

GESTRISAM: 25 años de oro

GESTRISAM obtiene en 2015 el Sello de Oro EFQM +500

Málaga crece con GESTRISAM

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha obtenido en 2015 el nivel de **Excelencia Europea +500**, equivalente al **Sello de Oro**, la máxima acreditación que puede obtenerse en el modelo de referencia europeo EFQM. La *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios* (AEVAL) ha certificado este logro tras un riguroso proceso de evaluación.

Este reconocimiento se obtiene en el año en el que se celebran los 25 años de servicio de **GESTRISAM**, una organización comprometida con su Misión de proveer los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la ciudadanía.

La AEVAL impulsa la excelencia en la Administración

La *Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas* (AEVAL), dependiente del *Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*, impulsa la calidad y mejora de la gestión de los servicios públicos en todos los niveles de la Administración española, con los objetivos de promover el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía. Las certificaciones de la *AEVAL* reconocen a las organizaciones públicas -como **GESTRISAM**- que se distinguen por la calidad de sus servicios y la excelencia en su rendimiento global, demostradas a través de rigurosas evaluaciones que incluyen exhaustivas visitas de verificación y un amplio

análisis de la gestión e impacto de los servicios prestados.

EFQM: el Modelo Europeo de Excelencia

El modelo de Excelencia Europea EFQM es el marco de gestión de 30.000 organizaciones en el continente, de las que solo unas pocas -menos de 100 en España- mantienen un nivel de excelencia superior a 500 puntos (Sello de Oro), hablamos de organizaciones punteras como **BMW** o **Siemens**, a las que se suma **GESTRISAM**.

EFQM aplica la herramienta de mejora continua **REDER**, impulsando la excelencia a través de nueve criterios y cientos de áreas clave a abordar. El modelo define una forma de gestionar las organizaciones que les permite alcanzar y mantener niveles sobresalientes de rendimiento, identificando y excediendo las expectativas de sus grupos de interés.

El *modelo EFQM* está sirviendo para que las entidades públicas europeas optimicen sus capacidades para gestionar con agilidad, eficacia y eficiencia, aplicando el talento de las personas para añadir valor a los ciudadanos y sociedad, creando un presente sostenible.

Principales reconocimientos de GESTRISAM

- Sello Oro EFQM +500.
- Carta de Servicios, certificada por la AEVAL.
- AENOR ISO 9001, alcance completo.
- Accésit Premio Ciudadanía por la Atención Integral.



GESTRISAM: vocación de servicio

Las competencias de **GESTRISAM** como **Agencia Tributaria** y gestora del *Padrón de Habitantes* se desarrollan mediante una avanzada *Planificación Estratégica y Gestión por Procesos*, obteniendo valoraciones de satisfacción de la ciudadanía superiores a 8,7 sobre 10 en todos los canales (presencial, telefónico y telemático), profundizando en su *propuesta de valor* de cercanía, agilidad y eficiencia.

GESTRISAM facilita la realización de los trámites y obligaciones requeridas a los ciudadanos sin esfuerzos, como con el *"flexipago"* o la domiciliación en de recibos o enviando gratuitamente a sus clientes más de un millón de comunicaciones anuales: avisos de domiciliación, volantes de empadronamiento, etc. de tal forma que se beneficien de la información y de los servicios de **GESTRISAM** sin desplazamientos, cómodamente en su domicilio.

La vocación de servicio es el principal *Valor Compartido* que inspira a los 225 profesionales de **GESTRISAM**.