo a la planificación (comisiones y comités) en diferentes ámbitos de los RRHH, como la selección, negociación colectiva, formación y prevención, entre otros aspectos.

Gestión del conocimiento. El conocimiento en Gestrisam se comparte a través de internet, la intranet (Portal del Empleado) y de las plataformas GESCON (GESTión del CONocimiento), GESTRISO (GESTRisam ISO) y CMI-SIGA (Sistema de Indicadores de Gestión y Actividad) a las que acceden e interactúan todas las personas de la organización. La Circular 34 relativa al Protocolo de Comunicación (PCCI) regula su gestión para cubrir las necesidades detectadas, determinando por cada uno de los canales: las necesidades de conocimiento a compartir, el qué, quién, a quién, frecuencia y por qué medio. (

El enfoque “Poner en valor a las personas” tiene reflejo directo en la estrategia de Gestrisam, incluida en actual Plan de Dirección 2020-2023 donde se establecen medidas y

actuaciones que abarcan el desarrollo y retención del talento, y actuaciones específicas para el desarrollo de habilidades y competencias y para evaluar y ayudar a las personas a mejorar sus resultados.

Gestrisam se asegura de que las personas disponen de recursos, competencias y grado de delegación adecuados para maximizar la experiencia de sus clientes, implantando formación, herramientas y metodologías de gestión que permiten la prestación de los servicios adecuándose a la demanda.

24

Elemento	Cómo se desarrolla la CONSTRUCCIÓN DE UNA EXPERIENCIA MÁXIMA DE LOS CLIENTES en GESTRISAM
Formación del personal frontera	• Formación teórica en atención a la ciudadanía por los responsables de los negociados gestores • Formación práctica especializada en los distintos puestos de trabajo de las unidades gestoras en atención a la ciudadanía
Herramientas	• Gestión por procesos y del conocimiento • Carta de Servicios • GESTRISO Acceso compartido al Sistema de Gestión del O.A. • GESCÓN Acceso compartido a información y conocimientos en toda la organización • CMI SIGA: Gestión por objetivos
Delegación	• Presentación de Acciones de mejora • Grupos de mejora • Comunicación interna mediante reuniones periódicas • Autonomía en toma de decisiones • Asignación clara de funciones y responsabilidades • Aplicaciones corporativas
Evaluación desempeño	• Objetivos específicos de cada proceso en la Gestión por objetivos con un sistema de reconocimiento para el personal. • Compensación por campañas de domiciliación de recibos.
Satisfacción del personal	• Incentivos a través de Sistemas de Reconocimiento: Productividad por Mejora de la Calidad de los Servicios • Horario flexible • Plan de Comunicación • Encuesta Satisfacción interna • Productividades específicas por puestos de trabajo
Documentación del SGC	• Instrucciones generales • Criterios de Atención al ciudadano • Manuales de formación • Procesos documentados

Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021.

Principales mecanismos de implicación de las personas en la Innovación		
Mecanismos	Descripción	Ejemplos de Innovaciones
Acciones Mejora	Propuestas de mejoras. Abierto a todas las personas.	Mapas interactivos para geolocalización de infracciones admvas.
Grupos Mejora	Equipos de trabajo temporales específicos.	Tratamiento de domicilios y notificaciones
Productividad por mejoras	Premios anuales internos abiertos que fomentan la innovación y mejora la calidad de los servicios prestados.	Macro VBA en Outlook para aplicativos de Email y Contestador
Auditorías	Control, correcto desempeño y oportunidades de mejora.	Cuadro de Mando Integral y SIGA
Comités	Órganos de gestión de varios aspectos de la organización.	Comité Social, Foro Social

Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021. Dpto. Calidad

Foro Social 2021. Actividades propuestas (comunicadas vía correo a todo Gestrisam):

- 05/02/2021. OFERTA CULTURAL MUNICIPAL. MUSEO CAC MÁLAGA
- 12/02/2021. LA ALCAZABA Y GIBRALFARO OFRECEN VISITAS VIRTUALES EN SU WEB EN 8 IDIOMAS
- 19/02/2021. ACTIVIDAD MPAL. INFANTIL. EL JARDÍN BOTÁNICO LA CONCEPCIÓN ORGANIZA UN CAMPAMENTO INFANTIL DURANTE LA SEMANA BLANCA
- 19/02/2021. CULTURA Y CONCILIACIÓN. Talleres gratis de Semana Blanca para familias con niños en el Museo Ruso de Málaga
- 25/02/2021. INICIATIVAS AYUNTAMIENTO MÁLAGA: COMPRA ON LINE Y "DESCUBRE MÁLAGA"
- 26/02/2021. ODS 3. Campaña municipal con el lema "Hazlo bien" para insistir en el cumplimiento de las medidas contra la Covid-19
- 08/04/2021. EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA LANZA "GIMNASIOTV", UNA NOVEDOSA PLATAFORMA DE FITNESS DIGITAL PARA TODA LA CIUDAD
- 29/07/2021. VERANO DEPORTIVO. INICIATIVA MUNICIPAL. ODS 3
- 25/08/2021. ACTIVIDADES CULTURALES. VISITAS TEMÁTICAS. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA. LAS MATEMÁTICAS LLEGAN AL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS 'RUTAS EX-CÉNTRICAS' QUE OFRECE SIETE NUEVAS PROPUESTAS



- 26/08/2021. ACTIVIDAD CULTURAL MUPAM. 'El renacimiento de los terruños y vinos históricos'
- 27/08/2021. MÁLAGA, CONCIERTOS DE VERANO. Música y gastronomía
- 02/09/2021. CULTURA MÁLAGA. La Temporada 2021/22 de los teatros municipales comienza en el Cervantes con el musical Antoine
- 07/09/2021. GREEN RUN. Carrera Sostenible. ODS 3-13-15. Organiza La Opinión de Málaga
- 09/09/2021. @culturamalaga YINCANA DE GIBRALFARO Y RUTAS EXCÉNTRICAS
- 27/10/2021. INFORMACIÓN MUNICIPAL. RSC SOLIDARIDAD. LA XIII MARATÓN DE DONACIÓN DE SANGRE EN EL AYUNTAMIENTO SERÁ EL PRÓXIMO 28 DE OCTUBRE

Ofertas al Personal 2021

- Propuesta CAJASUR específica para el colectivo de Gestrisam.

VOLUNTARIADO. GESTO SOLIDARIO NAVIDAD

- 28/10/2021. PROPUESTA DE FORMACIÓN ONLINE SOBRE VOLUNTARIADO
- 12/11/2021. Voluntariado. ODS 1. CAMPAÑA NAVIDAD. FORO SOCIAL GESTRISAM. TU GENEROSIDAD AYUDA A LAS FAMILIAS MÁS NECESITADAS. 30 trabajadores de Gestrisam. Recaudado 542 euros que se han transferido a Cáritas del Ave María.

Gestrisam respeta la diversidad de las personas de la sociedad receptora de sus servicios, la cual queda reflejada en su plantilla. A través de cooperaciones con la Universidad, institutos y asociaciones, acoge todos los años a una decena de estudiantes en prácticas, que en algunos casos han accedido a las pruebas de selección y se han incorporado en la plantilla.

Mediante su adhesión voluntaria al Marco estratégico de Gestrisam, las personas de Gestrisam se comprometen a impulsar Valores Compartidos relacionados con la ética, solidaridad, confidencialidad, y respeto al medioambiente, los cuales son la base de la estrategia del Plan de Dirección y de Actuaciones, en los que se incluyen actuaciones concretas de fomento del uso responsable de los servicios

En su despliegue se ha reforzado la vocación de responsabilidad social, se ha mejorado la coordinación e información interna y con otros grupos de interés (Entidades Financieras, otras áreas del Ayuntamiento, ciudadanía...), consiguiendo avances en la simplificación y mejora de procedimientos y sensibilizando a las personas de Gestrisam con la ciudadanía dando lugar a la implantación de un Protocolo específico, referente internacional asumido y reconocido por la FEMP y FAMP.

Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021.

PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA

El programa Gestrisam Solidaria proporciona una respuesta innovadora a problemas antiguos, poniendo a la administración al servicio de la ciudadanía, en este caso, al de los individuos más vulnerables, ayudándoles de manera personalizada a acceder a ayudas sociales, beneficios fiscales, aplazamientos, fraccionamiento y declaraciones previas de insolvencia.



26

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

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

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

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

Se sigue incrementando el número de solicitudes específicas para el programa de Gestrisam Solidaria.

En el Departamento de Comunicación Ciudadana y R. Social, desde donde se gestiona el programa Gestrisam Solidaria y la Ayuda económica a la vivienda (antes Ayuda IBI desde 2001-2020), la atención presencial disminuyó con respecto al año anterior en un 3,12%, produciéndose un incremento en la atención telefónica en un 35,21%.



Datos estadístico Gestrisam Solidaria 2021

2021						
4º TRIMESTRE 2021	Hombres		Mujeres		TOTALES	
TRAMOS EDAD	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
MENOR DE EDAD			60,00 €	1	60,00 €	1
ADULTOS 1 (18-25 años)			12.224,38 €	4	12.224,38 €	4
ADULTOS 2 (26-40 años)	42.739,63 €	19	78.500,35 €	32	121.239,98 €	51
ADULTOS 3 (41-64 años)	229.858,36 €	68	318.804,37 €	92	548.662,73 €	160
MAYORES 1 (65-74 años)	96.452,31 €	31	80.968,98 €	18	177.421,29 €	49
MAYORES 2 (75 años o más)	86.233,29 €	10	27.942,99 €	11	114.176,28 €	21
Total general	455.283,59 €	128	518.501,07 €	158	973.784,66 €	286
4º TRIMESTRE 2021	Hombres		Mujeres		TOTALES	
DESTINO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
Atención Personalizada	85.629,39 €	21	87.996,64 €	29	173.626,03 €	50
Embargo Nulo	2.922,43 €	1	20.201,87 €	6	23.124,30 €	7
Fallido Ejecutiva	39.096,56 €	12	85.506,00 €	22	124.602,56 €	34
Fraccionamientos	259.922,79 €	83	281.638,54 €	93	541.561,33 €	176
Insolvencia Provisional	46.827,81 €	8	28.088,71 €	5	74.916,52 €	13
No Procede	20.884,61 €	3	15.069,31 €	3	35.953,92 €	6
Total general	455.283,59 €	128	518.501,07 €	158	973.784,66 €	286
4º TRIMESTRE 2021	Hombres		Mujeres		TOTALES	
ESTADO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
00 - PENDIENTE	74.440,80 €	25	127.427,60 €	23	201.868,40 €	48
01 - REVISAR	34.009,86 €	12	57.916,81 €	14	91.926,67 €	26
05 - CERRADO	346.832,93 €	91	333.156,66 €	121	679.989,59 €	212
Total general	455.283,59 €	128	518.501,07 €	158	973.784,66 €	286

3º trimestre	2021	2020	DIFERENCIA	INCREMENTO
Importe	973.784,66 €	678.583,07 €	295.201,59 €	43,50%
Nº Exptes.	286	189	97	51,32%



GESTRISAM SOLIDARIA

	Hombres		Mujeres			
	Nº EXPTEs.	IMPORTES	Nº EXPTEs.	IMPORTES	Total Exptes.	Total importes
2015			1	696,67 €	1	696,67 €
Atención Personalizada			1	696,67 €	1	696,67 €
2016	64	102.105,36 €	47	140.419,84 €	111	242.525,20 €
Atención Personalizada	4	19.683,86 €	9	44.005,17 €	13	63.689,03 €
Fallido Ejecutiva	5	7.118,27 €	3	4.157,66 €	8	11.275,93 €
Fraccionamientos	48	63.865,39 €	28	63.384,16 €	76	127.249,55 €
Insolvencia Provisional	3	4.542,82 €	2	4.189,12 €	5	8.731,94 €
No Procede	4	6.895,02 €	5	24.683,73 €	9	31.578,75 €
2017	84	104.386,07 €	79	135.528,00 €	163	239.914,07 €
Atención Personalizada	11	33.851,97 €	14	35.440,32 €	25	69.292,29 €
Fallido Ejecutiva	7	12.458,38 €	4	4.987,64 €	11	17.446,02 €
Fraccionamientos	61	41.529,05 €	52	65.321,69 €	113	106.850,74 €
Insolvencia Provisional	2	14.390,36 €	6	25.644,51 €	8	40.034,87 €
No Procede	3	2.156,31 €	3	4.133,84 €	6	6.290,15 €
2018	67	296.311,19 €	87	379.893,16 €	154	676.204,35 €
Atención Personalizada	22	42.852,64 €	30	111.856,66 €	52	154.709,30 €
Fallido Ejecutiva	12	18.477,13 €	9	19.434,98 €	21	37.912,11 €
Fraccionamientos	25	191.949,10 €	34	152.760,53 €	59	344.709,63 €
Insolvencia Provisional	6	19.672,32 €	6	38.088,60 €	12	57.760,92 €
No Procede	2	23.360,00 €	8	57.752,39 €	10	81.112,39 €
2019	107	467.742,65 €	119	402.212,54 €	226	869.955,19 €
Atención Personalizada	15	121.351,63 €	17	54.034,86 €	32	175.386,49 €
Fallido Ejecutiva	31	88.107,59 €	25	55.561,76 €	56	143.669,35 €
Fraccionamientos	47	200.245,57 €	59	191.474,36 €	106	391.719,93 €
Insolvencia Provisional	10	45.165,95 €	15	71.352,60 €	25	116.518,55 €
No Procede	4	12.871,91 €	3	29.788,96 €	7	42.660,87 €
2020	77	199.451,35 €	112	479.131,72 €	189	678.583,07 €
Atención Personalizada	19	40.853,63 €	19	50.306,00 €	38	91.159,63 €
Fallido Ejecutiva	9	18.937,44 €	22	76.779,06 €	31	95.716,50 €
Fraccionamientos	45	127.209,68 €	66	340.066,30 €	111	467.275,98 €
Insolvencia Provisional	4	12.450,60 €	4	11.504,67 €	8	23.955,27 €
No Procede			1	475,69 €	1	475,69 €
2021	128	455.283,59 €	158	518.501,07 €	286	973.784,66 €
Atención Personalizada	21	85.629,39 €	29	173.626,03 €	50	259.255,42 €
	1	2.922,43 €	6	23.124,30 €	7	26.046,73 €
Fallido Ejecutiva	12	39.096,56 €	22	124.602,56 €	34	163.699,12 €
Fraccionamientos	83	259.922,79 €	93	541.561,33 €	176	801.484,12 €
Insolvencia Provisional	8	46.827,81 €	5	74.916,52 €	13	121.744,33 €
No Procede	3	20.884,61 €	3	35.953,92 €	6	56.838,53 €
Total general	450	1.625.280,21 €	491	2.056.383,00 €	941	3.681.663,21 €
	Hombres		Mujeres			



AYUDAS AL IBI DEROGADA PARA 2021. AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA 2021

Nueva Ordenanza municipal de Ayuda Económica a la Vivienda. La derogación de la Ayuda al IBI provocó la necesidad de aprobar una nueva *Ordenanza específica reguladora de la ayuda económica a personas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual*. Junto con el Área de Derechos Sociales se aprobó la correspondiente convocatoria de subvenciones, en la que se recogían los requisitos, plazos, presentación de solicitudes, fecha de resolución,...

Durante el mes de agosto y hasta el 17 de septiembre se recogieron las solicitudes de forma presencial, por correo postal y por sede electrónica y se inició la tramitación y resoluciones.

En este ejercicio de 2021 se aprueba por la Junta de Gobierno Local y se empieza a aplicar la nueva Ordenanza específica reguladora de la ayuda económica a personas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual, que venía a sustituir el antiguo Reglamento de Ayudas al IBI.

Se aprueba en colaboración con el Área de Derechos Sociales, la convocatoria de subvención, en la que se recoge el objeto y la finalidad, personas beneficiarias, requisitos y plazos, medios de presentación de las solicitudes, importe (200 € anuales), órganos competentes para la resolución, fecha del pago, periodicidad de la ayuda y censo de personas beneficiarias, así como la normativa aplicable.

Se trabaja en varios frentes:

- Aprobación y comunicación a todos los beneficiarios de la antigua Ayuda al IBI de las nuevas solicitudes, cumplimentadas y ajustadas a los requerimientos de la nueva Ordenanza. Se envían un total de 5.754 comunicaciones.
- Trámite a incorporar en Sede electrónica.
- Trámite e Información en nuestra Web.
- Campaña de publicidad. Anuncios publicados en prensa, radio, autobuses EMT, ...
- Gestión y tramitación en la recepción de las solicitudes.
- Peticiones al CEMI para el tratamiento de esta nueva prestación.
- Habilitación de puestos de trabajo en módulo 2, sin cita previa, para la recepción de la presentación de solicitudes de forma presencial.
- Información a todas las OMACs, donde también se recogían las solicitudes.

Una vez publicado con fecha 3 de agosto, la Convocatoria de subvenciones para la nueva Ayuda económica a personas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual, el plazo de presentación de solicitudes fue del 4 de agosto al 17 de septiembre.

Los medios que se habilitaron para presentar la solicitud, fueron:

- Sede Electrónica: sede.malaga.eu
- Correo postal: O.A. de Gestión Tributaria - Av. Sor Teresa Prat, 17. 29003 Málaga. (Se adjunta sobre con franqueo)
- Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía (OMAC) más cercana al domicilio del interesado.



- Oficinas del O.A. de Gestión Tributaria. Sin cita previa. Av. Sor Teresa Prat, 17 (Tabacalera) - módulo 2.
- Oficinas del O.A. de Gestión Tributaria. Con cita previa. Solicítela en: 951 92 92 92 / 010 o a través de: gestrisam.malaga.eu (Trámites generales)

Al recepcionar las solicitudes, con el fin de facilitar la posterior resolución, se debía de:

- Obtener y adjuntar el volante de padrón colectivo. De esta manera se puede verificar que se aportan todas las autorizaciones o requerir en el momento de presentación con el formulario que se facilitará.
- Revisar la deuda (vencida en periodo voluntario y no pagada o sujeta a un plan de pagos por aplazamiento o fraccionamiento ante la recaudación municipal, sin que sobre el mismo exista incumplimiento).
- Comprobar que están domiciliados los tributos municipales de devengo periódico (IBI e IVTM) en caso de ser obligado al pago (la persona solicitante) o domiciliar en el momento de presentar la solicitud, evitando los requerimientos posteriores.
- En caso de hacer requerimiento de subsanación, nos quedaremos con el original firmado por el/la solicitante y se adjuntará a la solicitud de ayuda presentada

30

Se realizan 5 reuniones de la Comisión de Resolución de la “Convocatoria de subvenciones del Ayuntamiento de Málaga dirigida a personas físicas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual para el año 2021”. Se establece que las resoluciones de las solicitudes concedidas se notificarán mediante envío de SMS y publicación en el tablón de Edictos del Ayuntamiento de Málaga y mediante traslado individualizado por correo certificado para las solicitudes denegadas y desistidas.

La Ayuda Económica considerando el total de solicitudes por colectivo y la situación de las solicitudes a final de 2021 es:

COLECTIVOS	TOTALES	IMPORTES
PENSIONISTAS	4.204	840.800,00 €
DESEMPLEO	1.231	246.200,00 €
TOTALES	5.435	1.087.000,00 €

SITUACIÓN Y GESTIÓN	TOTALES	MAILING	Nuevas
EN TRAMITACIÓN	1.716	1.272	444
CONCEDIDAS	2.813	2.315	498
DENEGADAS	651	306	345
DESISTIDAS	24	8	16
REQUERIMIENTO/SUBSANACIÓN	231	182	49
TOTALES	5.435	4.083	1.352

Quedan por resolver, a final del ejercicio, un total de **1.947** solicitudes de las que 1.716 están en tramitación y 231 son expedientes con requerimiento de documentación.



Se finaliza el ejercicio con un total de **2.813** solicitudes concedidas y abonadas por importe de **562.600 €**, incluyendo el quinto lote que se resuelve durante 2021 pero se tramita al inicio de 2022.

Las ayudas económicas concedidas por colectivos, con indicación de si los beneficiarios eran también de la antigua Ayudas al IBI (mailing) o nuevos beneficiario, es:

31

AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA - CONCEDIDAS 2021

CONCESIONES POR COLECTIVOS	TOTALES 2021		MAILING	NUEVAS
	Nº EXPEDIENTES	IMPORTES AYUDAS CONCEDIDAS		
PENSIONISTAS	2.259	451.800,00 €	1.979	280
DESEMPLEO	554	110.800,00 €	336	218
TOTAL	2.813	562.600,00 €	2.315	498

CONCESIÓN (DEFINITIVAS) LOTES FISCALIZADOS	Nº EXPEDIENTES	IMPORTES AYUDAS CONCEDIDAS
LOTE 01-2021	531	106.200,00 €
LOTE 02-2021	622	124.400,00 €
LOTE 03-2021	851	170.200,00 €
LOTE 04-2021	185	37.000,00 €
LOTE 05-2021 (TRAMITACIÓN 2022)	624	124.800,00 €
TOTAL	2.813	562.600,00 €

La distribución de las solicitudes denegadas, por colectivos y causa:

AYUDA ECONOMICA VIVIENDA - DENEGADAS 2021

DISTRIBUCION DE DENEGADAS POR COLECTIVOS	TOTALES	MAILING	Nuevas
PENSIONISTAS	430	212	218
DESEMPLEO	221	94	127
TOTALES	651	306	345

32

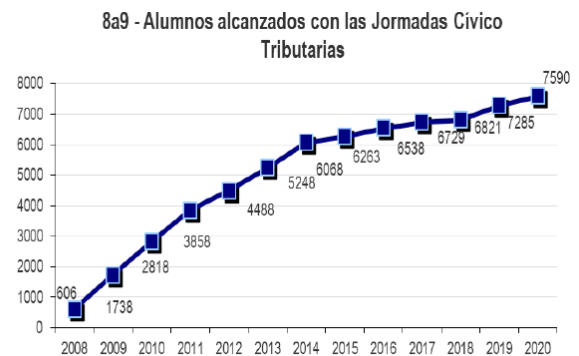
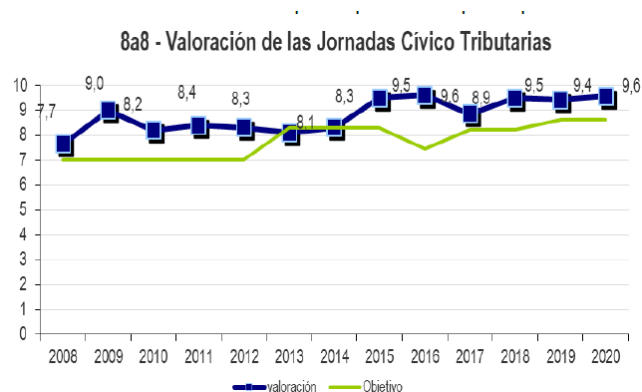
DENEGADAS - CAUSA	TOTALES	% DENEGADAS
FALLECIDO	5	0,77%
NO PROPIEDAD/COPROPIEDAD/USUFRUCTO...	59	9,06%
SUPERA IPREM * 1,7	297	45,62%
MAS DE UNA INSCRIPCION IBI (VIVIENDA)	145	22,27%
DOMICILIO PADRON HAB. NO COINCIDE CON EL DE LA AYUDA	50	7,68%
NO PERTENECE A NINGUN COLECTIVO	23	3,53%
INMUEBLE NO ES UNA VIVIENDA	7	1,08%
SIN DOMICILIACIÓN BANCARIA	0	0,00%
VARIAS CAUSAS	0	0,00%
DEUDA	2	0,31%
FUERA DE PLAZO	63	9,68%
TOTALES	651	100,00%

PENDIENTES DE RESOLUCIÓN DEFINITIVA

ESCUELA CÍVICO TRIBUTARIA



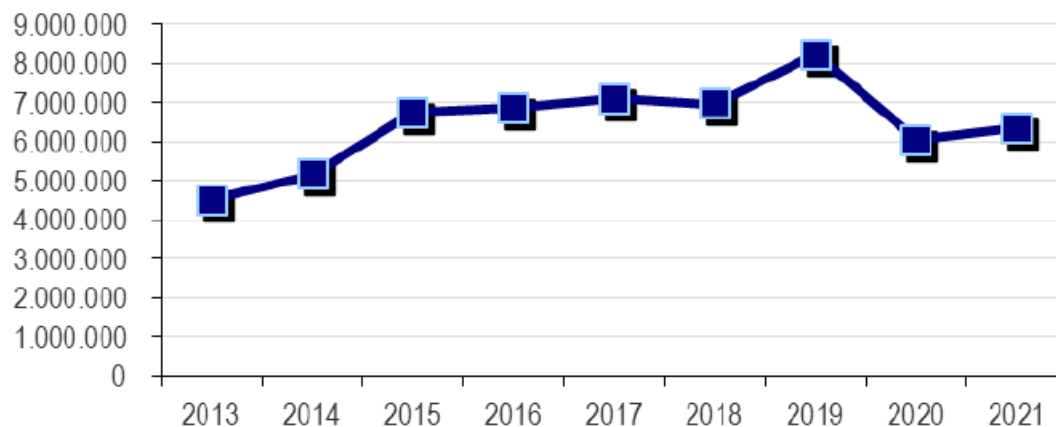
El informe de actuaciones 2021 se incorpora como curso académico 2021-2022. Dada que la pandemia retrasa la planificación presencial y visitas a los colegios durante el curso académico 2020-2021. Se aportarán los datos en la memoria del próximo año completo.



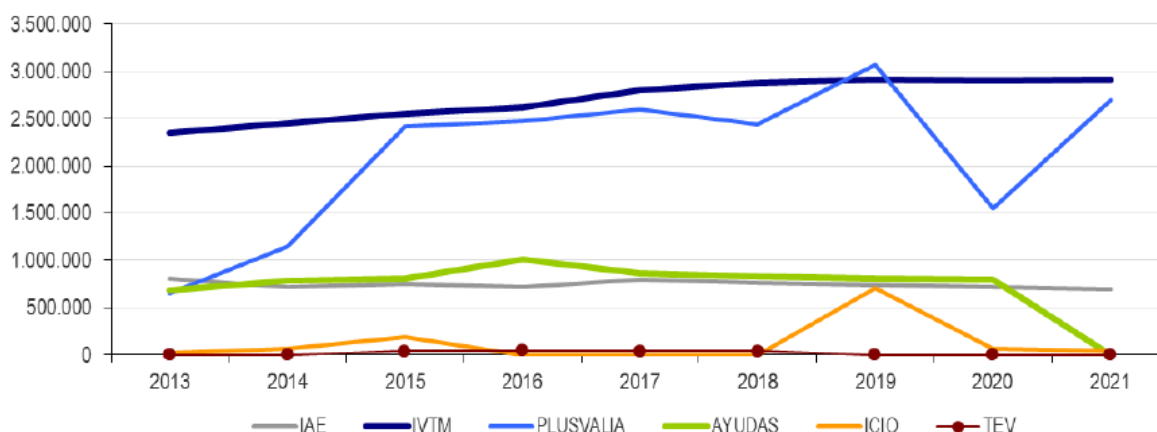
Fuente: Dpto. Calidad

EXENCIONES Y BONIFICACIONES

8b9 - IMPORTE DE BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS



8b10 - IMPORTE BENEFICIOS Y AYUDAS SEGMENTADO POR TRIBUTO sin IBI



Fuente: Memoria EFQM Gestisam 2021. Dpto. Calidad

G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GESTIÓN DE ALIADOS Y PROVEEDORES			
Macroproceso	Alianza	Competencia Clave	Aliado / Proveedor
Todos (alianzas transversales)	Estratégica	Informática	• Centro Municipal de Informática (CEMI)
		Investigación, innovación y formación	• Universidad de Málaga y Centros educativos
		Benchmarking	• FEMP • FAMP
		Educación de clientes potenciales	• Colegios, institutos y universidades
		Participación ciudadana	• Asociaciones y agrupaciones
Atención al ciudadano	Operativa	Publicación de anuncios	• Boletín Oficial de la Provincia - Diputación Provincial
		Envío de comunicaciones	• Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.
		Atención presencial	• Oficina Municipal de Atención a la Ciudadanía (OMAC)
		Atención telefónica	• 010
		Atención telemática	• Servicio de atención Integral al Ciudadano (SAIC)
Recaudación	Operativa	Colaboración y atención personalizada	• Rentacar • Colegios profesionales • Grandes cuentas
		Pago de tributos	• EEFF: Unicaja, Caixa, BBVA, BSCH, Cajamar
		Recaudación de derechos de cobro	• Organismos y Áreas Municipales
		Comunicación y gestión de la información	• Agencia Estatal de Administración Tributaria
			• Instituto Nacional de la Seguridad Social
Reconocimiento de derechos	Operativa	Gestión tributaria del IBI	• Dirección General Tráfico • Dirección General Catastro
		Gestión Tributaria de la Tasa ocupación subsuelo	• Gerencia Provincial del Catastro
		Gestión del IVTM y Sanciones Tráfico	• Comisión Hacienda • Comisión Valoración Catastral
		Gestión Tributaria del IBI y I.I.V.T.N.U	• Dirección General de Catastro • Comisión de la FEMP
		Gestión Tributaria del IVTM	• Dirección General de Tráfico
Padrón de Habitantes	Estratégica	Participación y colaboración	• Consejo General del Notariado
			• Colegio de Gestores Administrativos
			• FEMP • Cátedra de Geografía de la UMA
			• Consejo Provincial de Empadronamiento del INE

Fuente: Memoria EFQM Gestrisam 2021. Dpto. Calidad

Gestrisam establece y participa en **redes** que le ayudan a identificar oportunidades de alianza: especial relevancia tienen la FEMP, FAMP, Comisión Técnica de Calidad, CEM, Cámara de comercio, Colegios Profesionales y Universidad de Málaga.

Gestrisam tiene implantado un Sistema de Quejas y Sugerencias multicanal.

Reuniones 2021 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:

AC16/2021 - REUNIONES CS Y CI	
FECHA	REUNIÓN
22/07/2021	Comisión de Igualdad
06/08/2021	Comisión de Igualdad
14/10/2021	Comité Social

Responsabilidad Social Corporativa. Comité Social 2021

- Se mantiene la participación de Gestrisam desde 2018 en el proyecto Ciedes de seguimientos de los indicadores vinculados a los ODS de la Agenda 2030 y que seguiremos colaborando con el ODS 1 Eliminación del Hambre con los programas de Gestrisam Solidaria y la O.E. de Ayuda a la Vivienda.





- (26/10/2021) Se defiende la candidatura a los premios de calidad del ayuntamiento de Málaga con la Responsabilidad Social en Gestrisam.

Igualdad. Comisión Negociadora del Plan de Igualdad 2021

Evidencias y antecedentes de Gestrisam en el compromiso con la Igualdad de Oportunidades:

- Firmas de la dirección del Compromiso de la organización con la Igualdad de Oportunidades: 1º 2010, ratificaciones: 2014 y 2019.
- Constitución de la Comisión de Igualdad de 2014
- Diagnósticos de Impacto de Género tres: 2011, 2016 y 2020
- Auditoría de género. Hacia la transversalización de la igualdad de género 2017.
- 2021 es un año para actualizar el diagnóstico, IV de la organización y se inicia desde la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad

Comisión de Igualdad, constitución 7/11/2014. Se constituye la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad en base al RD 901/2020 de octubre 2020, lo que obliga a rehacer el diagnóstico de situación, finalizado en febrero de 2019. Durante 2021, se trabaja en actualizar datos y consensuar con la RLT (sindicatos) que también está inmerso durante todo el año en negociación colectiva.

Se mantiene la atención especial siguiendo el protocolo desde el programa de Gestrisam Solidaria con 17 incidencias. Histórico de incidencias del protocolo:

	2017	2018	2019	2020	2021	Total general
ATP-Atención Personalizada		1	4		5	10
EMB-Embargo Nulo					1	1
FAE-Fallido Ejecutiva			7	4	3	14
FRA-Fraccionamientos	1	1	7	5	8	22
INP-Insolvencia Provisional			4	1		5
NOP-No Procede			1			1
Total general	1	2	23	10	17	53

Este protocolo ante la detección de una mujer víctima de Violencia de Género en la atención al público que realiza Gestrisam en Málaga tiene como objetivo principal el establecer una pauta de actuación normalizada y homogénea para el personal que atiende al público en el O.A. de Gestión Tributaria, tanto para la detección, como actuación y derivación ante los casos detectados de violencia de género entre las personas que se atienden diariamente en el ejercicio de las competencias de Gestrisam. Aprobado por Gerencia y en Comisión de Igualdad en julio 2015. Se imparte la formación al personal que voluntariamente quiere formar parte de este programa y seguir este protocolo. Se imparte en el 2016 por el área de Igualdad del Ayuntamiento de Málaga, psicóloga experta. Actualizado díptico con el Área de Igualdad en 2021.

Incorporamos enlace Web del Díptico de protocolo contra la violencia machista en la atención al público, este se facilita a todas las personas vulnerables, susceptibles o en situación de víctima de violencia de género. Se derivan al Área de Igualdad, e incluso se



acompañan si es preciso. Además, este enlace o el documento impreso o en pdf, se facilita a muchas más personas atendidas desde el Programa de Gestrisam Solidaria o Consultas Ciudadanas.

<https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Igualdad/Igualdad-protocolo-ayuda-VG-V1.pdf>

OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL
SOLO CON CITA PREVIA
Av. Sor Teresa Prat, 17, C.P. 29003 (Tabacalera)
De lunes a viernes: de 8:30 a 14:00 horas.
Jueves: de 17:00 a 19:00 horas, excepto del 15/06 al 15/09 y del 24/12 al 06/01
(Servicios de trámites generales, padrón de habitantes y fraccionamientos de pago).
En días laborables de Semana Santa y semana de feria: de 9:00 a 14:00 horas.
Cerrado los días 24 y 31 de diciembre.

PUEDE SOLICITAR LA CITA PREVIA
En la página Web: **GESTRISAM.MALAGA.EU**
Llamando a los teléfonos de atención a la ciudadanía:
951 92 92 92 / 900 600 010 / 010.
Correo electrónico:
gestrisam@malaga.eu



Tlf 951 92 92 92
Fax 951 92 65 14
Web: **gestrisam.malaga.eu**

REALICE SUS TRÁMITES POR SEDE ELECTRÓNICA:
<https://sede.malaga.eu>

PUEDE INFORMARSE EN

málaga24h
malaga24h.malaga.eu

900 600 010 010
Teléfono Municipal de Información

saic@malaga.eu

 **Ayuntamiento de Málaga**
Área de Gobierno de Economía y Hacienda

 **Gestión Tributaria**
Organismo Autónomo

**GESTIÓN TRIBUTARIA,
EN COMPROMISO
CON LA IGUALDAD
DE GÉNERO**



**Al servicio de la Ciudadanía
por la Igualdad**

 **Ayuntamiento de Málaga**
Área de Igualdad de Oportunidades

 **Gestión Tributaria**
Organismo Autónomo

v. 2021



Siendo conscientes de la situación de violencia de género que permanece en nuestra sociedad y el grave problema social que supone, desde un amplio compromiso por la igualdad en el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, hemos creado el Pacto Gestrisam por la Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres.

Desde Gestrisam queremos ser motor de cambio para introducir elementos de innovación en todos los procesos de gestión de las organizaciones en materia de igualdad de género y establecer medidas claras contra las diferentes violencias de género. Para ello, entre otras medidas de Igualdad de Género, en Gestrisam hemos incorporado tres protocolos: dos contra la violencia por razón de género (interno y público) y uno contra el acoso sexual y/o sexista.

Con respecto al Público, en alianza con el Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga, ante la detección de cualquier situación de riesgo o que pudiera estar ocurriendo, activamos el protocolo contra la violencia por razón de género por parte de nuestro personal que atiende a la ciudadanía.

SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO:

- Atención Social y gestión de recursos.
- Gestión de Teleasistencia
- Asesoramiento Jurídico 24 horas, 365 días al año, con acompañamiento en la interposición de denuncias: **SUAM**: Telf. 010; 679661800
- Atención Psicológica a Mujeres
- Atención Psicológica a hijos e hijas
- Orientación laboral y para la capacitación profesional.
- Alojamientos de Transición.

Dirección: C/ Concejal Muñoz Cerván, S/N (Antiguo Edificio de Tabacalera) Módulo 3, 2ª Planta.

Telf: 951 926006/951926163

Email:
comunicaciones.vm@malaga.eu

Horario de atención al público: de 9.00h a 14.00h

SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL Y GÉNERO:

- Atención psicológica para jóvenes que sufran violencia machista y/o violencia sexual hasta los 18 años.

Dirección: C/ Concejal Muñoz Cerván, S/N (Antiguo Edificio de Tabacalera) Módulo 3, planta baja

Telf: 951 92 60 11 (centralita)

Email: acuenca@malaga.eu

Horario de atención al público: de 9.00h a 14.00h

SERVICIO DE AGENTES PARA LA IGUALDAD EN LOS 11 DISTRITOS

- Asesoramiento en temas relacionados con la Igualdad de Género
- Atención y derivación a servicios especializados en casos de violencia machista.
- Programación mensual de actuaciones para la promoción de la igualdad de género dirigidas a la población juvenil, y adulta.

Información y contactos en:
https://areadeigualdad.malaga.eu/portal/seccion_0016

Con la derogación del Reglamento de Ayuda al IBI se pierde el colectivo de Violencia Machista para esta ayuda con lo que se analiza cada una de las beneficiarias del 2020 para poder integrarlas en otro colectivo, se llama a cada una facilitándole información personalizada al respecto.

En cuanto a la estructura administrativa corporativa, el organigrama de la entidad se actualiza para tener un lenguaje no sexista e incluyente, cambia el término Ciudadano por Ciudadanía. Por tanto, para utilizar una denominación más inclusiva la “Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación” pasará a denominarse “Subdirección de Atención a la Ciudadanía y Comunicación”, el “Departamento de Relaciones con los Ciudadanos” se denominará “Departamento de Relaciones con la Ciudadanía”, el “Negociado de Asistencia al Contribuyente” será el “Negociado de Asistencia a la Ciudadanía” y el “Equipo de Asistencia al Ciudadano”, se denominará “Equipo de Asistencia a la Ciudadanía”



Detalle de felicitación del máximo representante de la organización el 8 de marzo de 2021. Día internacional de la Mujer:

INFO FLASH INTERNO: DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Jaime Vázquez, José María

Respondió a este mensaje el 08/03/2021 8:03.

Enviado: lu. 08/03/2021 7:57

Para: Todos GESTRISAM

38

Buenos días:

Ante todo espero que todo vaya bien en vuestras respectivas familias.

Hoy conmemoramos el día internacional de la mujer y queremos transmitir nuestro apoyo y reconocimiento por todos los avances que se han producido y que tienen que seguir produciéndose para lograr la igualdad efectiva, en todos los ámbitos de la vida, entre hombres y mujeres, con idénticos derechos y oportunidades para desarrollar nuestras capacidades.

¡Feliz día para todas las mujeres de nuestra organización!

Un saludo.

José María Jaime Vázquez
Gerente
O.A. Gestión Tributaria
Ayuntamiento de Málaga
Málaga
Teléfono: 951927496
www.malaga.eu



Ayuntamiento
de Málaga

DPTO. DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS. ORDENANZA DE CONVIVENCIA

Los expedientes sancionadores por infracciones leves a esta Ordenanza tienen la peculiaridad de poder sustituir el pago de la sanción pecuniaria por medidas alternativas como la asistencia a sesiones divulgativas relacionadas con la convivencia ciudadana o la realización de trabajos para la comunidad. Los requisitos para ello son tener menos de 30 años, reconocer la responsabilidad en la infracción y que la infracción sea la primera y de carácter leve.

Inicialmente estas actividades las realizaba el Área de Derechos Sociales, a quien se remitían mensualmente relaciones de solicitantes admitidos, aunque desde 2019, Gestión Tributaria, desde el Dpto. de Sanciones Administrativas asumió las charlas divulgativas para las de las sanciones inferiores a 100 €, equivalentes a 4 horas de actividad, que son la mayoría, y en 2020 la pandemia hizo que asumiésemos la totalidad.

Durante el estado de alarma se suspendieron estas actividades y tras él se pasó a realizarlas de forma telemática. El menor número de expedientes de Convivencia hizo que hubiesen muchas menos solicitudes de este trámite para el que se realizaron 4 sesiones.

Para facilitar la asistencia las sesiones se planifican a meses alternos en turnos de mañana o de tarde y la modalidad telemática ha solucionado el problema de la distancia, que siempre era un obstáculo.

Las citaciones se realizan por SMS y correo electrónico además de formalmente por el medio declarado en su solicitud. La actividad se realiza a través de la plataforma Webex por la que se proyecta una grabación realizada por nuestro personal y en la que intervienen miembros de ALAMA (Asociación libre de alcohol y otras adicciones de Málaga).



Todo esto supuso la dedicación de 140 horas, sin contar la confección del video de la sesión.

Segregado por género: asistentes a las sesiones sustitutorias del pago: 486 asistentes, 184 mujeres, 302 hombres, condonando de este modo 47.403,18 €.

39

Formato sesión, video, video conferencia, plataforma Todas fueron telemáticas, difundiendo un video que preparamos con nuestra exposición más la charla de la asociación ALAMA a través de Webex, atendiendo el chat que se abre para la ocasión. Como cautela ante el COVID, durante 2021, en ningún caso se realizaron trabajos presenciales.

Es una sesión formativa. Según el REPSIL, las sesiones son charlas y cursos relacionados con la convivencia ciudadana y la realización de actuaciones sociales comunitarias consistentes en la incorporación o participación en programas de formación vinculados con el fomento de la convivencia ciudadana y en la realización de trabajos en beneficio de la comunidad, prestando los infractores su servicio personal sin sujeción laboral alguna y sin retribución, en actividades de utilidad pública, con interés social y valor educativo. Duración 4 horas máximo.

Requisitos para poder acceder y suplir por la sanción monetaria: Tener menos de 30 años, reconocer la responsabilidad en la infracción, ser una infracción leve a la Ord. de Convivencia y ser la primera de la que se beneficia de esta medida.

DPTO. DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS. Análisis ODS interno

ODS3: Salud y bienestar.

- El personal del Dpto. participa en las campañas de donación de sangre que periódicamente se realizan.
- Sólo 2 de los 5 miembros del Dpto. acuden habitualmente al centro de trabajo en vehículos a motor.

ODS11: Ciudades y comunidades sostenibles.

- Reducción de los desplazamientos a las oficinas de Atención al Público:
 - posibilitando la obtención de documentos de pago de multas directamente a partir de los boletines de denuncia (174 pagos directos realizados) y
 - realizando telemáticamente actividades sustitutorias del pago de las sanciones (486 asistentes).
- Sólo 2 de los 5 miembros del Dpto. acuden habitualmente al centro de trabajo en vehículos a motor.

ODS12: Producción y consumo responsables.

- Reducción de las notificaciones en papel:
 - agrupando en un solo envío las diferentes a un mismo destinatario/dirección (739 notificaciones obviadas),



- convocando a los admitidos a actividades sustitutorias del pago de las sanciones por sms/email en vez de por correo postal (664 citaciones obviadas) y
- fomentando activamente la utilización de medios electrónicos, para lo que todos los trámites están preparados.
- Reducción de los desplazamientos a las oficinas de Atención al Público:
 - posibilitando la obtención de documentos de pago de multas directamente a partir de los boletines de denuncia (174 pagos directos realizados),
 - realizando telemáticamente actividades sustitutorias del pago de las sanciones (486 asistentes) y
 - actualizando los protocolos operativos para ampliar la capacidad de la atención telefónica y telemática (nueva versión de la Circular 36).

ODS17: Alianzas para lograr objetivos.

- Colaboración de la asociación ALAMA (Asociación libre de alcohol y otras adicciones de Málaga) en las sesiones divulgativas sustitutorias del pago de las sanciones (10 sesiones).

ODS9: Industria, innovación e infraestructura: nuestra aplicación TIA está continuamente renovándose para ser más eficiente y para que los procesos estén cada vez más automatizados y controlados.

ODS16: Paz, justicia e instituciones sólidas: la tramitación de los expedientes se hace siguiendo escrupulosamente la ley (como en todo Gestrisam, imagino), dando de baja de oficio todos los expedientes con defecto o caducados/prescritos.

Fuente: Departamento de Sanciones Administrativas

Entidades Financieras

- Banco Santander
- Cajamar
- Unicaja Banco

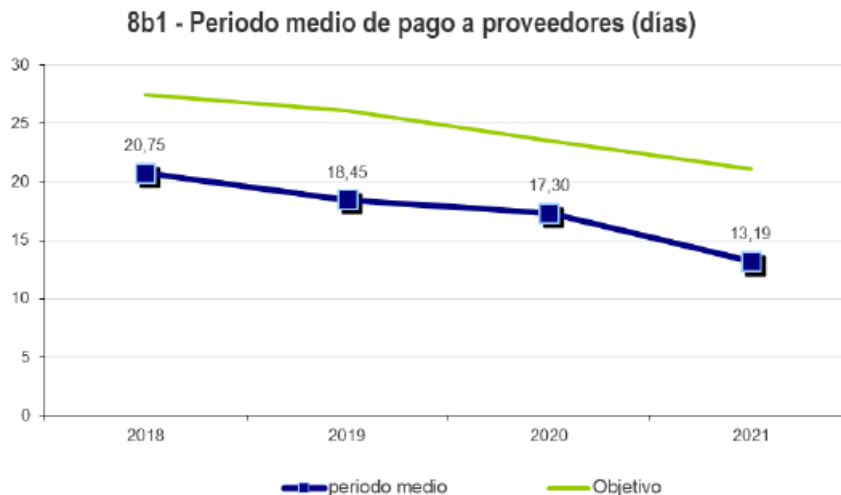


Trabajamos con contratos con estas Entidades Financieras, en cuanto a la recaudación de los Tributos, Tasas, Liquidaciones y Sanciones. Establecemos con ellas pago a través de la red de sucursales, cajeros y online. Así como, la propia gestión de las domiciliaciones bancarias. Todo ello, con el fin de mejorar nuestro servicio hacia la ciudadanía de Málaga.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES

La encuesta a proveedores que valora la satisfacción de estos con la gestión del Organismo en 2021 arrojó un resultado del 9,54 en una escala de 0 a 10 de satisfacción global, mejor resultado histórico, superando el 9,30 de 2020, siendo también el mejor resultado en cada una de las dimensiones analizadas.

41



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y SERVICIO

Fuente: Dpto. Calidad. Memoria EFQM 2021

Los resultados más significativos de esta encuesta de Satisfacción presencial se contienen en el cuadro siguiente:.

Valoraciones	2021	2019
La buena apariencia, modernidad y adecuación de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación (señales, información en paneles,...) y de los empleados.	9,11	9,02
El servicio se desarrolló eficaz, eficientemente y sin errores.	8,94	8,90
Tiempo de espera / rapidez en ser atendido	9,07	9,20
Duración adecuada de la atención	9,14	9,19
Atención, cortesía, trato, profesionalidad y saber hacer de los empleados	9,20	9,11
Cantidad de la información suministrada por los empleados.	9,16	8,98
Valoración global	9,06	9,03

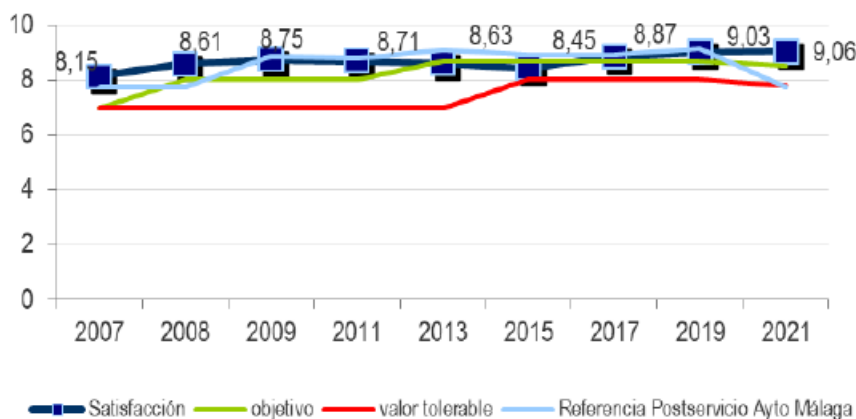
Alguna conclusiones relevantes a destacar:

- Atendiendo a los datos recopilados en anteriores estudios, en 2021 se alcanzan las valoraciones históricas más altas en relación a la satisfacción de los usuarios y usuarias con el servicio.
- Estos resultados superan la valoración de 2019, que a su vez fue la más alta hasta la fecha.
- La práctica totalidad de las valoraciones del servicio que proporciona Gestrisam se ubican en torno al sobresaliente (9 puntos sobre 10).
- En comparación con resultados obtenidos en anteriores ediciones, se ha constatado notable cambio en los aspectos a los que más importancia confieren los usuarios/as:
- La cortesía, las instalaciones y la duración del servicio pasan a ser los elementos más valorados por los encuestados; mientras que el tiempo de espera pierde importancia.

- Este hecho puede estar asociado al mayor control de los tiempos de espera y prestación del servicio que aporta el sistema de cita previa, aunque no debe descartarse que los cambios sociales acontecidos como consecuencia de la Covid-19 también pueden tener cierta influencia.
- En 2021 se logran alcanzar las valoraciones históricas más altas en el impacto de Gestrisam sobre la percepción social: la influencia de la recaudación de impuestos sobre el adecuado funcionamiento de la ciudad, su presencia en el barrio, la reputación de la entidad y el impacto medioambiental asociado a la actividad.

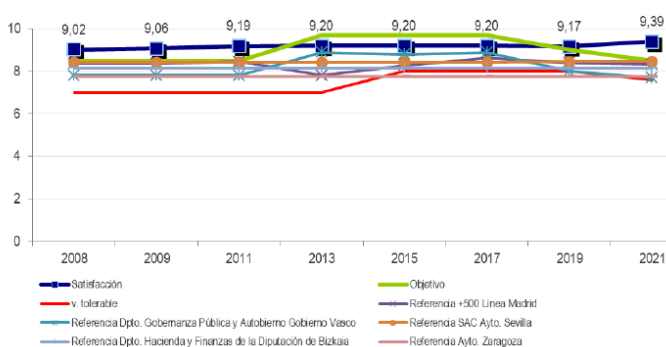
42

Histórico de valoración global presencial

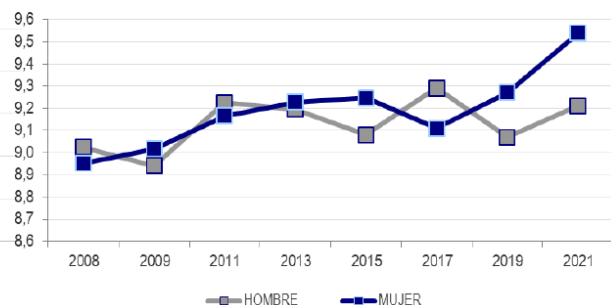


	Ayto. Madrid 2020	Ayto. Madrid 2019	GESTRISAM 2021	Generalitat Valencia 2020	Gobierno Vasco 2019	Ayto. Londres 2018	Ayto. Viena 2018
Orden y Limpieza	9,30	9,11	9,11	9,27	8,40		
Confort	8,97	9,02					
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	9,20	9,37	8,90	9,00	8,60
Amabilidad y trato	9,38	9,40				8,20	7,60
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,09	9,09	9,10		
Horario	9,33	8,95					
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	9,07	8,40		
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,14	9,21			
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,16	9,31	8,80		7,80
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	8,94	9,04			
Grado de confianza / seguridad transmitida	9,33	9,31					
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03		9,05			

6a13 - VALORACIÓN GLOBAL-TELÉFONICA



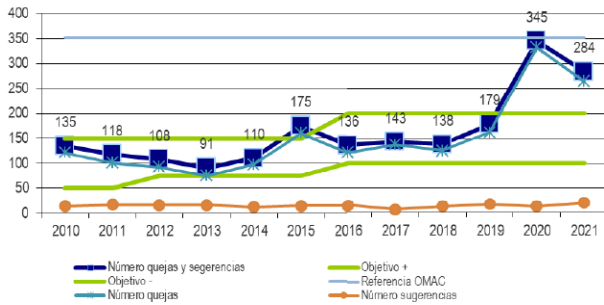
6a16 - Telefónica-Satisfacción por GÉNERO



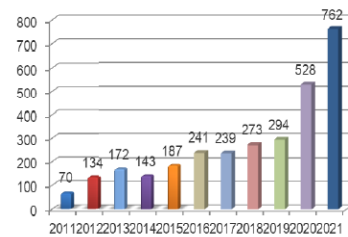
Las Quejas y sugerencias se duplicaron en 2020 como consecuencia de la crisis sanitaria, por lo que Gestrisam invirtió más esfuerzos en su gestión y pronta contestación, intentando minimizar insatisfacciones y detectar a tiempo las oportunidades de mejora. El tiempo de gestión se situó en 2,5 días. En 2021 las Q y S se reducen algo en número, y se mantienen los buenos tiempos de gestión, con tendencias positivas continuadas. Las felicitaciones recibidas superan ampliamente a las quejas.

43

6b1 - NUMERO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



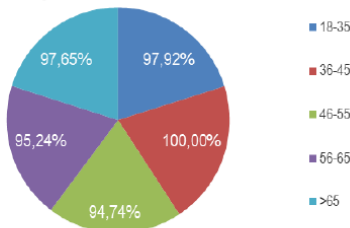
6b4 - EVOLUCION TOTAL DE FELICITACIONES



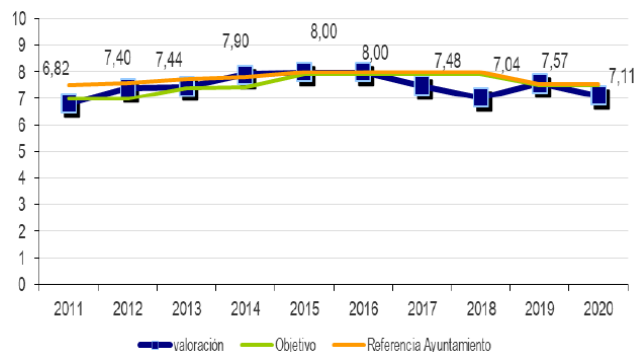
EVOLUCIÓN INTERANUAL

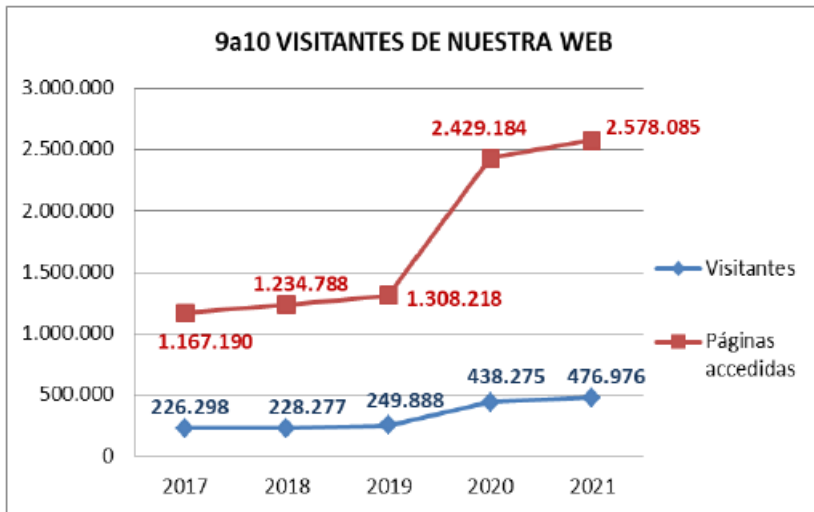
EVOLUCIÓN TOTAL FORMULARIOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL QUEJAS	121	137	125	162	332	264
TOTAL SUGERENCIAS	15	6	13	17	13	20
TOTAL QUEJAS + SUGERENCIAS	136	143	138	179	345	284
TOTAL TRAMITES	60	98	80	108	200	126
TOTAL FELICITACIONES QyS	7	1	11	6	9	7
FELICITACIONES AC	234	238	262	288	519	754
FELICITACIONES POSTSERVICIO		70	74	69	14	pte.
TOTAL FELICITACIONES	241	309	347	363	542	761
TOTAL FORMULARIOS (Q+S+T+F)	203	242	229	293	554	417
TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN QUEJAS	4,99	4,09	4,02	2,74	2,5	2,90
TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN SUGERENCIAS	3,27	4,00	2,85	4,88	1,8	4,65
TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN QUEJAS+SUGERENCIAS	4,80	4,09	3,91	2,94	2,5	3,02

8a3 - % que valora positivamente a gestrisam segmentado por edad



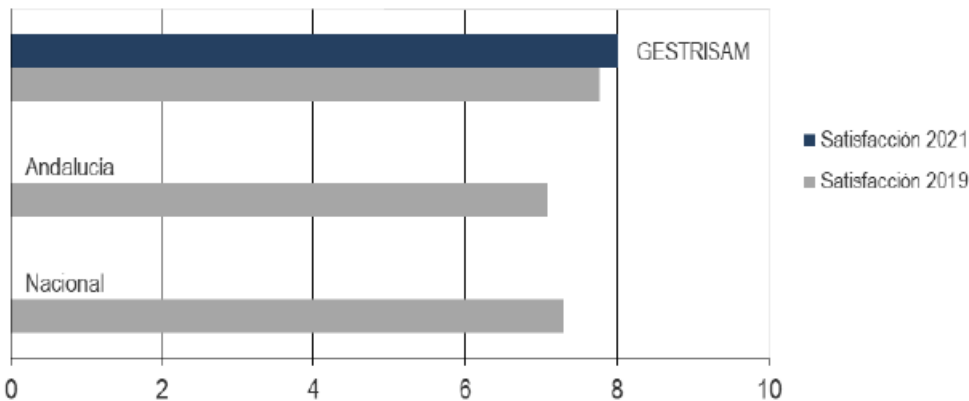
8a1 - Valoración de Gestrisam por la sociedad (de 0 a10)





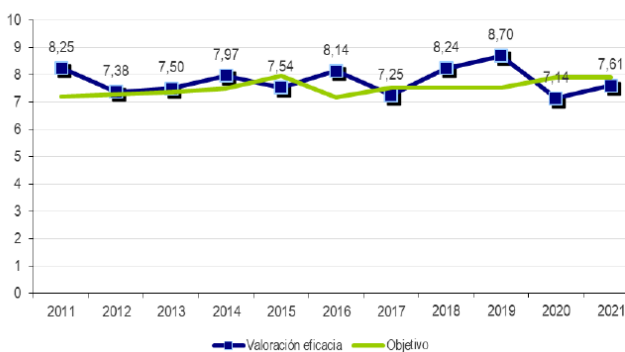
PERSONAL. ENCUESTA SATISFACCIÓN Y TEMAS CLAVES

Fuente: Dpto. Calidad

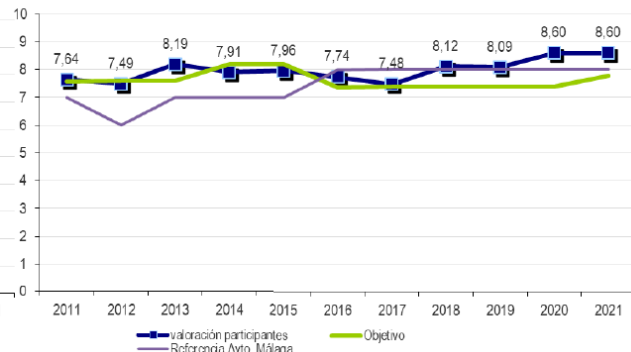


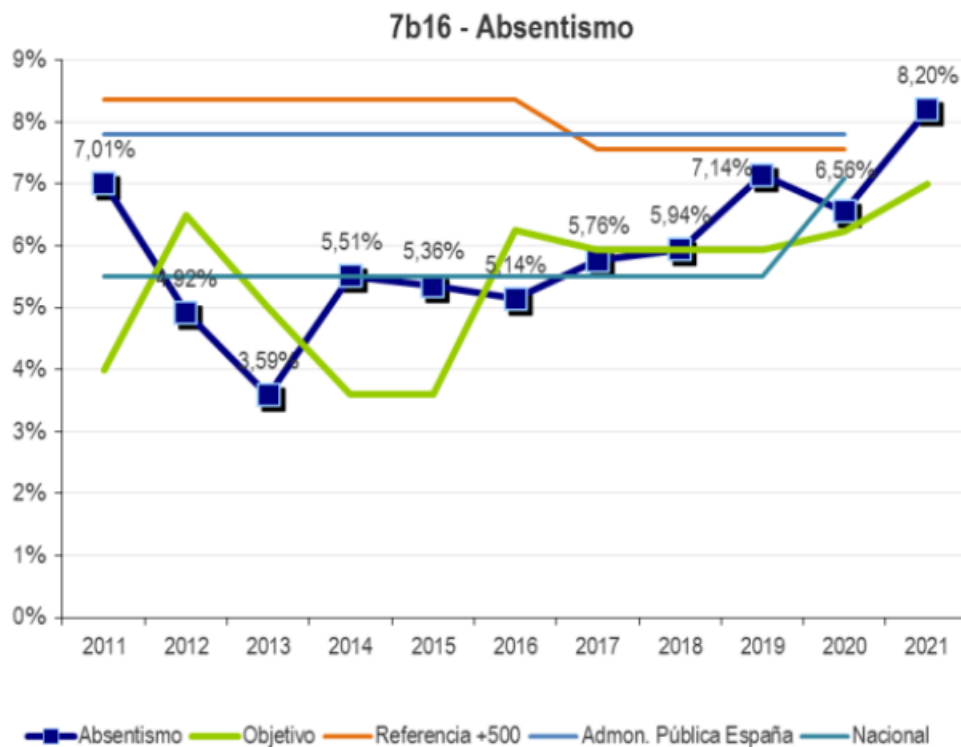
CONDICIONES DE TRABAJO	Por favor, puntue su grado de acuerdo respecto a las siguientes afirmaciones relacionadas con su puesto de trabajo:								
	[Su puesto de trabajo le resulta cómodo]	7,2	7,1	7,6	7,3	7,4	7,5	7,8	8,0
	[Tienen suficiente luz en su lugar de trabajo]	7,4	7,3	8,1	7,9	8,0	7,9	8,2	8,5
	[La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo]	5,7	5,9	6,5	6,4	6,7	6,6	6,9	6,7
	[El nivel de ruido es soportable]	6,6	6,3	6,8	6,6	6,5	6,8	7,5	7,5
	[Su ordenador funciona a una velocidad adecuada]	5,4	5,9	6,6	6,5	6,6	6,6	7,1	7,2
	[Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo]	7,5	7,3	8,1	8,1	7,8	7,8	8,4	8,6
	[Su silla es adecuada]	7,1	7,1	7,4	7,5	7,4	7,1	7,5	8,0
	[Su pantalla está convenientemente instalada a la altura adecuada para usted]	8,1	7,7	8,1	7,8	8,0	7,9	8,1	8,7
MEDIA CONDICIONES DE TRABAJO		6,9	6,8	7,4	7,3	7,3	7,3	7,7	7,9

7b2 - Valoración eficacia de la formación



7b3 - Valoración acciones formativas





En la productividad por la consecución de objetivos de 2021 que ha alcanzado un grado de realización del 95'64% sobre la cantidad máxima a retribuir. Dado el duro año de esfuerzo, obtenemos la felicitación de la Dirección y de la propia Alcaldía del Ayuntamiento de Málaga.

En el mes de julio, se aplicó el incremento retributivo del 0,9% previsto en la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2021, y se abonarán, asimismo, los atrasos correspondientes al periodo enero-junio de 2021.

COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA

En diciembre 2020, por indicación del Gerente, se remite a Subdirectores y jefaturas de de Departamento el Plan de Actuaciones 2020-2023, que desarrolla el Plan de Dirección aprobado por el Consejo Rector de nuestro Organismo en previsión del inicio del año 2021. En él se detallan las actuaciones planificadas para 2021, que despliegan los 5 programas y sus correspondientes medidas sobre los que se articula el citado Plan de Dirección. Se presenta en varias agrupaciones: por programas y por Subdirecciones, así como aquellas actuaciones compartidas entre algunas de ellas, o las que nos corresponde abordar de forma conjunta por todas.

Abril 2021 – se incorpora en Web el nuevo vídeo corporativo: <https://gestrisam.malaga.eu/quienes-somos/presentacion/>

A principios de mayo se activó un nuevo trámite de solicitud e instancia general ante nuestro Organismo a través de la sede electrónica. Fundamental para agilizar la digitalización y facilitar trámites genéricos a la Ciudadanía.



NOTAS DE PRENSA CORPORATIVAS Y COMUNICADOS DESTACABLES 2021



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

46

13/12/2021- Gestrisam y el Colegio Oficial de Administradores de Fincas firman un acuerdo para facilitar la gestión tributaria a la ciudadanía.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) del Ayuntamiento de Málaga y el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Málaga y Melilla han suscrito un convenio de colaboración con el objetivo de facilitar la gestión y los trámites a la ciudadanía en los expedientes relacionados con los tributos municipales.

1/12/2021-Ayuntamiento y Correos renueva su colaboración para facilitar a la ciudadanía el pago de tributos a través de giro postal.

El Consistorio malagueño fue la primera entidad local a nivel nacional en aprobar un convenio de esta naturaleza con Correos, que ha registrado pagos que suponen más de 1 millón de euro. El concejal de Economía y Hacienda, Carlos Conde, y el gerente de productos y servicios del Área Sur (Andalucía, Ceuta y Melilla) de Correos, Gregorio Morales Marqués, han presentado esta mañana la renovación del convenio entre el Ayuntamiento y Correos para seguir facilitando a la ciudadanía el pago de tributos a través del servicio de giro postal. Cabe recordar que el Ayuntamiento de Málaga, a través de Tesorería Municipal, fue la primera entidad local a nivel nacional en aprobar en octubre de 2019 el primer convenio de esta naturaleza con Correos.

11/11/2021-GESTRISAM Y LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DICTADA EL 26/10/2021

La sentencia del Tribunal Constitucional dictada el 26/10/2021 y publicada en su página web declara inconstitucional y nulo en parte, el precepto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales que establece el sistema de cálculo de la base imponible del impuesto.

El día 9 de noviembre se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto-Ley 26/2021 por el cual se adapta el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales respecto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que establece que el sistema objetivo de determinación de la base imponible del impuesto se convierte en un sistema optativo, permitiendo las estimaciones directas del incremento del valor en aquellos casos que así lo solicite el obligado tributario.

Les informamos que estamos en fase de construcción del nuevo sistema de cálculo adaptado a los términos del citado Real Decreto-ley.

Mientras tanto, las personas obligadas tributarias como consecuencia de la transmisión de un inmueble, pueden presentar el modelo de declaración con la documentación correspondiente, sin tener que practicar autoliquidación del impuesto.



3/11/2021 -DECLARACIÓN DE LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS PARA LA APROBACIÓN URGENTE DE LA REFORMA DEL IMPUESTO DEL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA.

Desde 2015 la FEMP ha venido insistiendo en la reforma de este impuesto, reiterando la necesidad de que esa reforma sea “justa para los ciudadanos” y que no provoque perjuicios a las haciendas de los Ayuntamientos.

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021, declara nulos los artículos relativos al cálculo de la base imponible del impuesto, lo que imposibilita su aplicación y significaría de no subsanarse, que las finanzas municipales sufrirían un fuerte deterioro, de entorno a los 2.500 millones de euros anuales.

47

26/10/2021 - EL PLENO DEL TC DECLARA LA INCONSTITUCIONALIDAD Y NULIDAD DE LOS ARTS. 107.1 PÁRRAFO SEGUNDO, 107.2 A) Y 107.4 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE LAS HACIENDAS LOCALES.

El Pleno ha resuelto lo siguiente: PARTE DISPOSITIVA: “En atención a todo lo expuesto, el Tribunal Constitucional, por la autoridad que le confiere la Constitución de la Nación española, ha decidido: Estimar la cuestión de inconstitucionalidad núm. 4433-2020, promovida por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla, con sede en Málaga y, en consecuencia, declarar la inconstitucionalidad y nulidad de los arts. 107.1 segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en los términos previstos en el fundamento jurídico 6”.

21/9/2021 -EL PLENO APRUEBA LA BAJADA DE IMPUESTOS Y TASAS PARA 2022 COMO MEDIDA DE REACTIVACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA DE LA CIUDAD

El Consistorio mantiene su política de congelación de impuestos y aprueba nuevas reducciones y bonificaciones de tributos para contribuir a la recuperación económica.

En concreto, para el próximo año se incluye la reducción del 10% de la tasa por ocupación de vía pública para mesas, sillas, toldos y venta ambulante; se duplica la reducción al pasar de 20 a 40% la bonificación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) para el fomento del empleo; se mantiene la reducción del 25% de las cuotas por la recogida de basuras para hostelería y hoteles; y se reduce un 5% las cuotas del Impuesto de Actividades Económicas (IAE). Para leer la noticia completa

29/7/2021 -GESTRISAM y la recogida de Basuras de Actividades Económicas.

La Tasa por Recogida de Basuras de Actividades Económicas ha dejado de exigirse.

En su lugar, se ha creado una Prestación patrimonial de carácter no tributario, relativa a la recogida de ese tipo de residuos.

El motivo es que el Ayuntamiento ha modificado la naturaleza de la empresa municipal de limpieza, que ahora ha pasado a ser propiedad enteramente municipal y se denomina LIMPIEZA DE MÁLAGA, S.A.M.

Ello obliga a transformar en prestación patrimonial la anterior tasa, y notificar el alta inicial, con la correspondiente liquidación. Las tarifas son las mismas, si bien ahora están sujetas al I.V.A.

23/7/2021 -EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA APRUEBA LA CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES PREVISTAS EN LA ORDENANZA ESPECÍFICA DE AYUDA PARA EL MANTENIMIENTO DEL MEDIO HABITUAL

La medida pretende favorecer la conservación y el mantenimiento del entorno de vida habitual de personas desempleadas y pensionistas con escasos recursos económicos.



La Junta de Gobierno Local celebrada en el día de hoy ha aprobado la convocatoria de las subvenciones previstas en la Ordenanza Específica reguladora de la ayuda a personas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual que aprobó el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el día 29 de abril de 2021, tras finalizar el plazo de alegaciones sin que se hayan presentado enmiendas a su contenido.

En esta convocatoria se concretan los aspectos esenciales para la percepción de ayuda y supondrá la apertura del plazo formal de presentación de solicitudes; una vez que se publiquen en el Boletín Oficial de la Provincia.

18/4/2021 -La Opinión de Málaga en su artículo "La administración electrónica y la gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga", destaca el impulso en la adopción de procesos y medios digitales en la Web de Gestrisam.

El pago de tributos municipales, la domiciliación bancaria de recibos y los justificantes de pago de deudas tributarias son las gestiones más usuales en la web de Gestrisam.

El Ayuntamiento de Málaga lleva tiempo impulsando la incorporación progresiva de informaciones, trámites, servicios y procedimientos al entorno de la administración electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a la ciudadanía.

De este modo se creó la denominada sede electrónica municipal que es el sitio en Internet disponible para que los ciudadanos puedan acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos de la Administración, durante las 24 horas los 365 días del año. El acceso directo a la sede electrónica del Ayuntamiento de Málaga se establece a través de la dirección electrónica sede.malaga.eu y también desde el portal municipal www.malaga.eu.

29/3/2021 - EL AYUNTAMIENTO PROMUEVE DURANTE EL PRIMER AÑO DE PANDEMIA MEDIDAS DE ESTÍMULO ECONÓMICO QUE GENERAN UNA INYECCIÓN DE MÁS DE 58 MILLONES DE EUROS.

Dentro del Plan de Reactivación de Málaga, se han aplicado reducciones fiscales a sectores afectados por la crisis, un plan de ayudas directas a autónomos y pymes de comercio minorista y hostelería, novedosas líneas de financiación, adjudicaciones de inversiones y obras que dan liquidez al sector productivo, múltiples acciones en materia formativa, de emprendimiento, de promoción, entre muchas otras.

El Ayuntamiento de Málaga ha promovido durante el primer año de pandemia un conjunto de medidas y actuaciones de estímulo económico que generan una inyección de más de 58 millones de euros, para la reactivación de la ciudad y de apoyo a los sectores más afectados por la crisis.

26/3/2021 -EL AYUNTAMIENTO APRUEBA EL PROYECTO DE ORDENANZA PARA CONCEDER UNA AYUDA ANUAL DE 200 EUROS A PERSONAS PENSIONISTAS Y DESEMPLEADAS PARA EL MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE SUS VIVIENDAS.

Se estima que beneficiaría a unas 7.000 familias malagueñas con un impacto económico aproximado de 1,4 millones de euros. Tras su aprobación en la Junta de Gobierno Local, el texto de la ordenanza se someterá a la consideración del Pleno del mes de abril y posteriormente se realizará convocatoria para la recepción de solicitudes.

La Junta de Gobierno Local celebrada en el día de hoy ha dado luz verde al proyecto de una nueva ordenanza de ayudas para favorecer el mantenimiento y la conservación de las viviendas para personas desempleadas y pensionistas.



5.

49

PERFIL DE LA MEMORIA



5. PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA Año 2021

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

50

Memoria de Responsabilidad Social 2020 de Gestrisam. Cerrada en agosto del 2021. Aprobada en Comité social del 14/10/2021, consta en acta. Se incorpora a web Gestrisam con fecha 14/10/2021, se difunde a todo el personal enlace y a principales Grupos de Interés. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo y Economía Social (23/10/2021), Certificado de Reconocimiento con resolución del Ministerio 3/11/2021 y Pacto Mundial (25/10/2021)

<https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/Memoria-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-2020-GESTRISAM-CS.pdf>

Organismo Autónomo de
Gestión Tributaria

Quienes somos

- Presentación
- Quienes somos
- Competencias
- Organigrama corporativo
- Carta de Servicios
- Marco estratégico
- Política de calidad
- Publicaciones
- Protección de datos y privacidad
- Compromiso de igualdad de oportunidades
- > **Gestrisam Solidaria**
- Colaboración y asesoramiento al O.A. Gestión Tributaria

Atención a la ciudadanía

Gestiones/Trámites

Escuchar

Responsabilidad social

Memorias Comité social Noticias publicadas en medios de comunicación

Memoria 2020

> **Memoria Responsabilidad Social 2020 Gestrisam** 4201.07 kb Formato: pdf

- Memoria 2019
- Memoria 2018
- Memoria 2017
- Memoria 2016
- Memoria 2015
- Memoria 2014
- Memoria 2013





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					
23/10/2020			2019	Publicada					
25/10/2021			2020	Publicada					



United Nations
Global Compact

Acerca de | Noticia | Inicia sesión | Contáctenos | Translate | Buscar

QUIÉNES SOMOS | LOS ODS | PARTICIPACIÓN | TOMA ACCIÓN | PARTICIPE LOCALMENTE | EXPLORA NUESTRA BIBLIOTECA

14.000 empresas + 4.000 no empresas

EN ESTA SECCIÓN

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios Municipales del Ayuntamiento de Málaga

gestrisam.malaga.eu

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		COE
Comunicación sobre el compromiso		
PUBLICADO EL	TÍTULO	NIVEL
2021-10-25	Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2020	
2021-03-23	Memoria Responsabilidad Social 2019	
2019-10-23	Comunicación sobre el compromiso	
2019-01-09	Comunicación de 2017 sobre el compromiso	
01-Oct-2018	Ajuste del ciclo de presentación de informes	N/A
2017-12-19	Memoria de Responsabilidad Social 2016	
2016-10-13	Comunicación sobre el compromiso	
2015-10-16	Memoria de Responsabilidad Social 2014	
2014-11-06	Comunicación de 2013 sobre el compromiso	
2013-11-08	Comunicación de 2012 sobre el compromiso	
2012-11-09	Comunicación de 2011 sobre los progresos realizados	Activo
2011-12-09	Comunicación de 2010 sobre los progresos realizados	Activo



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	

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 2.020 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), Opiniones de los grupos de interés, Respeto, protección y defensa de los derechos humanos, en toda la cadena de suministro de la entidad proponente, Gestrisam Solidaria, Escuela Cívico Tributaria y Ayuda IBI

Ejercicio: 2.020



Madrid, 03 de noviembre del 2021

Correo electrónico: InfoRSE@meys.es
Código DIIR de la unidad: E04939802

C/. Pío Baroja, 6
28009 - Madrid



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

2019 – Memoria de Responsabilidad Social. 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.

2020 – Memoria de Responsabilidad Social. Mantenemos el criterio establecido en años anteriores, principalmente detallado en la memoria de 2019, sigue siendo voluntaria con carácter anual, sujeta a los criterios de GRI (G4), a nuestra vinculación con el Pacto Mundial y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030; buscando siempre obtener un Buen Gobierno corporativo. Solo destacar el trágico impacto de la pandemia en nuestro entorno.

2021 – Memoria de Responsabilidad Social. En un año que se trabaja profundamente los procedimientos internos y se revisan indicadores, se reactivan los protocolos de Calidad y sistemas de Gestión de la organización, la Carta de Servicios. Como resultado de la activación económica y social tras la grave crisis provocada por la pandemia Covid. Nueva web corporativa más incluyente y proceso de negociación social en el ámbito laboral y de desarrollo de la Igualdad de Oportunidades en la Organización.

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

Alicia Martín Fernández – Jefa del Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Tlfn.- 951927064 - amartin@malaga.eu

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 17 ODS de la Agenda 2030 y los 10 principios del Pacto Mundial.

G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

- Se sube a la plataforma del Ministerio de Trabajo que revisa y aprueba mediante resolución, anual Pgns. 49-50.
- Se sube a la Plataforma ONU, anualmente. Pgn.49
- 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. También forma parte un miembro del Comité de Empresa, en representación de este órgano colegiado y de la plantilla. Revisado y validado internamente.



6.

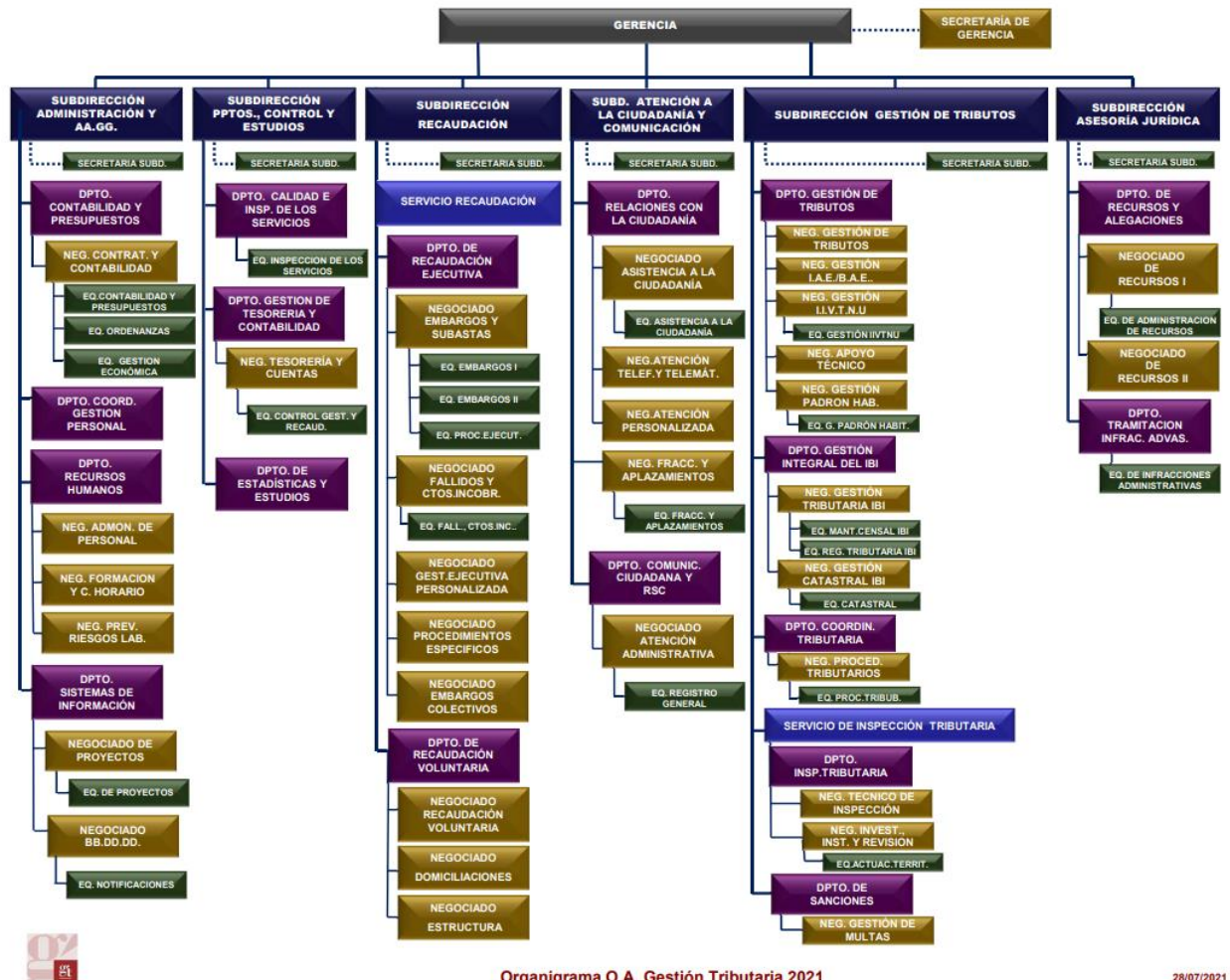
55

GOBIERNO



6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2021

28/07/2021



7.

57

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.



58

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.

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

OBJETIVOS MARCADOS PARA SER SOCIALMENTE RESPONSABLES EN GESTRISAM

- Buscamos obtener nuestras metas y objetivos de negocio, contribuyendo al mismo tiempo con el bienestar de la sociedad.
- Identificamos las necesidades sociales del entorno en el que actuamos y colaboramos con soluciones.
- Hacemos públicos nuestros valores, combatimos corrupción y contribuimos con un código de buenas prácticas tributarias al que se pueden adherir otras organizaciones y empresas.
- Identificamos y desarrollamos ayudas sociales como estrategia de acción en RSC (Ej. Programa Gestrisam Solidaria, Beneficios Fiscales, Ordenanza Específica de Ayuda a la vivienda para familias vulnerables económicamente.
- Desarrollamos alianzas y convenios de colaboración con otras empresas, cámaras, asociaciones y agrupaciones para sumar soluciones de interés público.
- Involucramos al personal en las estrategias de RSC.
- Respetamos el medio ambiente y difundimos buenas prácticas entre el personal.
- Promovemos condiciones laborales favorables para la calidad de vida y desarrollo humano de nuestro capital humano.
- Facilitamos permisos especiales y ayudas económicas a nuestro personal como medidas de mejoras y apoyo a la familia y la conciliación.

60





8.

61

NUESTRO DESEMPEÑO

8. NUESTRO DESEMPEÑO (Ver G4-26 y G4-27)

nuestra misión



Gestión Tributaria es el organismo responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y de otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga, las sanciones a la Ley de Seguridad Vial y Ordenanzas de Convivencia.

Gestión Tributaria presta sus servicios en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de sus grupos de interés, en especial la ciudadanía, promoviendo y facilitándoles la realización de los trámites requeridos en materia tributaria y de empadronamiento.

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

62

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	

nuestra visión

ser reconocida en su ámbito, nacional e internacional, como una organización pública: - excelente - eficiente - innovadora, - altamente transparente - abierta y responsable - que integra las TIC's (tecnologías de información y comunicación) de forma interna (oficina sin papeles) y externa (tramitación electrónica simplificada) en los servicios municipales que tiene encomendados - solidaria y con fuerte vocación social - que cuida la igualdad y la conciliación de la vida familiar y profesional de sus funcionarios y empleados públicos

nuestra propuesta de valor

promovemos y facilitamos la relación de la ciudadanía con la administración tributaria municipal mediante una prestación de servicios cercana, ágil y eficiente, solidaria, sensible con las personas en riesgo de exclusión, transparente y participativa, aplicando las nuevas tecnologías al servicio de la Sociedad



Valores compartidos

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

63

Trámites al momento en oficinas: (suponiendo el 85% de las tramitaciones)

- Información, asesoramiento y asistencia.
- Solicitar exenciones y bonificaciones.
- Domiciliar recibos: alta, baja y modificación.
- Fraccionamiento y aplazamiento de pago.
- Cartas de pago.
- Pago con tarjeta.
- Justificantes, informes de deudas y de inscripciones tributarias.
- Modificación de datos.
- Declaraciones y autoliquidaciones.
- Solicitar alta, volantes e informes históricos de empadronamiento.
- Solicitar, modificar y renovar (extranjeros) el empadronamiento.
- Presentación de solicitudes y recursos.
- Baja de recibos y regularización deuda.
- Identificación del infractor y presentación de alegaciones.
- Reconocimiento de responsabilidad.
- Consulta de colegios electorales.
- Reclamaciones al Censo Electoral.
- Solicitar la devolución de pagos indebidos.
- Presentar felicitaciones, sugerencias y quejas.

Gestión Tributaria presta sus servicios sin que tenga que desplazarse

- A través de la Sede electrónica <https://sede.malaga.eu>
- Información online actualizada: gestrisam.malaga.eu
- Atención telefónica 951929292 y e-correo gestrisam@malaga.eu
- Envío gratuito de comunicaciones, cartas de pago, avisos de domiciliación, etc.
- Colaborando con otras administraciones, Correos y entidades financieras.

Para no desplazarse a otras administraciones

- Cambio de domicilio en Registro de conductores y/o vehículos (DGT).
- Certificados Catastrales (Catastro-AEAT).
- Acreditación Firma electrónica (FNMT).
- Presentación de documentos por Registro.

El O.A. de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga mantiene su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa y la Igualdad de género. Prueba de ello es el mantenimiento de los dos órganos creados en el año 2014 para el desarrollo integral en la organización de ambas competencias: el Comité Social y la Comisión de Igualdad. Ambos se encuentran plenamente ejecutivos.



El Comité Social es el responsable, entre otras cosas, de la aprobación de la memoria RSC. La pandemia ha obligado a tomar nuevas perspectivas y a cancelar iniciativas planificadas en el primer trimestre. La memoria de responsabilidad social se viene aprobando desde 2015.

En este ejercicio se ha aprobado la correspondiente a 2020 incorporándose a las plataformas del Pacto Mundial y del Ministerio de Asuntos Sociales, obteniéndose la resolución aprobatoria de la misma y la prórroga anual de adhesión al Pacto Mundial. La memoria se vincula a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los indicadores marcados por el GRI, siguiendo el modelo G4 e implementando el análisis a los diez principios del Pacto Mundial en Gestrisam. Se vienen realizando informes de progreso y memorias de sostenibilidad desde 2009, año en el que el Organismo se adhirió al Pacto Mundial.

64

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (Ver G4-17, G4-20 y G4-21)

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

8.1.2. Indicadores de desempeño

El **Observatorio Tributario Andaluz (OTA)** tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo información útil para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

Dicho Observatorio nació en el seno de Gestrisam por la recomendación expresa del Comité de Expertos para asuntos tributarios municipales (Órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria).

Observatorio

Tributario

Andaluz

8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- Plan de edificios inteligentes del Ayuntamiento de Málaga para las subvenciones relativas al Proyecto de Digitalización de Edificios.
- Obras de instalación de un sistema centralizado de climatización industrial en las oficinas del Organismo sitas en C/Charles Dickens, 12, que supondrán una mejora en la eficiencia energética y mejora en el confort de los trabajadores.
- Obtención de los Certificados de Calidad Ambiental Interior en los Módulos 1 y 2 del edificio de Tabacalera.
- Inclusión de criterios medioambientales para la adjudicación de los contratos correspondientes al suministro de impresos, mantenimiento de las puertas automáticas situadas en las instalaciones del Organismo y servicio de realización de encuestas de satisfacción de los clientes presenciales.

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 reducir consumo papel
- Manual de buenas prácticas medioambientales



Actualización y difusión puntos de reciclaje en el centro de trabajo:



Responsabilidad social

Igualdad

Gestrisam solidaria

Ofertas al Personal

| Responsabilidad social

RESPONSABILIDAD SOCIAL

► Programa de Responsabilidad Social Gestrisam 2021.

Formato: pdf / Tamaño: 1051 KB

► Puntos de reciclaje Tabacalera

Formato: pdf / Tamaño: 454 KB

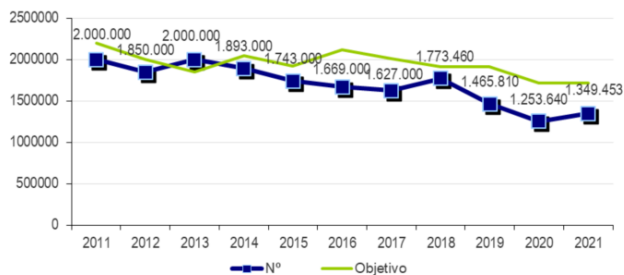
► Memoria Responsabilidad Social 2020 Gestrisam

Formato: pdf / Tamaño: 4201 KB

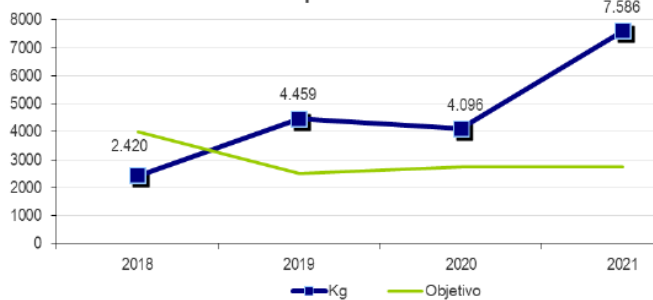
► Renovación compromiso con el Pacto Mundial y sus Principios 2020.

Fuente: Memoria EFQM 2021

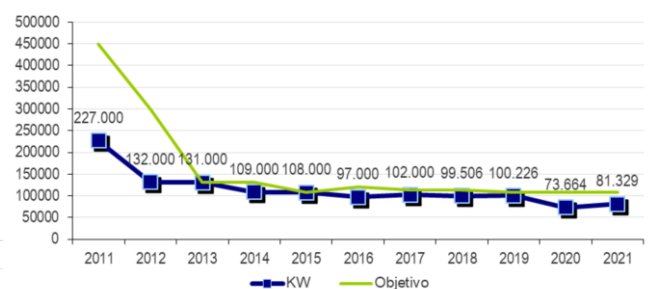
8b6 - Consumo de impresos



8b5 - Papel reciclado



8b8 - Consumo de electricidad



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 en representación Económica y Social (empresa y sindicatos):

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

8.3.2. Gestión social interno. Indicadores prácticas laborales y trabajo digno

Algunos indicadores destinados al empleado/a público/a:

- Formación
- Prestaciones Sociales Personal y Familiares
- Ayudas para Estudio Personal y Familiares
- Formación específica Igualdad
- Equipos de Emergencias
- Seguros de Vida
- Seguros de Salud
- Reconocimientos médicos
- Vacunaciones gripe
- Campañas de donaciones de sangre

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

- Voluntariado y Acción Social (Foro Social) G4-26. Gestrisam Solidaria, Ayuda económica a la vivienda (anterior Ayuda IBI desde 2001-2020) 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 – G4-26 y G4-27:

- Ayuda económica para la vivienda en personas desempleadas y pensionistas
- Gestrisam Solidaria
- Escuela Cívico-Tributaria
- Exenciones y Bonificaciones
- Voluntariado. Gesto Solidario
- Temas claves con los grupos de interés
- Notas de prensa y comunicados



9.

68

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009,
confirmado en 2010. Ratificado 2019.

Comunicado que lo certifica:



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.

69



Pacto Mundial
Red Española

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
Secretaria General
Red Española del Pacto Mundial
P.P.
www.pactomundial.org
Teléfono: 91 745 24 14



9.1. DERECHOS HUMANOS

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 económica a la vivienda (anterior Ayuda IBI desde 2001 a 2020), 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. Las secciones sindicales que forman parte del Comité de Empresa o sus miembros -9 personas- disponen de un local con dos ordenadores donde ejercer sus actividades de representación.

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.

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.

La organización tiene amplias medidas de conciliación para el personal que están en proceso de mejora mediante negociación colectiva.

A su vez, tenemos especial cuidado y observancia en nuestros proveedores. Además de las cláusulas sociales que se establecen en las licitaciones y concursos de contratos.

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.

Además, es objetivo del proceso negociador con la representación sindical iniciado en 2019 erradicar del texto del nuevo convenio cualquier tipo de discriminación.

9.2.4. a) POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN EL ÁMBITO LABORAL

Págsn. 32-36

9.3. MEDIO AMBIENTE (G4-14 Principio de precaución)

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.



Se continúa en las mejoras en procedimientos: Destacamos avances en digitalización y reducción del uso de papel.

Como medida adicional y complementaria a nuestra Sede electrónica, desde noviembre de 2020, se da de alta a Gestrisam en la plataforma ORVE (Oficina de Registro Virtual). En el año 2021, el registro general desde ORVE se desborda, teniendo que apoyar toda la organización para poder solventar la crisis de carga de trabajo. Se crea un grupo de personas que son formadas específicamente para la aplicación y la gestión del Registro General. Siendo el final del año 2021 agotador y marcando unos indicadores fuera de los objetivos establecidos por causas externas y jamás visto en los 35 años de la organización. Se prevé que con el equipo de trabajo formado se solventará el problema acaecido.

Permite a las entidades usuarias digitalizar, generar y enviar asientos registrales a otras Administraciones, así como recepcionar los asientos registrales que correspondan. Con ella se pretende eliminar el papel entre Administraciones.

Esto supone un cambio en la forma de gestionar el Registro ya que con el uso de esta nueva herramienta, accedemos a la documentación incorporada a esta plataforma sin la intermediación del Ayuntamiento de Málaga, realizando directamente la revisión, aceptación, descarga y posterior registro en nuestro aplicativo, pudiendo reenviar directamente a otras administraciones de alta en la plataforma o incluso rechazar solicitudes que no van dirigidas a nuestro Organismo.

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 (actualizado mapa de contenedores en 2021). E incluso, medidas generales de uso doméstico. Este manual está incluido en el **Portal Interno** corporativo de Gestrisam y en la Web.

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.

También, 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.

Desde la Subdirección de Recaudación, detallamos algunas acciones llevadas a cabo en que favorecen el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad:

1. Cartas de pago en PDF: No se imprimen cartas de pago en papel, se imprimen en pdf para su posterior envío al objeto de mantener un consumo responsable.
2. Reutilización papel: Se reutiliza siempre el papel. Los folios que se han impreso en una sola cara, se vuelve a introducir en la impresora para imprimir por la otra cara.
3. Comunicaciones por medios telemáticos: Se intenta no enviar comunicaciones en papel y sí a través de medios telemáticos siempre y cuando sea factible.
4. Información ciudadano vía telemática: Se realizan mailings específicos a través de correo electrónico comunicando las fechas de pago en periodo voluntario de todos los tributos municipales que conforman el calendario fiscal anual, junto a ello, se remite el impreso de orden de domiciliación para que nos la remita cumplimentada por ese mismo canal.
5. Uso formato CD en vez de papel: En la remisión de expedientes a los Juzgados se envían en soporte CD en vez de papel.

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

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.

. **Régimen disciplinario**, regulado en el Convenio Colectivo para las empleadas/os públicos, (EBEP) Estatuto Básico del Empleado Público, su normativa de desarrollo y en lo no previsto, la legislación laboral.

. **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.

. Auditorías internas y externas. Sistema de Calidad (EFQM). Informe 2021:

AENOR
Confía

Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría.
- Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal).
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables en relación con el cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

¿Se han cumplido los objetivos de la auditoría? SI X NO ☐

Se indicará si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...), así como cualquier cuestión significativa que afecte al programa de auditoría y/o al Plan de auditoría, incluyendo las causas que las han generado.

Sin incidencias

¿Qué cuestiones han quedado por resolver a la finalización de esta auditoría?

Ninguna.

Cuestiones para Sistema de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel

Comprensión del contexto de la organización

Se mantiene la comprensión del Contexto realizada en el Plan de Dirección 2020-2023 Liderazgo, Innovación y Reconocimiento (aprobado en julio de 2020), en cuya concepción se constata la consideración de un análisis DAFO del contexto interno y externo, las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

Enfoque a riesgos y oportunidades

La Organización mantiene la sistemática de determinar y abordar los riesgos y oportunidades mediante:

- El Plan de Dirección 2020-2023, en el que se identifican los principales riesgos estratégicos, y se definen las estrategias (Medidas) alineadas con los criterios del modelo EFQM, y priorizadas. El despliegue del Plan de Dirección se mantiene mediante los correspondientes Planes de Actuación anuales.
- Los planes de acción derivados del análisis de riesgos de procesos, cuyo seguimiento y actualización se ha podido evidenciar para 2021 a partir de la información facilitada por los directores y responsables de departamento.

Liderazgo

El liderazgo y el compromiso de la alta dirección se sigue evidenciando con la integración del Sistema de Gestión de la Calidad en la gestión propia del Organismo Autónomo.

En los cambios de carga de trabajo del año 2021, el ORVE, Registro General telemático, se incrementa enormemente, competencia que recae directamente sobre el Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Siendo una de las entradas de documentación a toda la Organización, lo que obliga a tomar medidas de cambios internos transversalmente para afrontar el reto.

Otras consideraciones del equipo auditor
Desde la última auditoría se han producido determinadas circunstancias del contexto que están afectando al normal desempeño de la Organización: <ul style="list-style-type: none">- Cambio de hábitos en el contribuyente, incrementando las solicitudes telemáticas (sede ciudadana, ORVE, correo electrónico).- Asunción de la gestión del registro ORVE.- Cambios normativos relacionados con la Plusvalía.

AENOR

Confía

Puntos fuertes
La iniciativa de potenciar un Canal de Acciones de Mejora, por el que incluso se da un agradecimiento formal al participante.
CALIDAD E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS
El detalle de la Inspección realizada sobre la aplicación de la Circular 56 de Embargos y Fallidos.
RELACIONES CON CIUDADANÍA
La gestión de comunicaciones/instrucciones sobre temáticas tributarias en el departamento al objeto de mantener un adecuado servicio al contribuyente con las novedades normativas o procedimentales.
La capacidad de gestión de la atención telemática (correo electrónico) al contribuyente a pesar del fuerte incremento de la demanda.
RECAUDACIÓN VOLUNTARIA
Las facilidades que se les da a los contribuyentes para el pago de sus tributos. Como ejemplo de buenas prácticas se pueden mencionar los recordatorios por correo electrónico del fin del periodo voluntario de pago o la disposición de pasarela de pago en la web corporativa.
RECURSOS Y ALEGACIONES
La concreción de un Plan de Trabajo Multas de Apremio en periodo ejecutivo.
La continua búsqueda de mejoras que implementar para dotar de mayor eficacia del proceso en función del contexto existente.

. **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.

. 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.

77

. ODS9: Industria, innovación e infraestructura: nuestra aplicación de Base de Datos Fiscal y otros aplicativos están continuamente renovándose para ser más eficientes y para que los procesos estén cada vez más automatizados y controlados.

. ODS16: Paz, justicia e instituciones sólidas: la tramitación de los expedientes se hace siguiendo escrupulosamente la ley, dando de baja de oficio todos los expedientes con defecto o caducados/prescritos.

. Desde la Subdirección de **Asesoría Jurídica** destacar que se estructura en dos departamentos, el de Recursos e Impugnaciones, cuya misión principal es elaborar las propuestas de resolución de los recursos presentados contra la gestión, inspección y recaudación de ingresos que gestiona el Organismo, y el de Infracciones Administrativas, que gestiona las infracciones a la Ordenanza para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano en la Ciudad de Málaga, así como las derivadas de sus competencias sancionadoras con relación a otras Ordenanzas delegadas.

Este último Departamento tiene también bajo su responsabilidad las tareas relativas a la Seguridad de la Información dentro del Organismo.

Asimismo, en materia de Ordenanzas Fiscales la Subdirección en coordinación con la Gerencia asume todas las tareas que supone la tramitación desde su fase inicial hasta su publicación, de todas las ordenanzas fiscales y de precios públicos del Ayuntamiento de Málaga.

Igualmente compete a la Subdirección la coordinación de las contestaciones a las preguntas y mociones formuladas por los Grupos Políticos Municipales en tanto incidan en la actividad del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga.

Asimismo coordina las peticiones de información que se formulan, bien desde el Defensor del Pueblo, bien desde el Defensor del Pueblo Andaluz. Además de derivar solicitudes sensibles de ser incluidas en el programa de Gestrisam Solidaria al departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social.



Se coordinan igualmente desde esta Subdirección las peticiones que en materia de Transparencia son formuladas por la Ciudadanía.

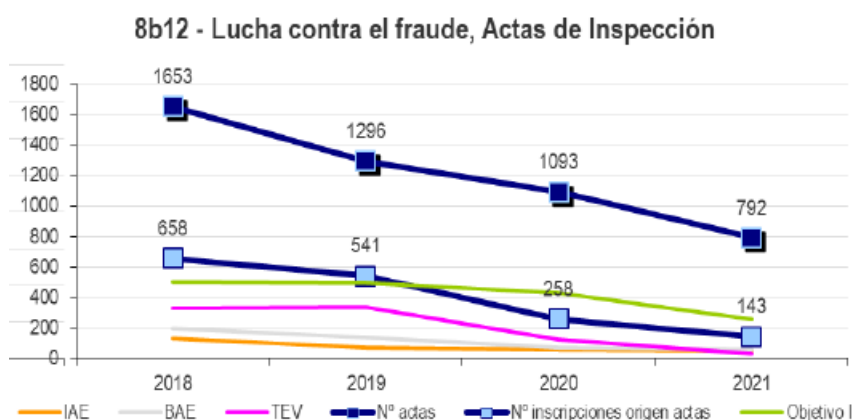
Igualmente se coordina desde la Subdirección los distintos Convenios suscritos, bien por el Organismo, bien por el propio Ayuntamiento cuando afectan a competencias del Organismo. En este sentido durante 2021 se han tramitado 3 Convenios, a la disposición de los ciudadanos en el portal web municipal (en apartado de Transparencia).

En materia de contratación administrativa del Organismo se ha procedido al visado de los Pliegos de cláusulas administrativas de los distintos expedientes tramitados así como se ha participado en las distintas mesas de contratación convocadas. Asimismo se ha procedido al bastanteo de los poderes de los licitadores y a la conformidad de las garantías aportadas.

. Se aprueba por resolución del Órgano competente en fecha 13/1/21 en el año 2021 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



Fuente: Memoria EFQM 2021

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.

79

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. No obstante, la progresiva reducción de la plantilla de inspectores debería ser recuperada al objeto de mantener los niveles de actividad en similares o superiores niveles en los próximos años.

EXPEDIENTES

Número de expedientes

CONCEPTOS	2021	2020	Variación absoluta	Variación porcentual
IIVTNU	1.112	844	+268	31%
ICIO	16	211	-195	-93%
Restantes actuaciones	138	347	-209	-60%
TOTAL	1.266	1.402	-136	-10%

ACTAS

Miles de euros

CONCEPTOS	2021	2020	Variación absoluta	Variación porcentual
IAE	348	384	-36	-10%
IIVTNU	1.290	2.280	-990	-43%
ICIO	275	354	-79	-32%
T. Entrada vehículos	15	31	-16	-52%
T. Basura AA.EE.	38	57	-19	-35%
T. Licencia apertura	33	47	-14	-31%
Mesas y Toldos	0	0	0	0
T. Utilización subsuelo	706	182	524	388%
TOTAL	2.704	3.335	-630	-19%



Además el carácter confidencial de los datos que manejamos y gestionamos en nuestra base de datos fiscal, obliga a tener establecidos mecanismos de auditoría y formación al respecto del personal para que se mantenga la protección de los datos internos.

La seguridad de los datos es una prioridad en la gestión del Organismo Autónomo. Entre las tareas cotidianas realizadas por Gestrisam de protección de datos la más frecuente es la administración de las autorizaciones de acceso de los usuarios de las aplicaciones, en particular las del Padrón de Habitantes, Gestión de Ingresos y Expedientes sancionadores.

Se elaboran pliegos de prescripciones administrativas y técnicas en lo referente a protección de datos y seguridad de la información en ámbitos tan variados como la gestión de recursos humanos o la atención telefónica o telemática. Igualmente se supervisa y valora la procedencia de algunas solicitudes de información que puedan formular terceros, normalmente otras Administraciones, así como los tratamientos excepcionales de la información bajo la responsabilidad del Organismo Autónomo que desde el propio Ayuntamiento se soliciten.



10.

81

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.

82

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

83

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

84

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

Informe de medidas permanentes de Responsabilidad Social 2022



ANEXO INFORME DE MEDIDAS PERMANENTES-2022

RSC01/2016-2022- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021. 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.

86

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

RSC01AMB/2016-2022 - 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.

Actualización 2020 plano de centro de trabajo con los contenedores de reciclado. Implementado en Portal interno, comunicado a todo el personal por correo electrónico e incorporado en el Portal Interno Corporativo. Se planifica revisión anual.

RSC02AMB/2016-2022 – 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. Actualizado plano de ubicación de contenedores de reciclado en todo el perímetro alrededor de Tabacalera y difundido.



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, ...

RSC03AMB/2016-2022 – 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.

RSC04AMB/2016-2022 – 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 Vivienda y Gestrisam Solidaria. Se incorporan nuevos trámites a Sede Electrónica. Como objetivo mantener y desarrollar esta dinámica.

DIMENSIÓN SOCIAL

RSC01SOC/2016-2022 – ODS 17 - Identificación, priorización y dialogo con los grupos de interés.

Consiste en desarrollar un plan de Comunicación organizativo claro, técnico e incluyente de todos los grupos de interés de Gestrisam, fomentando la participación de colectivos sociales.

Además de revisar los protocolos de comunicación actuales y proponer las mejorar que necesite implementar la Organización

Objetivos generales:

- . Mejorar el procedimiento de información y de comunicación que desde Gestrisam emitimos.
- . Desarrollar nuestra imagen corporativa con nuestras comunicaciones a nivel municipal.
- . Dar respuesta a la Ciudadanía en materia tributaria y de padrón de habitantes, utilizando los canales adecuados y la información más correcta en nuestros comunicados.
- . Avanzar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el desarrollo del plan de comunicación corporativo específico, en el que se



fomente la participación de distintos colectivos sociales (asociaciones de consumidores, asociaciones de mujeres, colegios profesionales, cámara de comercio, consejo del mayor, CEM, ...).

RSC02SOC/2016-2022 – 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.

88

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/2016-2022 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/2016-2022 – 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/2016-2022 – 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/2016-2022 – 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/2016-2022 - 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/2016-2022 – 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/2016-2022 – 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.

90

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/2016-2022 - 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/2016-2022 – 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.

91

RSCGOB/2018-2022 – 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.

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, G4-27 y 8.3.5.** Indicadores de Responsabilidad sobre productos. Gestión social y entorno de actuación

