



# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2022

1



*Versión remitida al el Comité Social-14/08/2023*



## ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS .....	4
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO .....	4
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....	6
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN .....	6
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS .....	6
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN .....	6
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN .....	6
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA .....	6
Qué es Gestrisam .....	6
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA .....	7
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
MEMORIA DE GESTIÓN 2022. GESTRISAM .....	7
VIDEO CORPORATIVO. GESTRISAM .....	7
G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS .....	8
Enlace de transparencia .....	9
Escuela Cívico-Tributaria .....	9
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA .....	11
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA .....	11
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES .....	11
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS .....	11
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS .....	12
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES .....	12
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES .....	12
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	14
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS .....	14
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA .....	15
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	15
5. PERFIL DE LA MEMORIA .....	31
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA .....	31
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE .....	31
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS .....	33
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO .....	34
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE .....	34
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA .....	35
6. GOBIERNO .....	37
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO .....	37
7. ÉTICA E INTEGRIDAD .....	39
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS .....	39
8. NUESTRO DESEMPEÑO (Ver G4-26) .....	43
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (Ver G4-17, G4-20 y G4-21) .....	45
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL .....	46
8.3 DIMENSIÓN SOCIAL .....	47
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL .....	50
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI .....	52
ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019 .....	55
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL .....	56
DIMENSIÓN SOCIAL .....	57
DIMENSIÓN ECONÓMICA .....	59
PRINCIPIO DE MATERIALIDAD .....	61



# 1.

3

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

(Fuente: Memoria 2022)

El Organismo autónomo de Gestión Tributaria, además de otros servicios del Ayuntamiento de Málaga, es responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga y las sanciones por infracciones de la Ley de Seguridad Vial, a la Ordenanza de Convivencia y otras cuya tramitación se le haya delegado. Es su misión participar en la provisión de los medios necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la sociedad.

Es su visión ser reconocida en su ámbito nacional e internacional, como una organización pública: excelente-eficiente-innovadora-altamente transparente-abierta y responsable, que integra las TICs (tecnologías de la 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 funcionarias/os y empleadas/os públicas/os. Gestión Tributaria promueve y facilita 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.

La transparencia en la gestión pública constituye la principal motivación para la elaboración y publicación de esta Memoria en la que se difunden los principales datos, resultados y hechos significativos de la actividad realizada durante el año por el Organismo. La difusión de esta gestión anual está especialmente orientada a sus dos grupos de interés más importantes, nos referimos a los ciudadanos (a los que facilitamos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias) y al Excmo. Ayuntamiento de Málaga (gestionamos los ingresos de derecho público con objeto de provisionar los medios económicos necesarios para el desarrollo de la ciudad).





# 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***

6

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

Denominación de la organización: Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (conocida por el acrónimo GESTRISAM). Somos un Organismo Autónomo del Excelentísimo Ayuntamiento de la ciudad de Málaga, capital de la provincia del mismo nombre y de la Costa del Sol, Andalucía, España. Nuestra ciudad tiene una población empadronada de casi 600.000 habitantes y una amplia población flotante. La economía del municipio es una de las más dinámicas de la región y está basada en el sector terciario (servicios). Nacimos en el año 1990 para colaborar en la Recaudación Tributaria, que hasta ese momento realizaba el Ayuntamiento de Málaga en forma de gestión directa. La eficiencia y los buenos resultados alcanzados propiciaron que las competencias se ampliaran en un principio a la Gestión de Multas de Tráfico y a la Gestión e Inspección Tributaria, y, posteriormente, al Padrón Municipal de Habitantes, a los expedientes sancionadores por infracciones a diversas ordenanzas municipales y otros nuevos servicios; constituyéndonos en el año 2006 como Organismo Autónomo, integrado en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

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

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga. Enlace Web: <http://gestrisam.malaga.eu/>

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

**Uno - ESPAÑA**

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

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

#### **Qué es Gestrizam**

Gestrizam 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 (Gestrism)** 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

#### Plantilla 31/12/2022: 223 Personas

#### **MEMORIA DE GESTIÓN 2022. GESTRISAM**

[https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/MEMORIA\\_MALAGA2022-WEB.pdf](https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/MEMORIA_MALAGA2022-WEB.pdf)

#### **VIDEO CORPORATIVO. GESTRISAM**

<https://www.youtube.com/watch?v=evXcEcmXLVk>

#### **Memoria de Resultados y Actividades conforme al modelo EFQM:**

<https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/Memoria-EFQM-Gestrisam-2021-glosario-enfoques.pdf>

**Video de la Carta de Servicios:** <https://www.youtube.com/watch?v=Fg7QyR6tTao>



## G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

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	

Convenios de colaboración anteriores a 2015

Convenios de colaboración		
Convenios 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-subservenciones/#convenios-de-colaboracion>

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)

### **Escuela Cívico-Tributaria**

<https://gestrisam.malaga.eu/atencion-a-la-ciudadania/escuela-civico-tributaria/#2b278cfa-first-level-block-1-sections-1-section-tab-1-sections>

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.

# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA



### **3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

#### ***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 2022 están basados en todos los informa de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2022.

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

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2022- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.



#### **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.

12

#### **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).

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





# 4.

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



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

##### G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

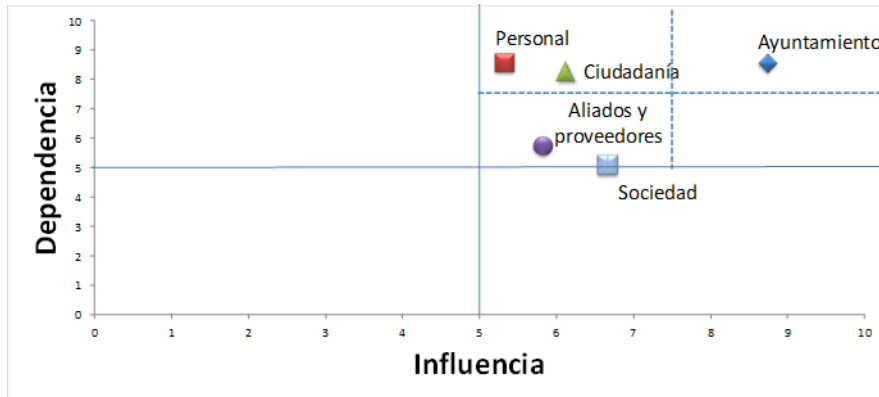
Grupos de Interés	Necesidad/expectativa
Ayuntamiento	Eficiencia - Sostenibilidad Económica
Ciudadanía	Facilidades - Atención - Cercanía - Seguridad
Personal	Satisfacción - Desarrollo - Confianza - Reconocimiento
Sociedad	Transparencia - Solidaridad - Eficiencia
Alianzas	Colaboración - Agilidad - Eficacia

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 Expreptos 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

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

**INFORME SOCIAL 2022**

Desde el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, se exponen con detalle las actividades sociales y solidarias realizadas en el ámbito de sus competencias durante el ejercicio 2022. Se mantiene el compromiso del organismo en la Agenda 2030 y los ODS que la integran.



**A destacar:**

**- Gestrisam Solidaria**

Se reduce un 28% frente al año 2021, gracias a la estabilización del mercado laboral tras la pandemia.

**- Ayuda económica al mantenimiento de la vivienda habitual**

La aprobación del Censo Inicial es una gran recompensa para la agilización de trámites administrativos en su gestión. En el mes de mayo se aprobó el Censo inicial de personas beneficiarias y se incorporaron 4.129 solicitudes de forma automática a la aplicación en Base de



Datos Fiscal. Desde el 19 de julio hasta el 8 de agosto, se recogieron 816 nuevas solicitudes de forma presencial, por correo postal y por sede electrónica y se inició la tramitación y resoluciones.

- **Igualdad:**

Se trabaja durante todo el año con la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, en el último trimestre del año se inician las elecciones sindicales, por ello, se presenta una primera propuesta, sobre lo trabajado, a Gerencia del I Plan de Igualdad de Gestrisam, a espera de ser consensuada con la próxima RLT.

16

**AYUDA ECONÓMICA AL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA**



En este ejercicio de 2022 continua la aplicación 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 el mes de mayo en colaboración con el Área de Derechos Sociales, el Censo de personas beneficiarias, que incorpora de manera automática en la aplicación de Base de Datos Fiscal 4.129 solicitudes incluidas en el mismo. Posteriormente se tramita y publica la Convocatoria de subvención para el año 2022, abriendo el nuevo plazo de solicitud desde el 19 de julio hasta el 8 de agosto (816 nuevas solicitudes presentadas, de las que se archivan 157 duplicadas al estar ya incluidas en el Censo).

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

- Sede Electrónica: [sede.malaga.eu](http://sede.malaga.eu)
- Correo postal: O.A. de Gestión Tributaria - Av. Sor Teresa Prat, 17. 29003 Málaga.
- 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](http://gestrisam.malaga.eu) (Trámites generales)

Como el año anterior, 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 presencial, nos quedaremos con el original firmado por el/la solicitante y se adjuntará a la solicitud de ayuda presentada.

Se realizan cuatro 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 2022”.

La Ayuda Económica considerando el total de solicitudes por colectivo y la situación de las solicitudes a final de 2022 es:

SOLICITUDES - COLECTIVOS (GRABADAS EN B.D.F.)		TOTALES	CENSO	NUEVAS
PENSIONISTAS		3.773	3.342	431
DESEMPLEO		1.015	787	228
<b>TOTALES</b>		<b>4.788</b>	<b>4.129</b>	<b>659</b>

SITUACIÓN Y GESTIÓN		TOTALES	CENSO	NUEVAS
EN TRAMITACIÓN		0	0	0
CONCEDIDAS		4.236	3.802	434
DENEGADAS		417	243	174
DESISTIDAS		133	84	49
REQUERIMIENTO /SUBSANACIÓN		0	0	0
REQUERIMIENTO /SUBSANACIÓN PUBLICACIÓN BOE		2	0	2
<b>TOTALES</b>		<b>4.788</b>	<b>4.129</b>	<b>659</b>

Se finaliza el ejercicio con un total de 4.236 solicitudes concedidas y abonadas por importe de 847.200 €.

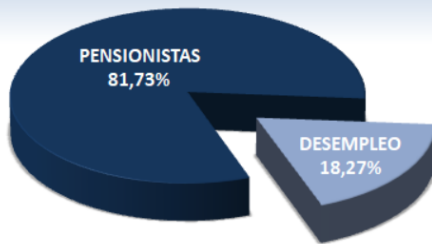
La distribución de las solicitudes denegadas, por colectivos y causa:

DISTRIBUCION DE DENEGADAS POR COLECTIVOS		TOTALES	CENSO	Nuevas
PENSIONISTAS		239	133	106
DESEMPLEO		178	110	68
<b>TOTALES</b>		<b>417</b>	<b>243</b>	<b>174</b>

DENEGADAS - CAUSA	TOTALES	% DENEGADAS
FALLECIDO (NO SE ENVIARÁ TRASLADO DE RESOLUCIÓN)	23	5,52%
NO PROPIEDAD/COPROPIEDAD/USUFRUCTO...	43	10,31%
SUPERA IPREM * 1,7	254	60,91%
MAS DE UNA INSCRIPCION IBI (VIVIENDA)	49	11,75%
DOMICILIO PADRON HAB. NO COINCIDE CON EL DE LA AYUDA	27	6,47%
NO PERTENECE A NINGUN COLECTIVO	17	4,08%
INMUEBLE NO ES UNA VIVIENDA	0	0,00%
SIN DOMICILIACIÓN BANCARIA	0	0,00%
VARIAS CAUSAS	0	0,00%
DEUDA	0	0,00%
FUERA DE PLAZO	4	0,96%
<b>TOTALES</b>	<b>417</b>	<b>100,00%</b>

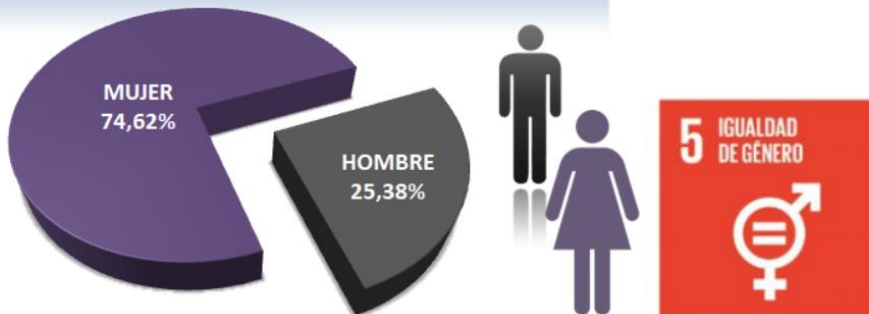
## AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA 2022 - COLECTIVOS

TOTALES 2022		
CONCESIONES POR COLECTIVOS	Nº EXPEDIENTES	IMPORTES AYUDAS
PENSIONISTAS	3.462	692.400,00 €
DESEMPLEO	774	154.800,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>4.236</b>	<b>847.200,00 €</b>

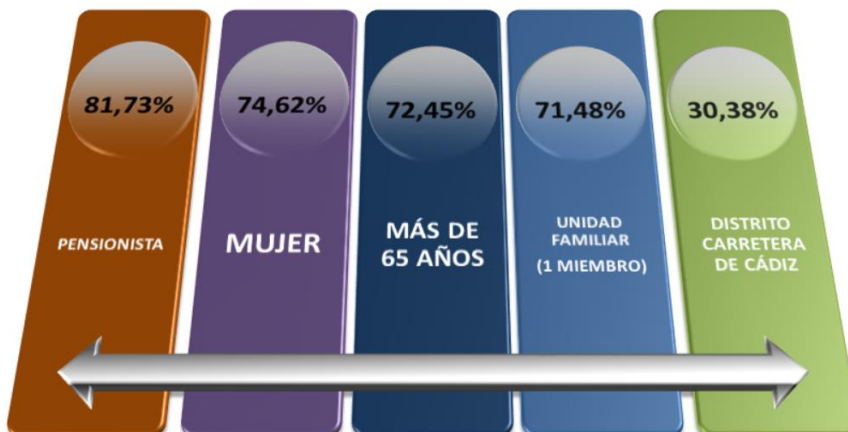


## AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA 2022 - SEXO

TOTALES 2022		
CONCESIONES POR SEXO	Nº EXPEDIENTES	IMPORTES AYUDAS
MUJER	3.161	632.200,00 €
HOMBRE	1.075	215.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>4.236</b>	<b>847.200,00 €</b>



## AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA 2022 - PERFIL



**RESPONSABILIDAD SOCIAL E IGUALDAD**

**GESTRISAM SOLIDARIA:**

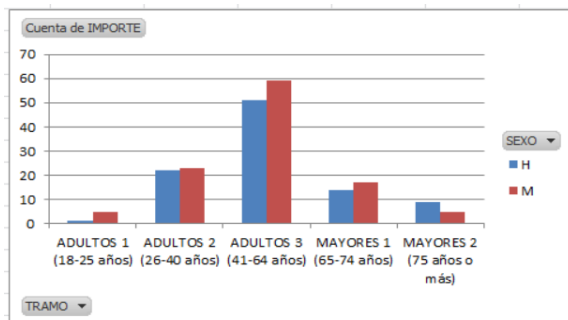
Datos 2022: Nº de expedientes e importes. Destaca la gestión con el Negociado de Fraccionamiento, donde se negocian tramos más amplios para las personas que se valora tienen una situación económica deprimida. Siendo fundamental la alianza establecida entre ambos equipos de trabajo.

4º TRIMESTRE 2022	Hombres		Mujeres		TOTALES	
TRAMOS EDAD	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
ADULTOS 1 (18-25 años)	2.354,91 €	1	5.443,16 €	5	7.798,07 €	6
ADULTOS 2 (26-40 años)	70.491,10 €	22	57.429,71 €	23	127.920,81 €	45
ADULTOS 3 (41-64 años)	178.157,04 €	51	174.238,16 €	59	352.395,20 €	110
MAYORES 1 (65-74 años)	43.372,94 €	14	96.693,42 €	17	140.066,36 €	31
MAYORES 2 (75 años o más)	80.192,66 €	9	23.193,59 €	5	103.386,25 €	14
<b>Total general</b>	<b>374.568,65 €</b>	<b>97</b>	<b>356.998,04 €</b>	<b>109</b>	<b>731.566,69 €</b>	<b>206</b>

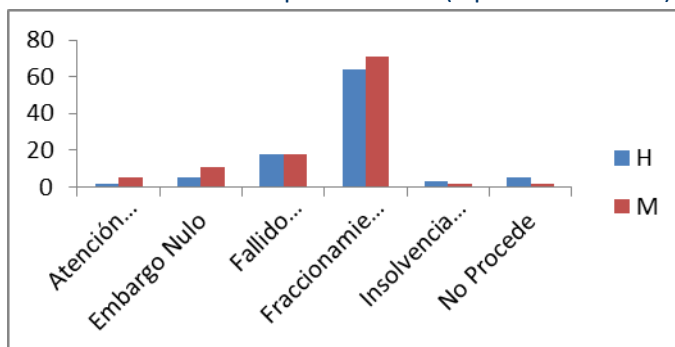
4º TRIMESTRE 2022	Hombres		Mujeres		TOTALES	
DESTINO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
Atención Personalizada	6.643,87 €	2	47.155,39 €	5	53.799,26 €	7
Embargo Nulo	6.354,92 €	5	23.615,08 €	11	29.970,00 €	16
Fallido Ejecutiva	121.716,81 €	18	66.917,97 €	18	188.634,78 €	36
Fraccionamientos	170.588,85 €	64	209.030,25 €	71	379.619,10 €	135
Insolvencia Provisional	14.199,28 €	3	4.562,13 €	2	18.761,41 €	5
No procede	55.064,92 €	5	5.717,22 €	2	60.782,14 €	7
<b>Total general</b>	<b>374.568,65 €</b>	<b>97</b>	<b>356.998,04 €</b>	<b>109</b>	<b>731.566,69 €</b>	<b>206</b>

4º TRIMESTRE 2022	Hombres		Mujeres		TOTALES	
ESTADO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
00 - PENDIENTE	9.257,45 €	3	19.436,81 €	7	28.694,26 €	10
01 - REVISAR	6.878,50 €	5	27.348,48 €	6	34.226,98 €	11
05 - CERRADO	358.432,70 €	89	310.212,75 €	96	668.645,45 €	185
<b>Total general</b>	<b>374.568,65 €</b>	<b>97</b>	<b>356.998,04 €</b>	<b>109</b>	<b>731.566,69 €</b>	<b>206</b>

Gráfica de distribución por TRAMOS DE EDAD 2022



Gráfica de distribución por DESTINO (Tipo de actuación)

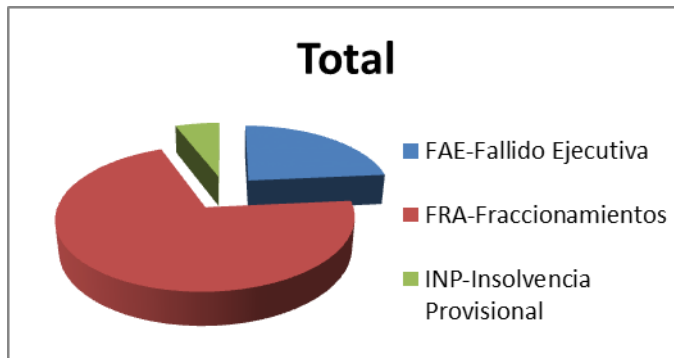


**PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA**

Se mantiene la atención especial siguiendo el protocolo desde el programa de Gestrisam Solidaria con 17 mujeres informadas y derivadas al área de Igualdad de Oportunidades en el año 2022, sobre un total de 206 personas atendidas en el programa de Gestrisam Solidaria, de las cuales 109 fueron mujeres.

<b>GESTRISAM SOLIDARIA - Protocolo contra la V.G. en la At. Público</b>			
FAE-Fallido Ejecutiva	4		
FRA-Fraccionamientos	12		
INP-Insolvencia Provisional	1		
<b>Total general</b>	<b>17</b>		
	<b>Número</b>	<b>%</b>	
<b>Total exptes.2022</b>	206	100%	
<b>Total mujeres 2022</b>	109	53%	
<b>Derivac. A. Igualdad/V.G.</b>	17	8%	sobre Total
		16%	sobre Mujeres

Histórico de incidencias del protocolo en el programa de Gestrisam Solidaria 2017-2022:



**HISTÓRICO GESTRISAM SOLIDARIA 2015 -2022:**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total general
ATP-Atención Personalizada		1	4		5		10
EMB-Embargo Nulo					1		1
FAE-Fallido Ejecutiva			7	4	3	4	18
FRA-Fraccionamientos	1	1	7	5	8	12	34
INP-Insolvencia Provisional			4	1		1	6
NOP-No Procede			1				1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>70</b>

<b>GESTRISAM SOLIDARIA</b>			
<b>Nº EXPTES.</b>	<b>COMPARATIVA</b>		
	2022	2021	2020
<b>HOMBRES</b>	97	128	77
<b>MUJERES</b>	109	158	112
	<b>206</b>	<b>286</b>	<b>189</b>
<b>INCREMENTO %</b>			
	<b>COMPARATIVA</b>		
	2022/2021	2021/2020	2022/2020
<b>HOMBRES</b>	-24%	66%	26%
<b>MUJERES</b>	-31%	41%	-3%
	<b>-28%</b>	<b>51%</b>	<b>9%</b>



## GESTRISAM SOLIDARIA

	Hombres		Mujeres		Total Exptes.	Total importes
	Nº EXPTEs.	IMPORTES	Nº EXPTEs.	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	973.784,66 €	286	1.429.068,25 €
Atención Personalizada	21	85.629,39 €	29	173.626,03 €	50	259.255,42 €
Embargo Nulo	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 €
2022	97	374.568,65 €	109	356.998,04 €	206	731.566,69 €
Atención Personalizada	2	6.643,87 €	5	47.155,39 €	7	53.799,26 €
Embargo Nulo	5	6.354,92 €	11	23.615,08 €	16	29.970,00 €
Fallido Ejecutiva	18	121.716,81 €	18	66.917,97 €	36	188.634,78 €
Fraccionamientos	64	170.588,85 €	71	209.030,25 €	135	379.619,10 €
Insolvencia Provisional	3	14.199,28 €	2	4.562,13 €	5	18.761,41 €
No Procede	5	55.064,92 €	2	5.717,22 €	7	60.782,14 €
Total general	624	1.999.848,86 €	712	2.868.664,63 €	1.336	4.868.513,49 €
	Hombres		Mujeres			



**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA E IGUALDAD**

**REUNIONES:**

Responsabilidad Social Corporativa. Comité Social  
Igualdad. Comisión Negociadora del Plan Igualdad

**AC16/2022 - REUNIONES CS Y CNPI**

	FECHA	REUNIÓN
1	07/02/2022	Comisión de Igualdad
2	22/02/2022	Comisión de Igualdad
3	13/05/2022	Comisión de Igualdad
4	19/07/2022	Comité Social
5	03/10/2022	Comité Social

*Actas firmadas*

**PLAN DE IGUALDAD**

Constituida la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, paritaria entre parte económica y social, en el segundo semestre del año 2021, se sigue avanzando en el diagnóstico y el Plan de Igualdad de Gestrisam. A finales de 2022, el Comité de Empresa presenta el inicio de elecciones sindicales. Por parte de la secretaría de la CNPI se finaliza el plan de igualdad (14/12/2022) para poder seguir negociando y se presenta a la Gerencia en espera de ser consensuado con el nuevo Comité de Empresa que será constituido en el primer trimestre 2023.

Por otro lado, desde el correo electrónico de Igualdad, al igual que desde el de Responsabilidad Social, se hace comunicados periódicos a todo el personal. Destacando 8 de marzo y 25 de Noviembre, donde se difunden nuestros protocolos contra la violencia de género y se promueven las campañas planificadas desde el Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga.

En 2022, solo una mujer de la organización realiza una consulta particular en referencia al protocolo contra la Violencia de Género ante una incidencia familiar. No fue necesario activar el protocolo. Se le facilitó información requerida.

**MEMORIA 2021 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL en la Web:**

<https://gestrisam.malaga.eu/quienes-somos/responsabilidad-social.-igualdad-de-genero.-gestrisam-solidaria/responsabilidad-social/#memoria-2021>



### FORO SOCIAL y DIFUSIÓN RSC:

Principalmente se comunica y se da difusión a las actividades sociales, solidarias y culturales del Ayuntamiento de Málaga que se consideran de interés para el personal de Gestión Tributaria.

- **08/03/2022.** Se inician varios encuentros y seminarios con asociaciones de mayores. Asociación de Jubilados y Pensionistas de Puerta Blanca. Apoyo a la digitalización. En pro atender las demandas de mayores entorno a la Brecha Digital, los encuentros se desarrollan desde el Departamento de Estadísticas y Estudios.
- **20/04/2022.** Noticia prensa. Agenda 2030. Colaboración Gestrisam

## La Opinión DE MÁLAGA

Fecha: **20/04/2022** Audiencia: **5.316** Sección: **LOCAL**  
 Vpe: **746 €** Tirada: **2.621** Frecuencia: **DIARIO**  
 Vpe pág: **3.038 €** Difusión: **1.519** Ámbito: **PRENSA DIARIA**  
 Vpe portada: **5.468 €** Ocupación: **24,55%** Sector: **INFORMACION GENERAL**

Pág: 10

### Málaga avanza en su estrategia para cumplir la Agenda 2030

► Se han desarrollado más de 100 actividades municipales de formación, difusión y sensibilización

**L.O. MÁLAGA**  
 ■ La concejala de Participación Ciudadana, Migración, Acción Exterior, Cooperación al Desarrollo, Transparencia y Buen Gobierno, Ruth Sarabia, presentó ayer,

junto a la directora gerente de la Fundación Ciedes, Carmen García Peña, el último Informe Voluntario de Progreso Málaga ODS (IVP), documento elaborado anualmente por la Fundación en el que se analiza cómo la ciudad trabaja para aplicar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Este es el cuarto IVP presentado por el Ayuntamiento de Málaga, la primera ciudad de España que, ya en 2018, elaboró y presentó estos informes. El documento referido a 2021, segundo año de pandemia, da cuenta de las más de cien actividades de formación, difusión y sensibilización realizadas por parte del Ayuntamiento, Fundación Ciedes y Cifal Málaga, así como del más de medio centenar de buenas prácticas.

Más de la mitad de los planes municipales analizados (un 54%) ya trabajan alineados con esos ODS, seguidos de cerca por el ODS 16 (Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas), presente en el 46% de la planificación, y de los ODS 3 (Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades) y 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas).

«El informe da muestra de la implicación creciente de todas las áreas y entidades municipales como tónica general y de la proactividad en la elaboración de planes propios alineados con los ODS», destacaron, al tiempo que pusieron como ejemplo, entre otras, del Área de Sostenibilidad Medioambiental, que ya ha redactado su tercer informe voluntario de progreso en colaboración con la Fundación Ciedes; la alineación del Plan Estratégico 2021/2024 del Área de Turismo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible; o la vinculación del VII Plan de Inclusión Social 2021-2024 del Área de Derechos Sociales con 11 de los 17 ODS.

Por otra parte, cada año son más los entes y empresas municipales que se comprometen con los ODS, apuntaron en rueda de prensa. Asimismo, se señala que el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga ha dado un paso más en su implicación con los Objetivos de Naciones Unidas relacionados con la sostenibilidad poniendo en funcionamiento su segunda planta fotovoltaica con el objetivo de aumentar su capacidad de autoabastecimiento eléctrico a través de sistemas renovables, y que tanto la Empresa Municipal de Transportes (EMT) como el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) y Limasam han progresado notablemente en su compromiso de relacionar con los ODS sus memorias de gestión y sus principales actuaciones en materia ambiental y de responsabilidad social.

### Notificaciones al Comité Social en promoción de los ODS Agenda 2030 en 2022:

- **11/10/2022.** ACTUALIZACIÓN desde Dpto. de Estadísticas y Estudios. Código de Buenas Practicas página web.
- **01/08/2022.** CONTENEDORES DE PAPEL CON INFORMACION PROTEGIDA. Comunicado Responsable Seguridad y miembro del Comité Social a toda la organización.
- **Julio 2022.** A Comité Social y a Subdirectores y Jefaturas de Departamento. Recordatorio en previsión Memoria y plan de actuaciones RSC. GESTRISAM APOYA PACTO MUNDIAL. ONU. 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) RSC Y ACTUACIONES DEPARTAMENTALES. REQUERIMIENTO DATOS EN BASE ODS AGENDA 2030.
- **11/07/2022.** Pacto Mundial. ¡Descubre cuál es la contribución de las empresas españolas a la Agenda 2030!
- **28/01/2022.** ODS8. Allianz Partners publica una guía para un uso digital sostenible y responsable.

### Actividades propuestas en 2022 (comunicadas vía correo a todo Gestrisam):

- **28/11/2022.** RSC. TIPS. CONSUMO INTELIGENTE, responsable y sostenible II
- **24/11/2022.** RSC. TIPS CONSUMO INTELIGENTE, responsable y sostenible I
- **22/11/2022.** EL ÁREA DE FIESTAS PROGRAMA UN AMPLIO REPERTORIO NAVIDEÑO CON MÚLTIPLES PROPUESTAS Y ESCENARIOS



- 21/11/2022. GERENCIA. INFO-FLASH INTERNO: ATENCIÓN PRESENCIAL SIN CITA PREVIA PARA MAYORES DE 65 AÑOS Y PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
- 17/11/2022. ENTRADA GRATUITA Y VISITAS ESPECIALES PARA DESPEDIR LA EXPOSICIÓN INCESANTE PICASSO. LIBERTAD Y VIDA EN LA COLECCIÓN DEL MUSEO RUSO
- 14/11/2022. RSC GESTRISAM-RECICLADO-TIPS SOSTENIBLES
- 27/10/2022. Ampliación CHURRIANA. HALLOWEEN CHURRIANA 2022 - VII NOCHE DEL TERROR
- 27/10/2022. EL AYUNTAMIENTO ORGANIZA UN AÑO MÁS UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES FAMILIARES GRATUITAS PARA HALLOWEEN
- 24/10/2022. -LOS TRES MERCADOS ARTESANALES DE LA CIUDAD CONTARÁN CON ACTIVIDADES ESPECIALES PARA TODA LA FAMILIA
- 07/10/2022. COMUNICACIÓN GESTRISAM: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021 (Grupos de interés. Difusión)
- 06/10/2022. COMUNICACIÓN: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2021 (Difusión)
- 02/10/2022. 8 de octubre de 2022 - LA NOCHE EN BLANCO – MÁLAGA. Difusión información municipal.
- 29/09/2022. La Noche Europea de los Investigadores llena de ciencia las calles de Málaga este viernes.
- 26/09/2022. TURISMO Y CULTURA. Málaga celebra el Día Mundial del Turismo con medio centenar de propuestas, se adjunta información enlaces de interés.
- 16/09/2022. SEMANA DE LA MOVILIDAD DEL 18 AL 25 de septiembre y FESTIVAL ANDALUZ DE TEATRO 23-24-25 septiembre. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.
- 24/08/2022. EL AYUNTAMIENTO IMPULSA EL OCIO ALTERNATIVO PARA JÓVENES. El programa 'Alterna en tu Ocio' que ofrece todos los años el Área de Juventud de forma gratuita a jóvenes entre los 15 y los 35 años.
- 02/08/2022. Recordatorio. ODS 3-6-12 / SALUD - AGUA - CONSUMO RESPONSABLE
- 28/07/2022. ODS 3 - SALUD Y BIENESTAR - DEPORTE EN FERIA
- 25/07/2022. ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE. RECICLAJE EN GESTRISAM. LAS TRES R: RECICLA, REDUCE, REUTILIZA. Recordatorio y actualización: de los puntos de reciclaje que tenemos más cerca en Tabacalera y el manual de buenas prácticas medioambientales de Gestrisam en el portal interno, su ubicación
- 21/07/2022. ODS 3-6-12-17 Agua de Málaga- Emasa. GESTRISAM SIN PET. Firma compromiso y botella de cristal corporativa de regalo.
- 21/07/2022. CULTURA MUNICIPAL - CONCIERTO "CON RITMO LATINO". CASTILLO DE GIBLRAFARO. 24/07/2022 entrada libre
- 15/07/2022. CULTURA. EL MUSEO REVELLO DE TORO ORGANIZA SU VII CONCIERTO DE VERANO CON LA ACTUACIÓN DE CONCIERTO MÁLAGA. Entrada libre.
- 05/07/2022. CULTURA - CONCIERTOS DE VERANO - GIBRALFARO
- 05/07/2022. PARQUE DEL OESTE - VERANO SOSTENIBLE - HOY. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
- 27/06/2022. RSC - ODS - EL VERANO SOSTENIBLE. El Ayto. de Málaga, bajo el título de "El verano sostenible" se ha previsto entre el 30 de junio y el 12 de julio un variado programa que comprende instalaciones, talleres, actividades y espectáculos orientados en educar en sostenibilidad a los más pequeños.





- 05/06/2022. ODS 3 - RV: 🏠 Cuidate desde casa. Practica deporte con nosotros #SéniorsActivos
- 03/06/2022. Pasaporte Verde. DÍA MUNDIAL MEDIO AMBIENTE - ACTIVIDAD MUNICIPAL - ODS 13-15
- 01/06/2022. ÁREA DE MEDIO AMBIENTE. Actividades entorno a Día Mundial del Medioambiente 2022
- 31/05/2022. RSC - PROPUESTAS SOLIDARIAS Y RESPONSABLES - YO BEBO AGUA DE MÁLAGA, MI AGUA
- 13/05/2022. JORNADA DONACION DE SANGRE JUEVES, 19 DE MAYO -APARCAMIENTO POLO DIGITAL- Difusión desde RR.HH.
- 12/05/2022. GESTIÓN TRIBUTARIA Y LOS ODS 3-6-12-17- CONSUMO DE AGUA RESPONSABLE. Gestrisam sin pets.
- 12/05/2022.CULTURA. THYSSEN MÁLAGA CELEBRA EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS CON UNA JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS Y VISITAS GUIADAS GRATUITAS
- 14/03/2022. ODS 3 - LA CARRERA 'CORRE POR UNA CAUSA' ESPERA ALCANZAR LAS 2.000 INSCRIPCIONES EN SU VUELTA PRESENCIAL
- 11/03/2022.ODS. CULTURA. CONCIERTO BANDA MUNICIPAL
- 11/03/2022.ODS 4-5: Cultura. Actividad del Real Club Mediterráneo. Encuentro con la autora: Regina Román
- 10/03/2022. Difusión municipal de la Aplicación "Málaga Solidaria con Ucrania", herramienta para ayudar al pueblo ucraniano creada por la Asociación Women in Málaga TechPark
- 04/03/2022. GESTRISAM RSC-SOLIDARIDAD CON EL PUEBLO UCRANIANO. ODS 16 (PAZ) - ODS 17 (ALIANZAS) - ODS 1 (POBREZA) - ODS 2 (HAMBRE) - ODS 3 (SALUD. Difusión municipal de iniciativa del Área de Participación Ciudadana.
- 20/01/2022. MUNICIPAL. CULTURA MÁLAGA Y DEPORTE (ODS 3-4-5)
  - EL AYUNTAMIENTO DISEÑA UNA WEB PARA PONER EN VALOR EL PASADO Y LA HISTORIA DE LA CIUDAD A TRAVÉS DE RUTAS ARQUEOLÓGICAS
  - UN CICLO TEMÁTICO ABORDA EL PAPEL DESTACADO DE LAS MUJERES DURANTE LA GRAN GUERRA PATRIÓTICA EN LA COLECCIÓN DEL MUSEO RUSO
  - MÁLAGA SE ADHIERE A LA RED DE CIUDADES POR LA BICICLETA
  - EL AYUNTAMIENTO PRESENTA EN FITUR CUATRO GRANDES EVENTOS QUE TENDRÁN LUGAR ESTE AÑO EN EL MARTÍN CARPENLA La ciudad acogerá tres acontecimientos deportivos de alto nivel: FIBA U17 World Cup 2022, World Pádel Tour y la Maratón de Málaga y el espectáculo sobre hielo 'Cristal' del Circo del Sol



## VOLUNTARIADO

**Diciembre 2022.** Voluntariado. ODS 1. CAMPAÑA NAVIDAD. TU GENEROSIDAD AYUDA A LAS FAMILIAS MÁS NECESITADAS. Se recauda 810€ que se entregan a la Residencia Ángeles Custodios. Destinada a la compra de Navidad para niñas y niños en situación precaria económica familiar. Adjuntamos imagen de las compras realizadas y el agradecimiento (imagen) de las personas beneficiarias acogidas en la Residencia.

26

En esta residencia conviven 20 niñas y niños, repartidos en dos plantas; los mayores en la planta baja y los pequeños en la alta, y solo tenían una televisión para todos; van a poder comprar otra televisión con parte del dinero aportado, para tener una en cada planta.

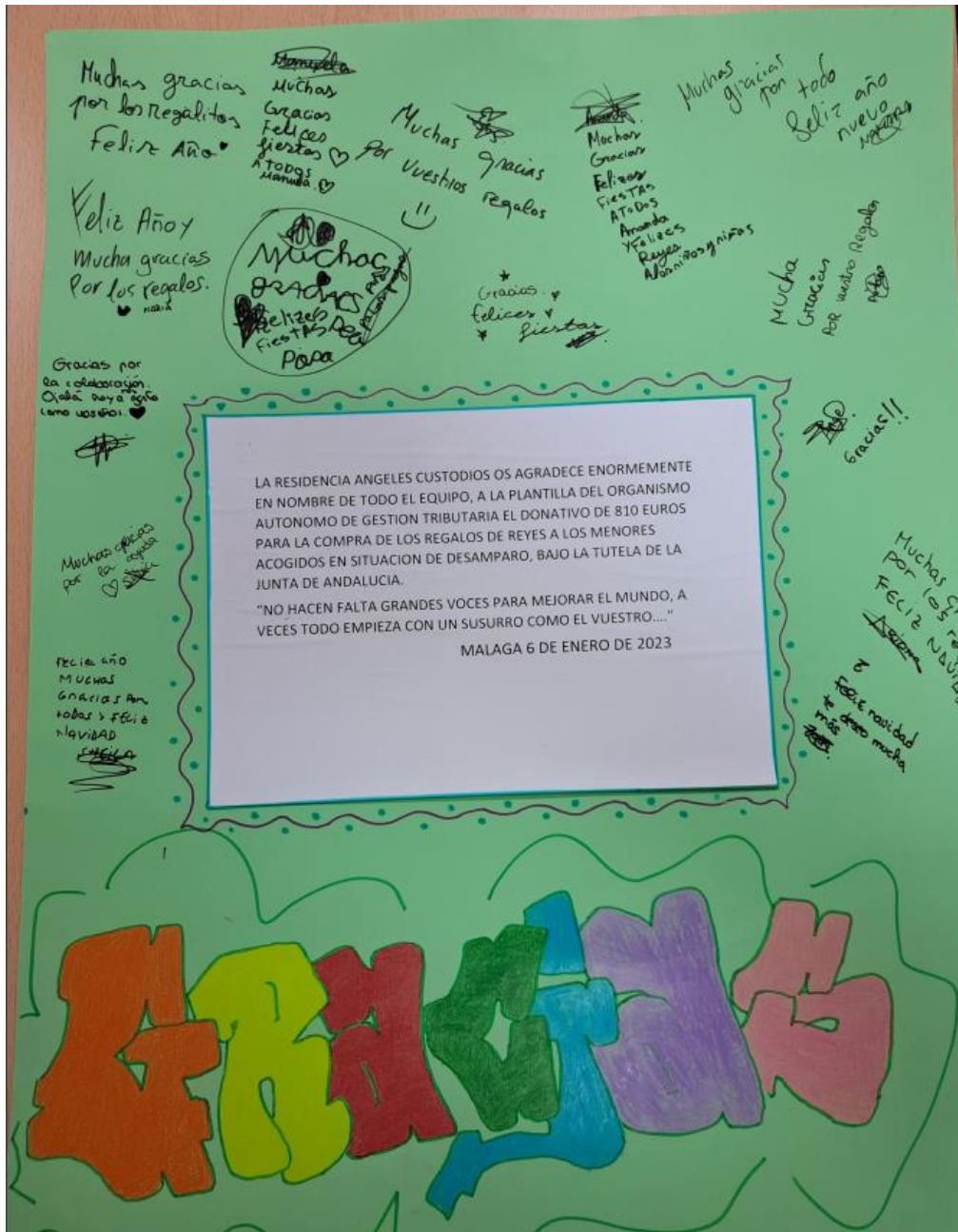
Con el resto del dinero han podido recibir unos regalos comunes para todas/os que los llevaban pidiendo muchos años, como son una mesa de multijuegos, una diana, 8 o 10 juegos de mesa, balones de fútbol y baloncesto, 2 freidoras y 1 cafetera.

Agradecimiento a las personas voluntarias del Organismo que han invertido su tiempo personal para esta buena labor social.

Nuestra compañera voluntaria nos transmite las infinitas gracias por parte de la directora del centro Ángeles Custodios y la frase que nos han dedicado:

“NO HACEN FALTA GRANDES VOCES PARA MEJORAR EL MUNDO, A VECES TODO EMPIEZA CON UN SUSURRO COMO EL VUESTRO.”







## OFERTAS AL PERSONAL

Se ofrece en el portal interno una oferta al personal nueva en el año 2022. Que se suman a las incorporadas en el final del año 2020 como nueva actividad departamental y al año 2021. Además de estar en el Portal Interno son remitidas a todo el personal vía correo electrónico. En 2022 son:

18/05/2022. OFERTAS AL PERSONAL - AQUAVELIS 2022

09/03/2022. Actualización datos oferta Cajasur

22/11/2022. Propuesta BLACK FRIDAY SEGUROS EL CORTE INGLÉS.

## COMUNICACIÓN

### DOSIER DE PRENSA

Se elabora dossier de prensa tributario diario. Se remite antes de las 9.00 de la mañana. Se realiza seguimiento de noticias interesantes para nuestra gestión.



## NOTICIAS DESTACADAS EN WEB DEL ORGANISMO:

### **Presupuesto 2023: crece hasta los 976,6 millones de euros y apuntala el dinamismo y el progreso de la ciudad de Málaga**

29/11/2022

El alcalde de Málaga, Francisco de la Torre, acompañado por el concejal de Economía y Hacienda, Carlos Conde, ha dado a conocer el proyecto de ...

### **Gestión Tributaria facilita a los mayores de 65 años la atención presencial sin cita previa en sus oficinas de Tabacalera**

21/11/2022

El O.A. de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga atiende presencialmente en sus oficinas de Avda. ...

### **Abierto el plazo de solicitud de las ayudas para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas**

19/7/2022

Hoy se abre el plazo para la solicitud de la línea de ayudas destinadas a personas desempleadas y pensionistas residentes en Málaga y que tiene ...

### **Gestrisam pone en funcionamiento una nueva Web para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites.**

3/3/2022

El objetivo es aumentar y mejorar la calidad de los servicios que por parte del Organismo Autónomo se ofrece a la ciudadanía malagueña.

### **La Plusvalía bajará un 36% de media en la nueva ordenanza que tramita el Ayuntamiento de Málaga.**

19/1/2022

El Consistorio no subirá el tipo impositivo y mantendrá las bonificaciones que se vienen aplicando en los casos de mortis causa.



# 5.

# PERFIL DE LA MEMORIA

## 5. PERFIL DE LA MEMORIA

### G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA Año 2022

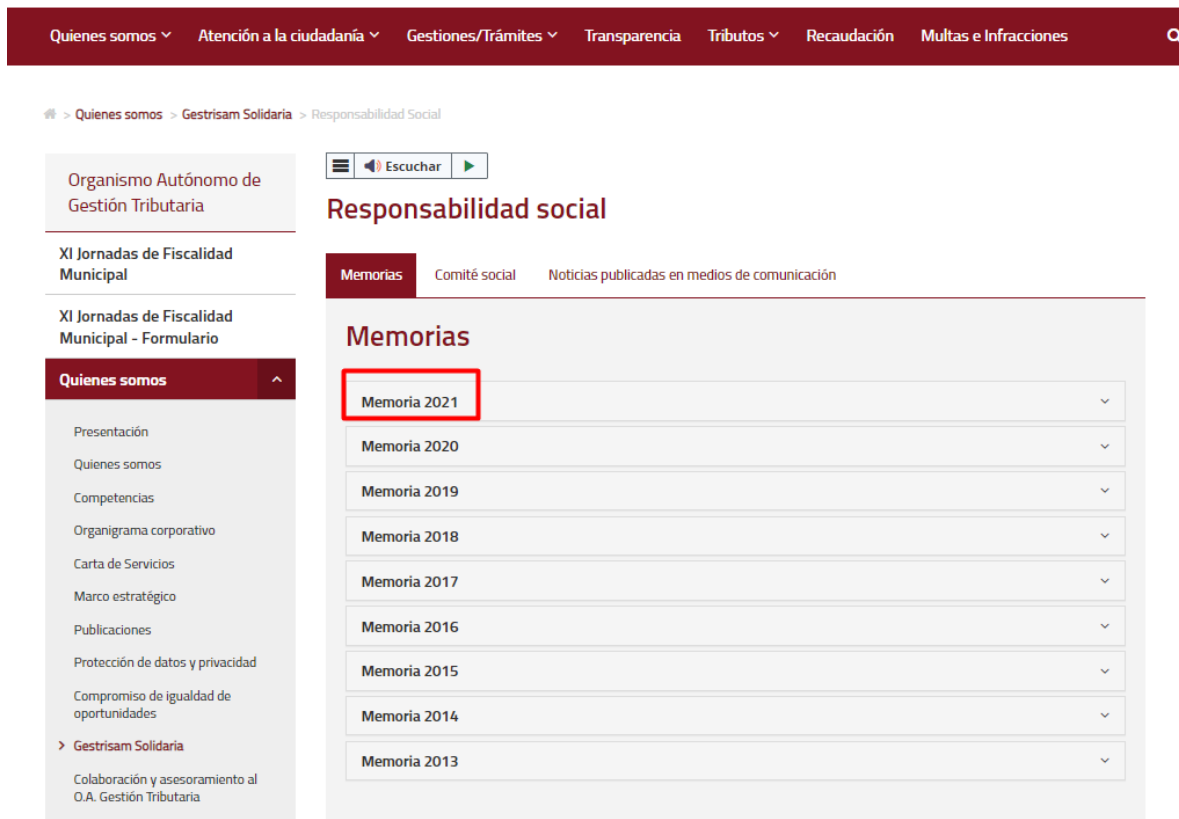
### G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

31

**Memoria de Responsabilidad Social 2021 de Gestrisam.** Cerrada en agosto del 2022, 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, Certificado de Reconocimiento con resolución del Ministerio y Pacto Mundial



Contacto Valoración del servicio. Quejas y sugerencias



Quienes somos ▾ Atención a la ciudadanía ▾ Gestiones/Trámites ▾ Transparencia Tributos ▾ Recaudación Multas e Infracciones 🔍

🏠 > Quienes somos > Gestrisam Solidaria > Responsabilidad Social

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

Escuchar ▶

## Responsabilidad social

Memorias Comité social Noticias publicadas en medios de comunicación

### Memorias

- Memoria 2021
- Memoria 2020
- Memoria 2019
- Memoria 2018
- Memoria 2017
- Memoria 2016
- Memoria 2015
- Memoria 2014
- Memoria 2013

<https://gestrisam.malaga.eu/quienes-somos/responsabilidad-social.-igualdad-de-genero.-gestrisam-solidaria/responsabilidad-social/>



MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Bienvenido ALICIA
▶ Salir

Memorias
Publicar memoria
Cambiar datos
Cambiar contraseña
Notificaciones
Ayuda ?

Mostrar 10 registros Buscar:

Fecha Alta	Fecha Baja	Entidad auditora	Año	Estado	Detalle	Auditoría	Memoria	Certificado Reconocimiento	Despublicar
07/10/2016			2015	Publicada					
30/01/2018	26/09/2018		2018	Despublicada					
30/01/2018			2016	Publicada					
26/09/2018			2018	En Subsanación					
26/09/2018			2017	Publicada					
23/10/2019			2018	Publicada					
23/10/2020			2019	Publicada					
25/10/2021			2020	Publicada					
06/10/2022			2021	Publicada					

Mostrando registros del 1 al 9 de un total de 9 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último



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 2.021 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, Ayuda vivienda, Escuela Cívico Tributaria, BBPP Medioambientales

Ejercicio: 2.021



Madrid, 03 de noviembre del 2022

Correo electrónica: [infoRSE@mites.gob.es](mailto:infoRSE@mites.gob.es)  
Código DIR 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.

**2022** – Destacamos en la memoria:

Gestrisam Solidaria, se reduce un 28% frente al año 2021, gracias a la estabilización del mercado laboral tras la pandemia.

Ayuda económica al mantenimiento de la vivienda habitual, la aprobación del Censo Inicial es una gran recompensa para la agilización de trámites administrativos en su gestión. En el mes de mayo se aprobó el Censo inicial de personas beneficiarias y se incorporaron 4.129 solicitudes de forma automática a la aplicación en Base de Datos Fiscal. Desde el 19 de julio hasta el 8 de agosto, se recogieron 816 nuevas solicitudes de forma presencial, por correo postal y por sede electrónica y se inició la tramitación y resoluciones.

Igualdad, se trabaja durante todo el año con la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, en el último trimestre del año se inician las elecciones sindicales, por ello, se presenta una primera propuesta, sobre lo trabajado, a Gerencia del I Plan de Igualdad de Gestrisam, a espera de ser consensuada con la próxima RLT.

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

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

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

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

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

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.
- Se sube a la Plataforma ONU, anualmente.
- 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.

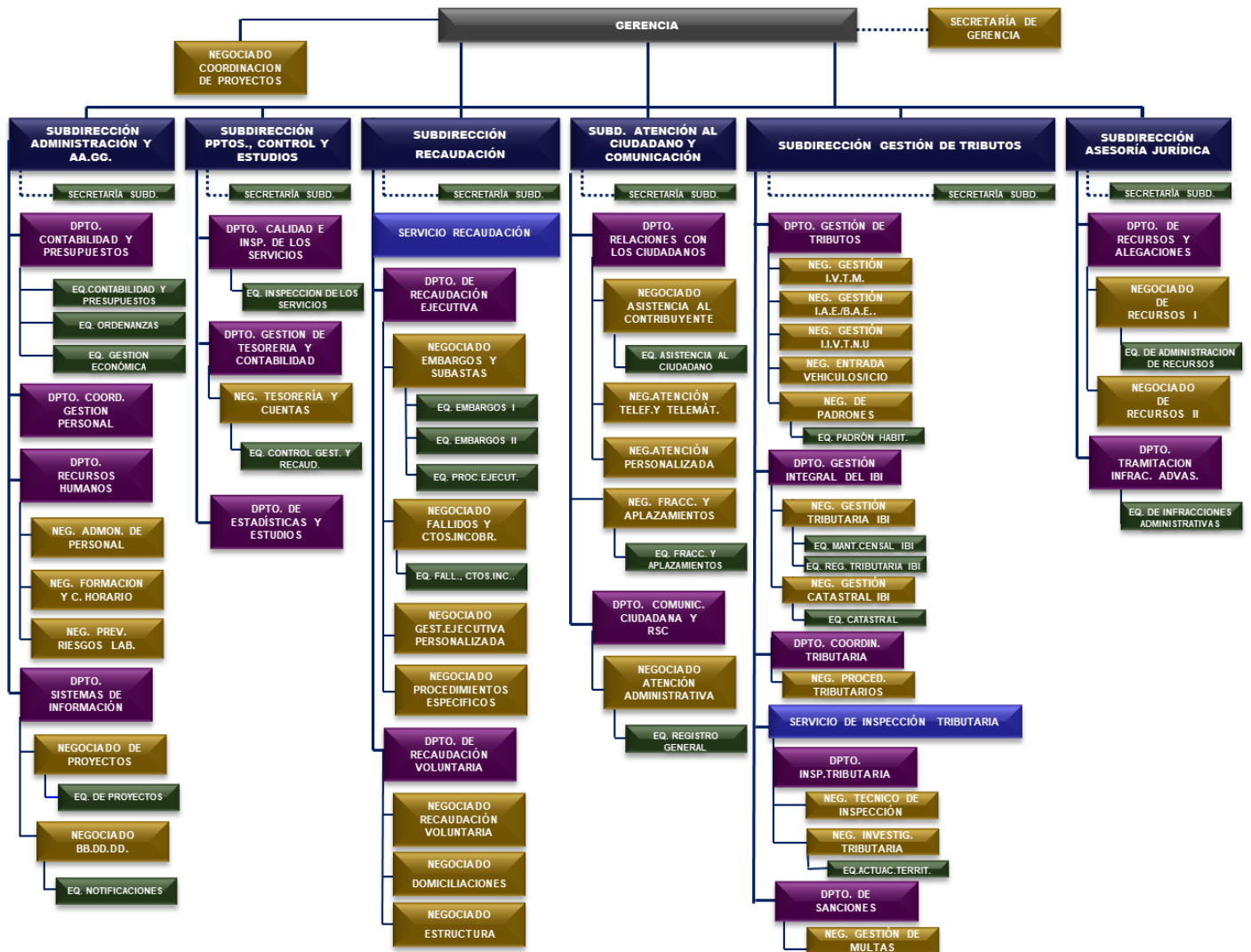


# 6.

# GOBIERNO

## 6. GOBIERNO

### G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO





# 7.

# 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.



39

## 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.





# 8.

# NUESTRO DESEMPEÑO



## 8. NUESTRO DESEMPEÑO (Ver G4-26 yG4-27)

### 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.

### 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 medioambiente.
- Nos comprometemos con la igualdad.
- Trabajamos con solidaridad.
- Nos esforzamos con motivación y satisfacción.

44

### 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](https://gestrisam.malaga.eu)
- Atención telefónica 951929292 y e-correo [gestrisam@malaga.eu](mailto: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.

### 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.

## 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. Memoria 2022
- Exenciones y Bonificaciones. Memoria 2022
- Voluntariado. Gesto Solidario
- Temas claves con los grupos de interés
- Notas de prensa y comunicados





# 9.

# 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.

50



**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,

D<sup>a</sup> Elisabet de Nadal Clanchet  
Secretaria General  
Red Española del Pacto Mundial  
P.P.  
[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)  
Teléfono: 91 745 24 14



# 10.

# 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.*

### 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

#### **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

**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.

56

### 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, taponés. 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.

58

#### **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 las 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.*

60

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.

### **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