

# CARTA DE SERVICIOS | Gestrisam

Edición 2024



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo



**Ciudad de Málaga**

## En qué podemos ayudarle



**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.

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

### **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 y registro 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.

### **En el Padrón Municipal de Habitantes**

- Solicitar altas, modificaciones y bajas.
- Emisión de volantes e informes históricos.
- Información y reclamaciones del Censo Electoral.
- Consulta de colegios electorales.

### **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.

## Valores compartidos

- Compromiso: Comprometidos, con nuestras personas.
- Responsabilidad: Oramos con ética y responsabilidad.
- Transparencia: Nos mostramos transparentes con la sociedad.
- Confianza: Transmitimos confianza y empatía con la ciudadanía.
- Innovación: Innovamos y mejoramos con el apoyo de nuestras alianzas.
- Eficiencia: Gestionamos eficientemente con el Ayuntamiento.
- Excelencia: para Ofrecer(te) un servicio excelente.

## Misión

- Gestionamos responsablemente los ingresos de Málaga para su progreso y bienestar



# Compromisos e Indicadores de Calidad



## En la oficina de atención integral

- Seguridad sanitaria: medidas higiénicas y de control del aforo. Distancia de 2 metros entre los puestos de atención individualizada separados por mamparas. CO2<750p/millón.
- Organice su tiempo a través del servicio de Cita Previa.
- Tiene a su disposición servicios de atención especializada según tributos.
- Esperará menos de 15 minutos de media.
- Tramitará al instante los "trámites al momento" relacionados "en qué podemos ayudarle".
- Especial atención a mayores de 65 años sin cita previa.

## Por teléfono

- Atendemos de forma personalizada.
- Fuera del horario de atención, puede marcar su opción de consulta en el contestador automático 24 horas y le devolvemos su llamada -sin coste para Ud.- en 2 días hábiles.
- Enviamos los documentos de pago, justificantes de pago, de domiciliación y volantes de empadronamiento que solicite en 3 días hábiles.
- Realizamos avisos por mensajería SMS para citaciones, comunicaciones y requerimientos.

## Por Sede Electrónica e internet

- Puede realizar al instante todos los trámites habituales. 24h/7d
- Le asistimos y ayudamos por todos los canales (presencial, telefónico y @) a navegar por nuestra página Web y en la tramitación por Sede Electrónica.
- Contestamos sus correos a gestrisam@malaga.eu en 3 días hábiles.
- El Calendario Fiscal y de días inhábiles se publican en enero.

## Recibos domiciliados

- Se cargan en cuenta tras el periodo voluntario de pago.
- Ventajas: en el IBI hasta seis plazos; en la Tasa de Entrada de Vehículos e IAE, en dos plazos; en el IVTM dos meses después de la finalización del periodo voluntario de pago y en el caso de tener recibos que sumen más de 300 euros, se cargan en dos plazos.
- En los recibos domiciliados comunicamos previamente por el medio elegido los elementos identificativos y la fecha del cargo.

## Recibos no domiciliados

- Las cartas de pago se envían al domicilio antes de los últimos 15 días hábiles del periodo voluntario de recaudación, además de poderse descargar en la web y obtener por correo electrónico, teléfono o presencialmente. Incluyen un QR dinámico para el pago.
- Se facilitan gratuitamente los pagos por internet y bizum.

## Quejas y sugerencias

- Se contestan de manera completa y motivada antes de 10 días.
- Recibirá la contestación por correo electrónico (siempre que lo consigne).

## Proveedores

- Tendremos un Periodo Medio de Pago Proveedores de menos de 25 días, mejorando al menos en 5 días el plazo legal.

## Indicadores

- Aseguramos cumplir nuestros compromisos y la óptima prestación de servicios mediante un completo sistema de controles e indicadores.
- El seguimiento de la Carta de Servicios se publica en la web gestrisam.malaga.eu en el primer semestre de cada año.





## ¿Cómo puede presentar una queja, sugerencia o felicitación?

Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponde a las expectativas que tiene de él o quiere aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de quejas y sugerencias del ciudadano.

[https://saic.malaga.eu/portal/seccion\\_0006](https://saic.malaga.eu/portal/seccion_0006)

### Normativa

En la web dispone actualizada la normativa aplicable y los derechos de las personas usuarias.

### Subsanación y compensación

Trabajamos para cumplir siempre todos los compromisos. Si cree que se ha producido un incumplimiento, le agradeceremos que presente un formulario por el sistema de Quejas y Sugerencias, para poder subsanarlo y evitarlo. La alta dirección del Organismo Autónomo se pondrá en contacto con Ud. para darle explicaciones y disculparse. En los casos en que corresponda legalmente, realizaremos la posible anulación de deudas o devolución de oficio.

### Sistemas de aseguramiento

**Sistema de Gestión certificado (ISO 9001)** con alcance completo. Sello de Oro +500 puntos en el modelo europeo de excelencia EFQM. Carta de Servicios Certificada por el Gobierno de España. Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión Pública. Premio Iberoamericano de Calidad.



## Oficina de Atención Integral

Avda. Sor Teresa Prat, 17  
29003 Málaga

Telf: **951 92 92 92**

[gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)  
[gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)



Líneas EMT 15 y 7  
Línea 2 del metro (parada Princesa - Huelin)  
Parada de taxi: Av. Sor Teresa Prat 17

### Horario de atención presencial por cita previa

De lunes a viernes, de 08:30 a 14:00h.  
Por la tarde, los jueves: de 17:00 a 19:00h.  
(excepto del 15/06 al 15/09 y del 24/12 al 6/01)  
Solicitud de Cita Previa por web,@ y teléfono

### Gestión Tributaria presta sus servicios sin que tenga que desplazarse

- A través de la Sede electrónica <https://sede.malaga.eu>
- Información y gestiones en línea: [gestrisam.malaga.eu](http://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.

También  
puede  
informarse  
en...

málaga 24h

[malaga24h.malaga.eu](http://malaga24h.malaga.eu)

010

\*tarificación especial.  
Teléfono Municipal  
de Información  
y de forma alternativa  
en el Telf. 951 926 010

