



Gestión Tributaria  
Organismo Autónomo

# memoria 2014



Ayuntamiento  
de Málaga



	Pág.
<b>1</b> INTRODUCCIÓN	3
<b>2</b> ORGANIGRAMA	6
<b>3</b> EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	7
<b>4</b> RESULTADOS ECONÓMICOS GLOBALES	8
<b>5</b> PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA DE RECIBOS	10
<b>6</b> RECAUDACIÓN EJECUTIVA	11
<b>7</b> LUCHA CONTRA EL FRAUDE	12
<b>8</b> PADRÓN DE HABITANTES	13
<b>9</b> NOTIFICACIONES	14
<b>10</b> GESTIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES	15
<b>11</b> RECURSOS HUMANOS	16
<b>12</b> ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA	18
<b>13</b> SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	19
<b>14</b> BENEFICIOS FISCALES	22
<b>15</b> FACILIDADES DE PAGO	23
<b>16</b> RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD	25
AGRADECIMIENTOS	27

# 1

## INTRODUCCIÓN

---

Con esta nueva Memoria de Gestión, que resume las principales cifras de GESTRISAM correspondientes al ejercicio 2014, recopilamos y ponemos en valor las actuaciones más relevantes que, en materia de gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales, así como de padrón de habitantes y de la gestión de infracciones a normas de convivencia, han constituido los ejes principales del servicio prestado por nuestro Organismo a la sociedad malagueña; un servicio desarrollado en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo y facilitándole la realización de los trámites requeridos, y que contribuye además a la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de todos sus ciudadanos y ciudadanas.

Nuestra entidad ha continuado centrado sus esfuerzos en la consolidación de la orientación que dimos a nuestras actividades desde nuestra apuesta por avanzar hacia la excelencia en la gestión, esto es, ser reconocida por la ciudadanía de Málaga como una organización eficaz, moderna y activa, que lleva a cabo su misión con calidad, fruto de su afán de mejora continua y de su apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías, y ser además una organización de referencia a nivel nacional por la gestión que realiza de los servicios municipales que tiene encomendados.

GESTRISAM, una vez más, y con el esfuerzo añadido de desarrollar su actividad en un entorno económico tan complejo como el de estos últimos años, junto con la estabilidad de tarifas tributarias y un esfuerzo fiscal contenido - de los más bajos de nuestro país -, ha logrado superar los objetivos de derechos liquidados y recaudación concretados para este ejercicio, así como el cumplimiento en su mayor parte de los objetivos operativos propuestos, exigiéndose para su consecución el máximo rigor en el gasto incurrido, a través de la aplicación de los principios de austeridad y máxima eficiencia, consustanciales a la filosofía de actuación del Ayuntamiento de Málaga.

Durante el ejercicio han concurrido importantes y trascendentes actuaciones que han propiciado la obtención de estos buenos resultados, siendo las actividades orientadas al servicio a la ciudadanía las que han continuado adquiriendo especial relevancia, como es el caso de la atención multicanal que prestamos, en la que la combinación de una organización informatizada y gestión eficaz de los tiempos, nos ha permitido atender el mayor número de contribuyentes posibles sin mermar la calidad de nuestros servicios.

Asimismo, la comunicación con los contribuyentes y la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, han constituido uno de los principales fundamentos de orientación de nuestro desempeño. En este sentido destacar la importante labor desarrollada en la gestión de las numerosas bonificaciones y exenciones fiscales que alcanzan a un creciente número de contribuyentes beneficiarios, así como por la ampliación del abanico de receptores de Ayudas al IBI mediante la modificación del reglamento que las regula; también merece mencionarse el esfuerzo realizado para mantener la domiciliación como principal forma de pago de los recibos de vencimiento periódico, cuyo aumento supone una mayor difusión de la comodidad para el creciente número de contribuyentes que eligen esta opción; citar igualmente la promoción de la flexibilidad para el pago de las deudas tributarias, que ha originado el significativo incremento de los aplazamientos y fraccionamientos realizados. Por último, realzar nuestro contacto y comunicación permanente con los diversos actores del tejido socio-económico de la ciudad, que se ha materializado en la celebración de reuniones con los colectivos representativos del mismo para abordar temas tributarios y relacionados con la prestación de nuestros servicios, en los que las diferentes representaciones atendidas han podido manifestar sus opiniones y expectativas. Con estas iniciativas nuestra organización se esfuerza por aportar la mayor información posible a la ciudadanía, con la que decidir y actuar con todo el conocimiento que ello requiere; esta proactividad se completa con nuestra contribución a la formación de los futuros líderes sociales, políticos y económicos: desde los alumnos de enseñanza primaria y secundaria, a través de su participación en nuestra “Escuela Cívico Tributaria”, hasta los de Formación Profesional y Universitarios, cuyo talento impulsamos facilitando la realización de sus prácticas en el Organismo.

En el marco de esta orientación en nuestra forma de servir a los contribuyentes de la ciudad, se entenderá que llamemos la atención sobre la utilidad de otras iniciativas puestas en marcha como han sido las campañas ciudadanas de invitación a declarar voluntariamente como fórmula alternativa a la incoación de procedimientos de regularización a través de la Inspección Tributaria, así como el diseño y distribución de trípticos de información que facilitan el conocimiento de cada tributo municipal y su cumplimiento.

También es preciso recordar que seguimos incrementando el número de teléfonos y direcciones de correo electrónico en nuestra base de datos, con el fin de potenciar la e-administración, así como de llegar al ciudadano por nuevos canales de comunicación, complementarios y más ágiles y económicos que los tradicionales, con lo que facilitamos la obligada colaboración de los contribuyentes en la gestión tributaria.

En este sentido, hemos reforzado el uso de las nuevas tecnologías, con nuevas actuaciones entre las que cabe mencionar el uso, en el ámbito interno, del portafirmas para la tramitación electrónica de documentos, el impulso de la tramitación telemática a través de la denominada “Carpeta Ciudadana”, en la que los ciudadanos pueden realizar los trámites más demandados mediante firma electrónica, complementado estas actuaciones con la actualización de la página web

de GESTRISAM, a la que se han incorporado nuevos trámites e información estadística tributaria. Cercano al cierre de este ejercicio y como paso previo a la entrada en funcionamiento de la Oficina Sin Papeles (OSP), prevista para el próximo año, ha sido clave nuestra participación en este ambicioso proyecto, obteniendo importantes avances en materia de simplificación y ahorro de costes.

Podemos citar también la apuesta firme de nuestro organismo por la Responsabilidad Social mediante la creación del Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, que además de centralizar nuestra respuesta a los trámites requeridos desde la Carpeta Ciudadana, se ha ocupado de configurar y regular el funcionamiento del Comité Social y de la Comisión de Igualdad, formados por personas del equipo directivo y personal de todas las categorías de la organización, iniciativas que nos permiten ahondar en el compromiso de nuestro Organismo con su entorno, dirigido hacia la mejora, el diálogo y el buen gobierno.

De otra parte, citar los importantes cambios producidos en la estructura organizativa de la Subdirección de Recaudación que han facilitado una más eficaz distribución de las tareas y funciones, para avanzar en la mejora de sus resultados y continuar profundizando en la seguridad jurídica de los procedimientos.

Entre los hitos más significativos de 2014 recordar también nuestra intensa colaboración en las labores propias del Comité de Expertos en asuntos tributarios, que el Ayuntamiento de Málaga constituyó el 2 de agosto de 2013, y en el que participamos de forma activa en la preparación y elaboración de las tres ponencias que se han elaborado, sus 101 recomendaciones finales y el libro que se ha editado con todas sus aportaciones, con la consiguiente difusión a máximo nivel de esta iniciativa en el ámbito tributario local de nuestro país.

Para finalizar, es imprescindible mencionar nuestro reconocimiento y agradecimiento a las personas que forman parte de Gestión Tributaria, por su rigor profesional y por su vocación de servicio público, reflejados en los buenos resultados recogidos en esta Memoria, y que, nos consta, son fruto de su compromiso y de su orgullo de pertenencia a GESTRISAM.

## 2

## ORGANIGRAMA

La estructura organizativa del Organismo se detalla en el siguiente organigrama:

GERENCIA					
Subdirección de Administración y Asuntos Generales	Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	Subdirección de Recaudación	Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación	Subdirección de Gestión de Tributos	Subdirección de Asesoría Jurídica
Departamento de Contabilidad y Presupuestos	Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios	Servicio de Recaudación	Departamento de Relaciones con los Ciudadanos	Departamento de Gestión de Tributos	Departamento de Recursos y Alegaciones
Departamento de Recursos Humanos (1)	Departamento de Gestión de Tesorería y Contabilidad	Departamento de Gestión Recaudatoria	Departamento de Comunicación Ciudadana y RSC	Departamento de Gestión Integral del IBI	Departamento de Tramitación de Infracciones Administrativas
Departamento de Sistemas de Información	Departamento de Estadísticas y Estudios			Departamento de Coordinación Tributaria	Sección de Gestión
				Servicio de Inspección Tributaria	
				Departamento de Inspección Tributaria	
				Departamento de Sanciones	

(1) Compartiendo Asesoramiento a la Dirección General de Personal

## 3

## EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

## Presupuesto de gastos

CAPITULOS	Crédito Definitivo (CD) €	Gastos Comprometidos (GC) €	Obligaciones Liquidadas (OL) €	Porcentaje Adjudicación (GC/CD) %	Porcentaje Ejecución (OL/CD) %
I Gastos de Personal	9.989.147,16	9.922.287,87	9.919.517,08	99,33	99,30
II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	2.594.799,70	1.920.773,29	1.919.870,72	74,02	73,99
III Gastos Financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IV Transferencias Corrientes	4.507,00	3.972,00	3.972,00	88,13	88,13
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>12.589.454,86</b>	<b>11.847.033,16</b>	<b>11.843.359,80</b>	<b>94,10</b>	<b>94,07</b>
VI Inversiones Reales	425.994,33	330.047,45	330.047,45	77,48	77,48
<b>TOTAL GASTOS CAPITAL</b>	<b>425.994,33</b>	<b>330.047,45</b>	<b>330.047,45</b>	<b>77,48</b>	<b>77,48</b>
VIII Activos Financieros	15.752,00	15.750,00	15.750,00	99,99	99,99
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>15.752,00</b>	<b>15.750,00</b>	<b>15.750,00</b>	<b>99,99</b>	<b>99,99</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>13.031.201,19</b>	<b>12.192.830,61</b>	<b>12.189.157,25</b>	<b>93,57</b>	<b>93,54</b>

## Presupuesto de ingresos

CAPÍTULOS	Previsión Definitiva (PD) €	Derechos Reconocidos Netos (DRN) €	Recaudación Neta (RN) €	Porcentaje Reconocimiento (DRN/PD) %	Porcentaje Recaudación (RN/PD) %
III Tasas y Otros Ingresos	0,00	0,00	0,00	-	-
IV Transferencias Corrientes	12.585.454,86	12.044.800,00	11.314.800,00	95,70	89,90
V Ingresos Patrimoniales	4.000,00	1.361,23	1.361,23	34,03	34,03
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>12.589.454,86</b>	<b>12.046.161,23</b>	<b>11.316.161,23</b>	<b>95,68</b>	<b>89,89</b>
VII Transferencias de Capital	421.034,64	330.047,45	319.425,93	78,39	75,87
<b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>421.034,64</b>	<b>330.047,45</b>	<b>319.425,93</b>	<b>78,39</b>	<b>75,87</b>
VIII Activos Financieros	20.711,69	15.750,00	3.995,50	76,04	19,29
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>20.711,69</b>	<b>15.750,00</b>	<b>3.995,50</b>	<b>76,04</b>	<b>19,29</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>13.031.201,19</b>	<b>12.391.958,68</b>	<b>11.639.582,66</b>	<b>95,09</b>	<b>89,32</b>

## 4

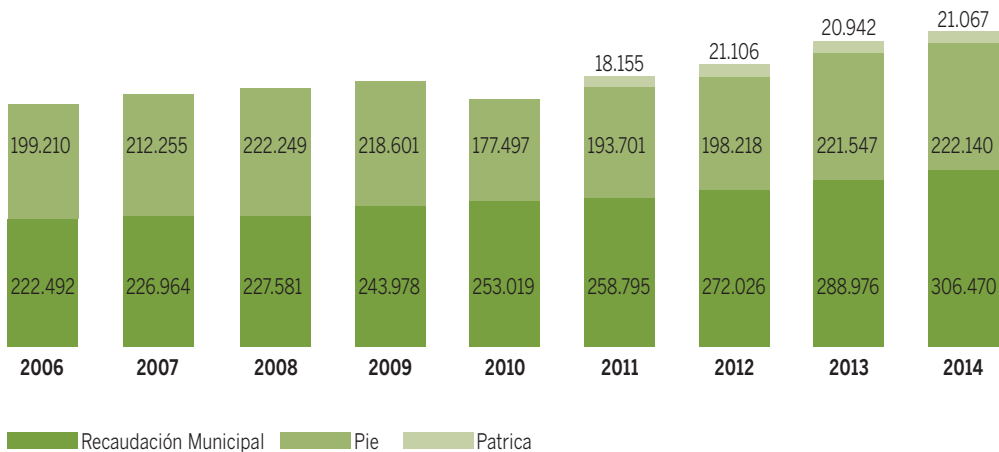
## RESULTADOS ECONÓMICOS GLOBALES

Derechos puestos al cobro <sup>1</sup>

	2014		2013		Variación 13/14	
	Miles €	%	Miles €	%	Miles €	%
<b>O. A. Gestión Tributaria</b>						
Recibos	184.665	34	183.425	34	1.239	1
Liquidaciones	73.988	13	67.496	13	6.492	10
Autoliquidaciones	33.827	6	24.033	4	9.794	41
Transferencias del Mº Economía y Hacienda	4.374	1	3.388	1	987	29
Participación en Ingresos del Estado	222.140	40	221.547	42	593	0
Participación en Tributos de la C. Autónoma	21.067	4	20.942	4	125	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>540.061</b>	<b>98</b>	<b>520.831</b>	<b>98</b>	<b>19.229</b>	<b>4</b>
<b>Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionados por otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento</b>	<b>9.616</b>	<b>2</b>	<b>10.634</b>	<b>2</b>	<b>-1.017</b>	<b>-10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>549.677</b>	<b>100</b>	<b>531.465</b>	<b>100</b>	<b>18.212,06</b>	<b>3</b>

(1) Se incluyen los importes de los recargos a favor de la Diputación Provincial.

## Evolución derechos reconocidos (importe en miles de euros)





## Recaudación

	2014		2013		Variación 13/14	
	Miles €	%	Miles €	%	Miles €	%
<b>O. A. Gestión Tributaria</b>						
Cobros en periodo voluntario	231.875	45	223.762	45	8.113	4
Recibos	161.680	31	159.615	32	2.065	1
Liquidaciones <sup>1</sup>	38.466	8	41.466	8	-3.000	- 7
Autoliquidaciones	31.729	6	22.681	5	9.048	40
Cobros en vía ejecutiva	24.478	5	21.868	4	2.610	12
Transferencias del M <sup>o</sup> Economía y Hacienda	4.374	1	3.388	1	986	29
Participación en Ingresos del Estado	222.140	44	221.547	45	593	0
Participación en Tributos de la C. Autónoma	21.067	4	20.942	4	125	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>503.934</b>	<b>99</b>	<b>491.507</b>	<b>99</b>	<b>12.427</b>	<b>3</b>
<b>Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento</b>	<b>6.787</b>	<b>1</b>	<b>6.438</b>	<b>1</b>	<b>349</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>510.721</b>	<b>100</b>	<b>497.945</b>	<b>100</b>	<b>12.776</b>	<b>3</b>

(1) Se incluyen los importes de los recargos a favor de la Diputación Provincial.

## Evolución recaudación total (importe en miles de euros)

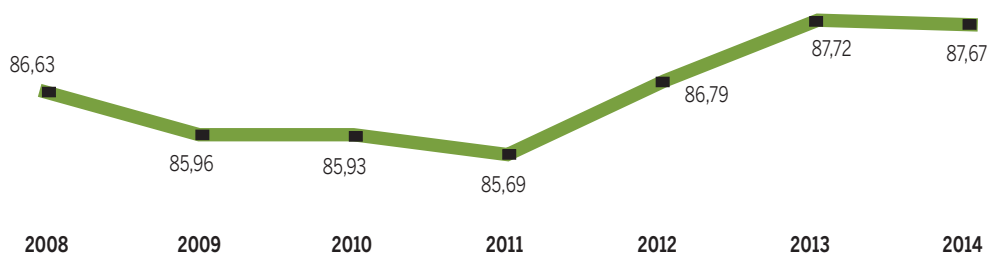


## 5

## PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA DE RECIBOS

**Tributos**

	%	%
	2014	2013
IBI sin Organismos Públicos	90,59	90,68
IBI Organismos Públicos	74,20	77,75
IBI Bienes de Características Especiales	88,91	88,34
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústica	78,35	73,04
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica	78,75	79,22
Impuesto Actividades Económicas	92,61	92,28
Tasa por Entrada Vehículos	90,18	89,94
Tasas y canon	74,34	74,59
<b>TOTAL</b>	<b>87,67</b>	<b>87,72</b>

**Evolución del porcentaje de recaudación**

## 6

## RECAUDACIÓN EJECUTIVA

**Recaudación ejecutiva (en miles de euros)**

	2014	2013	Variación 13/14
Emisiones	12.408,70	11.503,87	7,9 %
Fraccionamientos	4.488,84	3.674,76	22,2 %
Actuaciones ejecutiva	7.580,41	6.688,91	13,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>24.477,96</b>	<b>21.867,54</b>	<b>11,9 %</b>

## 7

## LUCHA CONTRA EL FRAUDE

**Expedientes por concepto**

	2014		2013		Variación 13/14	
	Núm.	%	Núm.	%	Absoluta	%
I.I.V.T.N.U.	2.913	56	2.739	54	174	1
I.C.I.O.	123	2	346	7	-223	-64
Restantes actuaciones	2.179	42	1.983	39	196	1
<b>TOTAL</b>	<b>5.215</b>	<b>100</b>	<b>5.068</b>	<b>100</b>	<b>147</b>	<b>1</b>

**Actas por concepto**

	2014		2013		Variación 13/14	
	Miles euros	%	Miles euros	%	Absoluta Miles euros	%
I.A.E.	1.001,4	10	1.231,1	11	-229,7	-19
I. Incremento Valor Terrenos Nat. Urbana	5.265,1	52	3.581,7	32	1.683,4	47
I. Construcciones Instalaciones y Obras	2.664,9	27	4.732,2	42	-2.067,3	-44
Entrada Vehículos	385,1	4	1.078,0	9	-692,9	-64
T. R. Basuras AA. EE.	385,3	4	380,7	3	4,6	1
T. Licencia Apertura	314,3	2	308,9	2	5,4	2
Mesas y Toldos	30,9	1	34,9	1	-4,0	-11
T. Utilización subsuelo	0,0	0	0,0	0	0,0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10.047,0</b>	<b>100</b>	<b>11.347,5</b>	<b>100</b>	<b>-1.300,5</b>	<b>-11</b>

## 8

## PADRÓN DE HABITANTES

**Trámites**

	2010	2011	2012	2013	2014
Altas por cambio de residencia	15.869	16.696	16.051	15.853	18.098
Altas por nacimiento	6.595	5.632	5.985	5.441	5.215
Altas por omisión	1.611	1.567	1.551	1.232	1.308
Altas por implantación	-	-	1	-	-
<b>TOTAL ALTAS</b>	<b>24.075</b>	<b>23.895</b>	<b>23.588</b>	<b>22.526</b>	<b>24.621</b>
Bajas por caducidad	11	4.050	1.471	2.249	2.061
Bajas por cambio de residencia	18.117	14.827	15.548	16.780	14.407
Bajas por defunción	5.107	3.932	4.484	4.358	4.466
Bajas por duplicado	1.064	311	2.999	1.818	214
Bajas por inclusión indebida	1.414	35	146	851	44
<b>TOTAL BAJAS</b>	<b>25.713</b>	<b>23.155</b>	<b>24.648</b>	<b>26.056</b>	<b>21.192</b>
Modificaciones datos personales	43.896	24.800	42.039	50.219	20.932
Modificaciones por cambio domicilio	31.879	31.236	28.781	32.361	33.310
Modificaciones territoriales	12.232	7.531	5.458	12.151	5.146
Modificaciones por confirmación	(*)	(*)	199	816	415
<b>TOTAL MODIFICACIONES</b>	<b>88.007</b>	<b>63.567</b>	<b>76.477</b>	<b>95.547</b>	<b>59.803</b>
<b>TOTAL RENOVACIONES</b>	<b>8.001</b>	<b>6.424</b>	<b>9.963</b>	<b>7.187</b>	<b>5.458</b>
<b>TOTAL</b>	<b>145.796</b>	<b>117.041</b>	<b>134.676</b>	<b>151.316</b>	<b>111.074</b>

(\*) Sin información

## 9

## NOTIFICACIONES

**Notificaciones distribuidas por tipo**

	2014	2013
Correo ordinario	994.725	967.183
Con acuse de recibo	524.981	422.563
<b>TOTAL</b>	<b>1.519.706</b>	<b>1.389.746</b>

## 10

## GESTIÓN DE RECURSOS Y RECLAMACIONES

**Comparativa de recursos resueltos por tipo de resolución**

	2014	2013	Variación 2013-2014
Estimadas	2.036	3.073	-1.037
Estimadas parcialmente	238	256	-18
Desestimadas	3.224	4.464	-1.240
Inadmitidas	739	1.087	-348
Informe simple	636	819	-183
Otras	402	736	-334
<b>TOTAL</b>	<b>7.275</b>	<b>10.435</b>	<b>-3.160</b>

**Recursos resueltos por materias**

	2014	% S./Total
IBI	368	5,06
IAE	81	1,11
IVTM	322	4,43
ICIO	84	1,15
IIVTNU	127	1,75
Tasa basura domestica	6	0,08
Tasa basura industrial	111	1,53
Tasa entrada vehículos	109	1,50
Sanciones-apremio	1.832	25,18
Sanciones-voluntaria	3.433	47,19
Ejecutiva	478	6,57
Inspección	61	0,84
Tributos otras áreas	141	1,94
Tercería de dominio	46	0,63
Tercería mejor derecho	2	0,03
Sanciones ord. Convivencia	73	1,00
Otros escritos	1	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>7.275</b>	<b>100</b>

**Sanciones tramitadas por infracciones administrativas**

	2014	2013
Convivencia	8.216	9.496
Animales	104	76
Limpieza	17	33
Ruidos y Vibraciones	643	169
Quioscos	0	0
Ocupación de la Vía Pública	2	0
Venta Ambulante	528	447
Feria	26	1
<b>TOTAL</b>	<b>9.536</b>	<b>10.222</b>

# 11

## RECURSOS HUMANOS

### Plantilla a 31 de diciembre de 2014

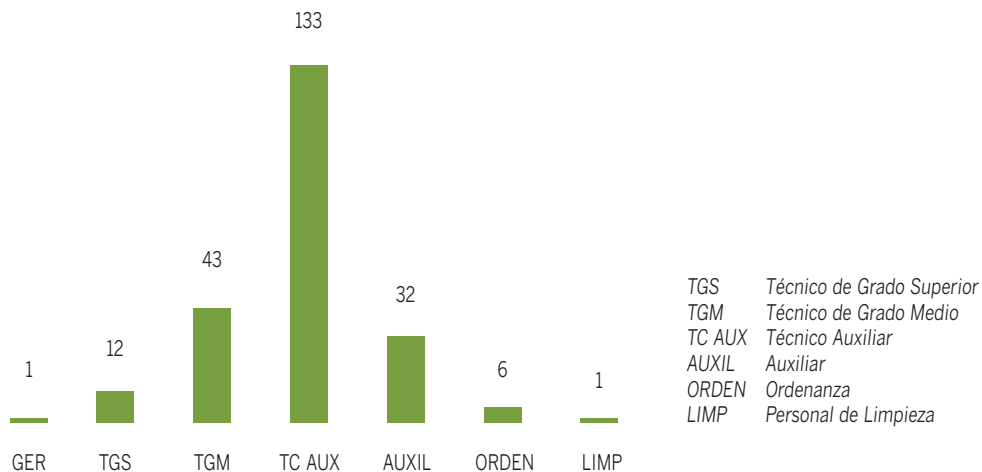
Gerencia	2
Subdirección de Admón. y AAGG	31
Subdirección Asesoría Jurídica	13
Subdirección Pptos, Planif. Cont.	15
Subdirección de Recaudación	35
Subdirección Att. Ciudadano	44
Subdirección Gestión Tributos	88
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>228</b>

### Plantilla media mensual (número de empleados públicos)

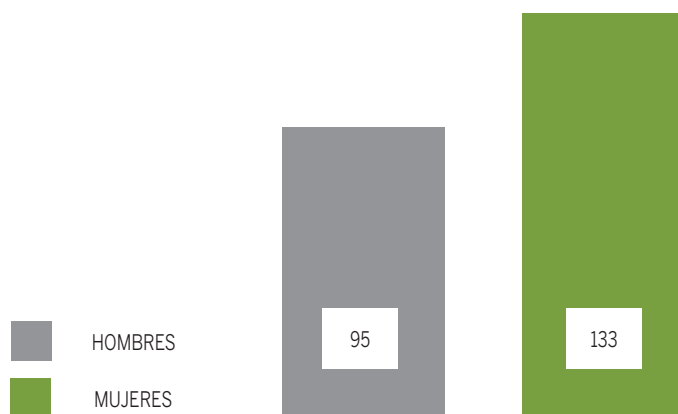




### Datos de la plantilla por categorías profesionales a 31/12/2014



### Distribución de la plantilla por sexos a 31/12/2014



### Formación por tipo

	Número de horas
Formación interna/externa	9.415,0
Formación en el Centro Municipal de Formación	185,5
<b>TOTAL</b>	<b>9.600,5</b>

# 12

## ATENCIÓN PRESENCIAL, INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN TELEMÁTICA

### Atención al ciudadano

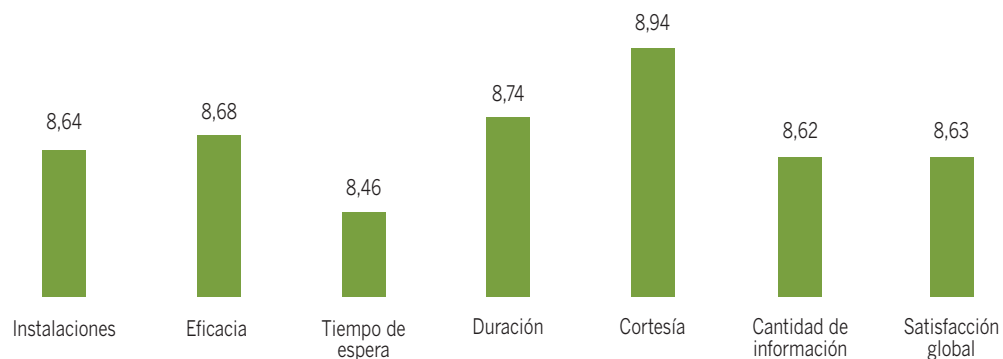
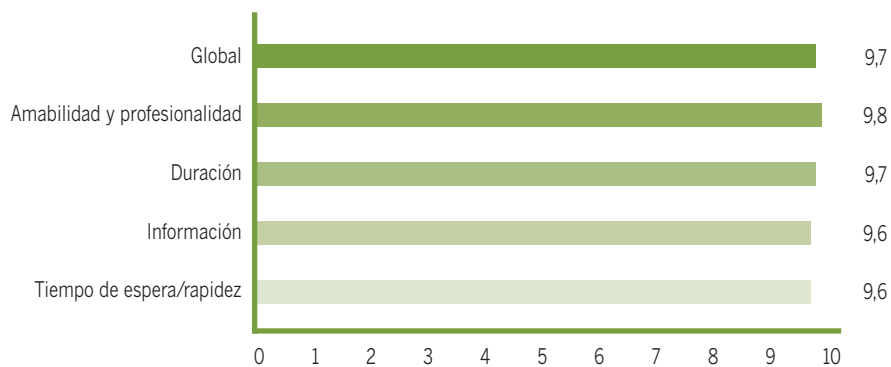
	2014	2013
Atención Presencial	163.656	147.205
Atención Telefónica	120.129	107.285
<b>TOTAL</b>	<b>283.785</b>	<b>254.490</b>

### Atención telemática

	2014	2013	Variación
Cartas de pago de recibos	16.990	16.458	3 %
Cartas de pago de multas	4.480	3.267	37 %
Domiciliaciones bancarias	2.256	1.123	101 %
Justificantes de pago	1.713	1.420	21 %
Autoliquidaciones del IVTM	8.237	7.093	16 %
Justificantes de empadronamiento	10.088	9.303	8 %
<b>TOTAL TRAMITES</b>	<b>43.764</b>	<b>38.664</b>	<b>13 %</b>

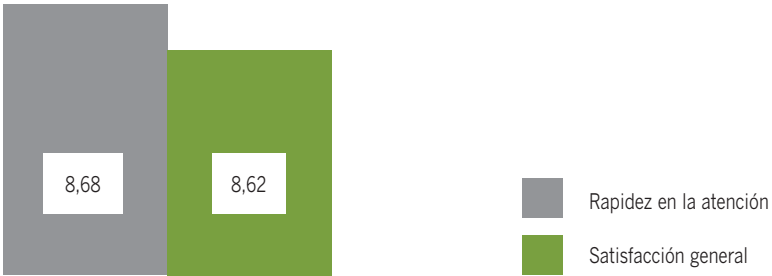
## 13

## SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

**Encuesta bienal de satisfacción presencial de 2013***(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)***Encuesta bienal de satisfacción telefónica de 2013***(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)*

### Encuesta de satisfacción telemática 2013-2014

(Satisfacción respecto a cada atributo. Escala de 0 a 10)



### Recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones

	Hombres	Mujeres	Persona jurídica	TOTAL 2014
Quejas	69	27	1	97
Sugerencias	7	6	0	13
Felicitaciones	11	11	1	23
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>133</b>

### **Premios y reconocimientos**

Además de contar con la certificación de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 por AENOR, GESTRISAM ha sido reconocida por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, como la única Administración de nuestro país a la que ha otorgado el Certificado de su Carta de Servicios, que ha renovado en 2014.

Dicha Agencia, a la fecha de redacción de esta Memoria le ha concedido el Sello de Oro (Nivel de excelencia europea +500) por la aplicación del modelo de excelencia EFQM; en 2010 le otorgó igualmente el accésit en el Premio Ciudadanía por la buena práctica de Atención Integral Personalizada al Ciudadano.

Adicionalmente, el Organismo ha recibido los siguientes premios municipales:

- Primer premio a las buenas prácticas en simplificación administrativa 2012 y mención especial en la categoría individual.
- Primer premio de departamento por la implicación en el plan SIMAD 2011 (simplificación administrativa) y mención especial en la categoría individual.
- Primer premio de departamento a las mejores prácticas 2009: implantación del cuadro de mando y productividad por objetivos
- Primer premio de grupo por mejores prácticas 2008
- Primer premio de departamento 2007: Memoria EFQM
- Segundo premio de grupo 2007
- Segundo premio individual 2007 y mención especial del premio individual 2007
- Primer premio de grupo de mejora 2006
- Primer premio de grupo de mejora 2005
- Mención especial en el premio individual 2005
- Mención especial en el premio por departamento 2004
- Primer premio de grupo de mejora 2004

# 14

## BENEFICIOS FISCALES

	EXENCIÓN		BONIFICACIÓN	
	Nº	IMPORTE (euros)	Nº	IMPORTE (euros)
I.A.E. (1)	62.393	206.291,21	210	509.643,11
I.V.T.M.	20.832	2.256.083,38	3.209	198.564,87
I.I.V.T.N.V.	82	314.141,85	1.059	827.087,07
I.B.I. (2)	6.699	10.658.759,69	11.522	1.454.692,27
I.C.I.O.	0	0,00	1	69.977,45
<b>TOTAL</b>	<b>90.006</b>	<b>13.435.276,13</b>	<b>16.001</b>	<b>3.059.964,77</b>

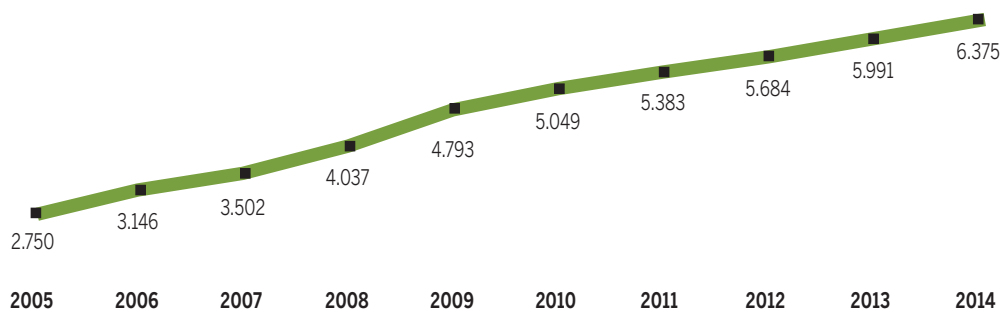
(1) No incluidos importes de los contribuyentes exentos por cifra de negocios inferior a 1 millón de euros.

(2) Incluye los inmuebles exentos, de titularidad estatal, autonómica y local, así como fundaciones e instituciones sin fines lucrativos.

### Reglamento de ayudas al pago del IBI concedidas, por colectivos

COLECTIVO	Nº DE EXPEDIENTES	AYUDA CONCEDIDA (euros)
Pensionistas	4.760	572.707,49
Desempleados	1162	151.528,20
Menor 30 años	30	3.842,61
Familia monoparental	202	27.424,97
Hijo/a menor de un año	89	10.253,92
Art. 5.2-4º 65% Discapacidad	96	10.484,71
Victimas violencia	36	4.364,38
<b>TOTAL</b>	<b>6.375</b>	<b>780.606,28</b>

### Reglamento de ayudas al pago del IBI, evolución de ayudas concedidas



# 15

## FACILIDADES DE PAGO

### **Fraccionamientos de deuda en periodo voluntario**

	2014	2013	% Variación
Nº Fraccionamientos realizados	3.674	3.073	19,56%
Importe total fraccionado (euros)	13.922.624,46	10.166.312,38	36,95%
Total plazos fraccionados	59.614	44.442	34,14%
Importe medio fraccionado (euros)	3.789,50	3.308,27	14,55%
Media plazo concedidos	16,23	14,46	12,20%
Importe medio por plazo (euros)	233,55	228,75	2,09%

### **Fraccionamientos de deuda en periodo ejecutivo**

	2014	2013	% Variación
Nº Fraccionamientos realizados	7.609	6.778	12,26%
Importe total fraccionado (euros)	7.658.665,20	7.253.051,51	5,59%
Total plazos fraccionados	89.085	72.846	22,29%
Importe medio fraccionado (euros)	1.006,53	1.070,09	-5,94%
Media plazo concedidos	11,71	10,75	8,91%
Importe medio por plazo (euros)	85,97	99,57	-13,66%

**Recibos domiciliados**

	2014		2013		Variación	
	Nº Recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº Recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº Recibos	%
IBI	590.801	76,11%	581.920	75,54%	8.881	1,53%
IVTM	164.744	50,95%	163.502	49,26%	1.242	0,76%
IAE	3.043	58,55%	2.975	55,23%	68	2,27%
Resto tributos de vencimiento periódico	24.663	54,92%	21.949	50,53%	2.714	12,36%
<b>TOTAL</b>	<b>783.250</b>	<b>68,13%</b>	<b>770.346</b>	<b>66,93%</b>	<b>12.904</b>	<b>1,68%</b>

**Pagos por vía telemática**

	Recibos		Resto de cobros		Total	
	Número	Importe (Miles de euros)	Número	Importe (Miles de euros)	Número	Importe (Miles de euros)
INTERNET	14.328	3.803	12.101	5.133	26.429	8.936
CAJEROS AUTOMÁTICOS	22.665	2.096	19.375	2.044	42.040	4.141



# 16

## RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD

---

En un nuevo paso por avanzar en la Responsabilidad Social, durante el 2014 se han configurado dos órganos integrados por equipos directivos y sociales de la Organización con el objetivo de ahondar en nuestro compromiso con nuestro entorno hacia la mejora, el diálogo y el buen gobierno, desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Ambos entes constituidos en el 2014 son el Comité Social y la Comisión de Igualdad, regulados en su funcionamiento e integrados en el plan estratégico de la organización y en el plan de actuaciones de Responsabilidad Social del Organismo.

En este último ámbito específico, en 2014 se han abordado adicionalmente las siguientes actuaciones: Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2013 y del Manual de trabajo Responsabilidad Social; Propuesta Plan de actuaciones 2014-2015; elaboración de cursos y cuestionarios sobre RSC e Igualdad; creación del sub-portal de RS en el portal interno y en nuestra web, donde se incorporan noticias, memoria de sostenibilidad 2013, compromiso de Igualdad, datos sobre Comité Social y Comisión de Igualdad. Asimismo se han apoyado diversas acciones de colaboración social y voluntariado de las personas que trabajan en GESTRISAM.



## AGRADECIMIENTOS

---

Desde este apartado queremos agradecer el apoyo y la valiosa colaboración que nos han prestado las diferentes asociaciones, colectivos y agentes sociales y económicos de la ciudad de Málaga. Su contribución ha sido decisiva para el buen progreso de nuestro trabajo y ha facilitado que continuemos en el camino de optimizar la calidad de nuestros servicios.

Entre estos colectivos merecen especial mención los relacionados seguidamente:

- Asociación de Familias Numerosas de Málaga.
- Cofradías y Hermandades de la Semana Santa de Málaga.
- Consejo del Mayor.
- Confederación de Empresarios Malagueños (CEM).
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga.
- Colegios Profesionales de Málaga: Economistas, Titulados Mercantiles, Abogados, Notarios y Registradores, Gestores Administrativos, Administradores de Fincas, Arquitectos, Aparejadores y Arquitectos Técnicos, Peritos Industriales, Graduados Sociales de Málaga y Melilla. Asociación de consumidores Al-Andalus, Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Málaga (FACUA), Unión de Consumidores (UCE) y AUSBANC.
- Comité de Expertos
- Asociaciones de Mujeres de Málaga, Federación Ágora, Asociación Concepción Arenal, Asociación San Vicente de Paul y Asociación Arrabal.
- Asociaciones de Vecinos de Diseminados.
- Asociación de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía.
- Centros de enseñanza de educación primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional y universitaria.
- Tesorería General de la Seguridad Social
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Dirección General del Catastro
- Dirección General de Tráfico
- Instituto Nacional de Estadística
- Federación Española de Municipios y Provincias
- Universidad de Málaga

