

M E M O R I A

2019
2020



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento
de Málaga**

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, las sanciones por infracciones de la Ley de Seguridad Vial y Ordenanzas de Convivencia.

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 inte-

gra 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 funcionarios y empleados públicos.

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.

www.gestrisam.malaga.eu

Tel.: 951 92 92 92

gestrisam@malaga.eu

Datos destacados del ejercicio 2020

Gestión recaudatoria total

563,7 Mill. €

Porcentaje total recaudado en periodo voluntario

90,54 %

Porcentaje de recibos domiciliados

73,18 %

Usuarios que han realizado trámites telemáticos

265.344

Satisfacción atención presencial

9,03 sobre 10

Beneficios fiscales

17,7 Mill. €



Índice

I.	Introducción	3
II.	Recursos humanos	8
III.	Ejecución presupuestaria	10
IV.	Resultados económicos	12
V.	Transferencias de otras administraciones ...	15
VI.	Padrón de habitantes	17
VII.	Notificaciones	17
VIII.	Gestión de recursos y tramitación de infracciones	18
IX.	Relaciones con la ciudadanía	19
X.	Otras cuestiones de interés	24



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento
de Málaga**

I. Introducción

La Misión del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) que se describe en el Marco Estratégico de la organización, consiste en facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en la gestión de los ingresos de derecho público para la provisión de los medios económicos necesarios al desarrollo de la ciudad. Igualmente, es cometido de nuestro organismo la gestión del padrón de habitantes y de las sanciones municipales.

Desde el compromiso de máxima transparencia en actuaciones y resultados, en esta Memoria de Gestión se presenta una recopilación de los datos y hechos más relevantes de las actividades de GESTRISAM en el desempeño de su Misión durante los ejercicios 2019 y 2020.

2020 ha sido un año que quedará señalado para la historia por ser el año de la pandemia producida por el Covid-19 y lógicamente ha tenido un gran efecto en todas las organizaciones e igualmente en GESTRISAM, donde se registró el 5 de marzo el primer caso de Covid de todo el holding municipal, lo que nos obligó a ser pioneros en la necesaria reorganización interna. Como también lo fuimos en la reapertura, el 25 de mayo, de nuestra atención presencial a la ciudadanía, siendo las primeras oficinas municipales en reabrir al público tras su cierre por la declaración del estado de alarma.

Se había cerrado un ejercicio 2019 con unos resultados excelentes tanto en términos de gestión y recaudación como en términos de organización y tocaba afrontar 2020 que trajo una situación que nadie podía prever.

En este entorno de enorme dificultad en 2020 los derechos han alcanzado el 98,5% de ejecución que podemos considerar excelente dadas las adversas circunstancias sociales y económicas especialmente imputables a la caída de la actividad por las restricciones motivadas por la lucha contra la pandemia. Así, las disminuciones en importe liquidado se han producido, principalmente, en liquidaciones de ICIO y autoliquidaciones de plusvalía por la paralización de la actividad inmobiliaria y por las limitaciones a la movilidad que han provocado un enorme descenso

en el tráfico de vehículos que han supuesto que el importe liquidado por sanciones sea también muy inferior al presupuestado. También la paralización temporal del procedimiento de recaudación ejecutiva ha reducido los ingresos por recargos de apremio e intereses de demora legalmente aplicables a los impagos en periodo voluntario.

Esta incidencia de la pérdida de actividad en los derechos liquidados en 2020 tiene su lógico efecto en la reducción del importe recaudado por tributos tanto en fase voluntaria como en ejecutiva, que se sitúa en el entorno del 6%, aunque los ingresos finales no han caído más que un 1% si se consideran adicionalmente las transferencias del estado y de la comunidad autónoma cuya previsión, seguimiento y control corresponden igualmente a GESTRISAM.

El Organismo Autónomo se ha implicado en la lucha contra los efectos económicos de la pandemia.

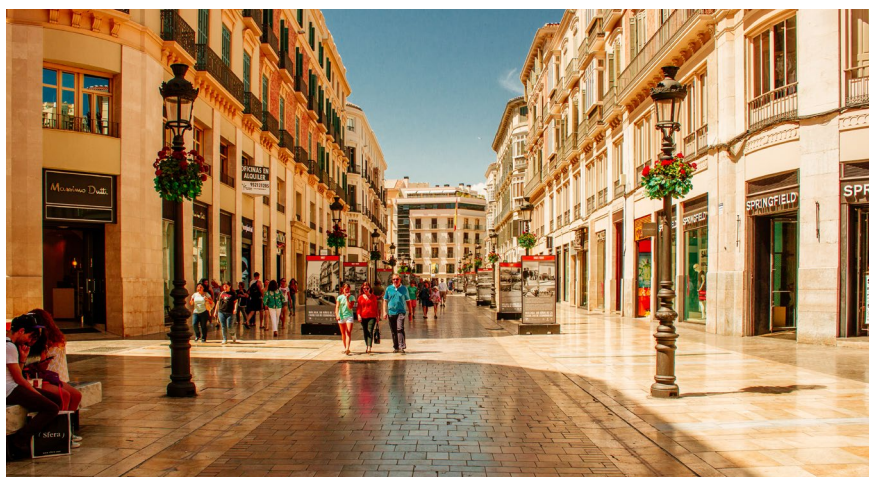
El organismo autónomo se ha implicado en la lucha contra los efectos económicos de la pandemia dentro de sus competencias, asumiendo especialmente la ejecución de las medidas de naturaleza tributaria y recaudatoria que se han puesto en marcha a nivel municipal y que ha supuesto un esfuerzo organizativo adicional por los cambios requeridos en los procesos y en los aplicativos informáticos. La modificación de los periodos de pago, las suspensiones de los procedimientos así como la aplicación de los numerosos cambios normativos en los momentos en los que el confinamiento era total, han puesto exitosamente a prueba la capacidad y flexibilidad operativa del organismo, en un momento en que se cambió de manera radical la forma de trabajar del personal adaptando las jornadas laborales al trabajo telemático en tiempo récord, y tuvo lugar la posterior reincorporación presencial gradual con aplicación de todas las medidas necesarias para la plena garantía de la salud de nuestras personas; y todo ello alcanzando unos resultados que podemos calificar de excelentes.

Adicionalmente ha coincidido con estas circunstancias la puesta en marcha - como consecuencia de la municipalización de la empresa de limpieza - de nuevos conceptos de ingreso como el correspondiente a la prestación patrimonial de carácter público no tributario que sustituye a las anteriores tasas de recogida de basura de actividades económicas y de vertidos, con la problemática añadida de notificación a los contribuyentes, así como el cobro y liquidación del impuesto sobre el valor añadido, así como su control y tratamiento correspondiente.

Sin perjuicio de la importancia que deba atribuirse a estos resultados económicos y de gestión, es igualmente destacable que GESTRISAM

persigue además acercar la administración tributaria a los ciudadanos a través de una gestión ágil que pone las nuevas tecnologías al servicio de la sociedad. Y los efectos de la pandemia también han tenido su influencia en este cometido.

No sólo se ha mantenido y potenciado el horario de atención al ciudadano respetando las medidas sanitarias, mediante la organización y la implantación de la atención presencial a través de cita previa, con el refuerzo de los recursos humanos dedicados a atención telefónica y telemática y con la apertura de las oficinas los martes y jueves por la tarde, sino que se ha producido un importante avance en las posibilidades de tramitación telemática por medio de la “Carpeta Ciudadana”, nombre que recibe la sede electrónica. Las solicitudes presentadas por los ciudadanos por esta vía, que ya experimentaron un crecimiento en 2019, alcanzaron en 2020 los 114.000 trámites (con firma electrónica), un 109% respecto al año anterior. Un gran avance en el servicio a la ciudadanía.



En concreto son ya 105 los trámites disponibles en 2020 (82 en 2019), competencia del Organismo Autónomo, que son procesos gestionados de forma segura, cómoda y sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas. Entre esos trámites destacan, por su volumen de solicitudes, la domiciliación de recibos, los certificados de empadronamiento históricos, certificados de deudas, declaración plusvalía y recursos. El impulso de la notificación electrónica a las personas jurídicas, que se produjo en 2019,

La mejora es reflejo del compromiso con la Excelencia.

ha tenido igualmente efectos en la simplificación de las relaciones con éstas durante el año 2020. El aumento del uso de otros canales como el mencionado canal telemático o el telefónico forman parte del importante impulso dado a la “oficina sin papeles” durante el año 2020, que también se ha desarrollado en todo lo posible en nuestros procesos internos.

En lo referente al programa de Gestrisam Solidaria, cauce a través del cual se facilita a personas económicamente desfavorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, se sigue incrementando en ambos ejercicios el número de solicitudes convirtiéndose en un servicio que desgraciadamente va a ser más necesario en los próximos meses.

Por otra parte, GESTRISAM continúa manteniendo una intensa y estrecha colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en diferentes aspectos de nuestra gestión. En esta línea conviene hacer mención a la activa participación en los diferentes convenios tramitados por esta institución.



A través de esta Federación se han canalizado las dificultades -que persisten y a las que nuestro organismo no es ajeno- que encuentran las Entidades Locales en la gestión del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a raíz de la sentencia del

Tribunal Constitucional, para la que no existe aún un desarrollo normativo posterior que minimice las incertidumbres originadas por la misma.

Queremos destacar aquí el significativo impulso experimentado por el Observatorio Tributario Andaluz (OTA). El OTA tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo datos útiles para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

En 2019 se reforzó su presencia en internet gracias a la creación de una nueva página web y, en 2020, los nuevos archivos a disposición del público ascienden a 318 y 116 que han sido subidos durante el año. El Observatorio se consolida como referente informativo y de debate técnico, a nivel autonómico y nacional, en cuanto a información en materia tributaria tanto para responsables políticos, gestores públicos y académicos como para cualquier ciudadano o medio de comunicación. La nueva herramienta contribuye a mejorar la transparencia y confianza hacia la gestión de recursos Públicos.

Las circunstancias de la salud pública han impedido que el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria continuara con el acercamiento a los diferentes colectivos y a sus ciudadanos más jóvenes en el marco de la denominada “Escuela Cívico Tributaria” y que tanta aceptación ha tenido hasta 2019. Las actividades previstas tuvieron que suspenderse en 2020 y se reanudarán tan pronto como las condiciones de salud lo permitan.

La mejora continua es reflejo, igualmente, del compromiso de la organización con la Excelencia. Además de impulsar diversos grupos de mejora de nuestros procesos internos, y de ser reconocidos en los premios municipales a la calidad, durante 2020 GESTRISAM ha mantenido la certificación del sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 del OA, obteniendo el sello de AENOR sin ninguna no conformidad, así como de la certificación EFQM +500 -sello oro- y de la Carta de Servicios con el Ministerio de Política Territorial y Función.

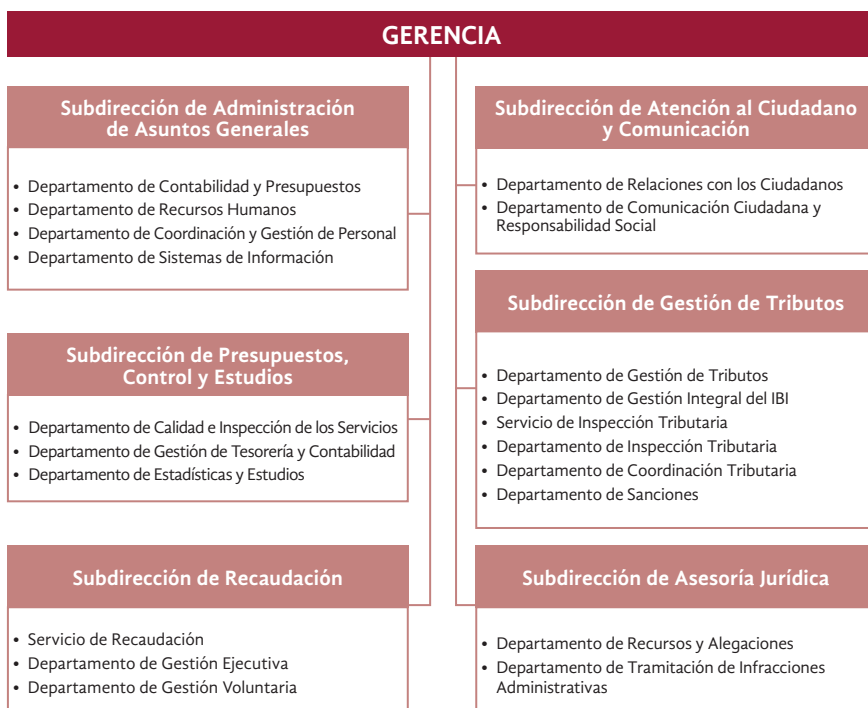
Para terminar, los resultados que se presentan a continuación invitan al reconocimiento a las personas que trabajan en GESTRISAM por su esfuerzo y dedicación en un año tan difícil y diferente, así como a la ciudadanía por su concienciación con el cumplimiento de sus obligaciones y su colaboración y adaptación a las nuevas circunstancias que, por desgracia y a nivel mundial, se están viviendo.



El OTA ofrece contenidos actualizados y acceso a la información con sencillez.

II. Recursos humanos

Organigrama a 31 de diciembre de 2020



Composición del Consejo Rector a 31 de diciembre de 2020

PRESIDENTE:

D. Carlos María Conde O'Donnell.

VICEPRESIDENTE:

D. Avelino de Barrionuevo Gener.

VOCALES:

D^a Teresa Porras Teruel. D^a Ruth Sarabia García. D^a Alicia Murillo López. D. Salvador Trujillo Calderón. D. Pablo Orellana Smith. D^a Noelia Losada Moreno. D. Nicolás Sguiglia. D^a M. Dolores Turanzas Romero. D. David Bueno Vallejo. D. Carlos Gómez Cambronero Sainz de la Maza

SECRETARIA DELEGADA:

D^a. Teresa Giner Esteve.

Plantilla a 31 de diciembre

	2020	2019	2018
Gerencia	2	2	1
Subdirección de Admón. y Asuntos Generales	31	31	30
Subdirección de Asesoría Jurídica	13	14	14
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	15	15	15
Subdirección de Recaudación	34	35	35
Subdirección de Atención al Ciudadano	46	47	49
Subdirección Gestión de Tributos	80	82	85
TOTAL TRABAJADORES	221	226	229

Datos de la plantilla por categorías profesionales a 31 de diciembre

	2020	2019	2018
Técnico de Grado Superior	10	10	11
Técnico de Grado Medio	39	40	40
Técnico Auxiliar	128	131	133
Auxiliar	39	40	40
Ordenanza	4	4	4
Personal de Limpieza	1	1	1
TOTAL TRABAJADORES	221	226	229

Distribución de la plantilla por sexos a 31 de diciembre

	2020	2019	2018
Nº de hombres	89	91	93
Nº de mujeres	132	135	136
TOTAL TRABAJADORES	221	226	229

Encuesta satisfacción interna

La encuesta de satisfacción interna que se realiza con carácter bienal entre todas las personas que trabajan en GESTRISAM, con una participación próxima al 80 por 100, presenta los siguientes resultados comparativos (de 0 a 10):

	2019	2017
SATISFACCIÓN GENERAL	7,90	7,73

III. Ejecución presupuestaria

Presupuesto de gastos en euros (€) 2019

Capítulos	Crédito Definitivo	Obligaciones Reconocidas
I Gastos de Personal	11.570.634,82	10.656.427,62
II Gastos en Bienes y Servicios	3.259.023,81	2.615.360,19
III Gastos financieros	1.001,00	0,00
IV Transferencias Corrientes	20.807,00	1.104,00
TOTAL GASTOS CORRIENTES	14.851.466,63	13.272.891,81
VI Inversiones Reales	515.374,28	205.056,09
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	515.374,28	205.056,09
VIII Activos Financieros	20.001,00	7.200,00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20.001,00	7.200,00
TOTAL GASTOS	15.386.841,91	13.485.147,90

Presupuesto de ingresos en euros (€) 2019

Capítulos	Previsión Definitiva	Derechos Reconocidos
III Tasas y Otros Ingresos	0,00	9.207,79
IV Transferencias Corrientes	14.726.650,74	13.596.752,56
V Ingresos Patrimoniales	1.000,00	28,72
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	14.727.650,74	13.605.989,07
VII Transferencias de Capital	515.374,28	205.056,09
TOTAL INGRESOS CAPITAL	515.374,28	205.056,09
VIII Activos Financieros	143.816,89	1.195,00
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	143.816,89	1.195,00
TOTAL INGRESOS	15.386.841,91	13.812.240,16

Presupuesto de gastos en euros (€) 2020

Capítulos	Crédito Definitivo	Obligaciones Reconocidas
I Gastos de Personal	11.968.698,53	10.968.408,61
II Gastos en Bienes y Servicios	3.959.751,28	2.871.181,15
III Gastos financieros	1.001,00	0,00
IV Transferencias Corrientes	20.807,00	0,00
TOTAL GASTOS CORRIENTES	15.950.257,81	13.839.589,76
VI Inversiones Reales	285.994,13	158.301,57
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	285.994,13	158.301,57
VIII Activos Financieros	20.001,00	4.800,00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20.001,00	4.800,00
TOTAL GASTOS	16.256.252,94	14.002.691,33

Presupuesto de ingresos en euros (€) 2020

Capítulos	Previsión Definitiva	Derechos Reconocidos
III Tasas y Otros Ingresos	0,00	7.578,08
IV Transferencias Corrientes	15.762.566,21	13.962.000,00
V Ingresos Patrimoniales	1.000,00	0,00
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	15.763.566,21	13.969.578,08
VII Transferencias de Capital	285.994,13	158.301,57
TOTAL INGRESOS CAPITAL	285.994,13	158.301,57
VIII Activos Financieros	206.692,60	5.505,00
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	206.692,60	5.505,00
TOTAL INGRESOS	16.256.252,94	14.133.384,65

IV. Resultados económicos

IV.1 Resultados globales de la gestión tributaria

Derechos reconocidos

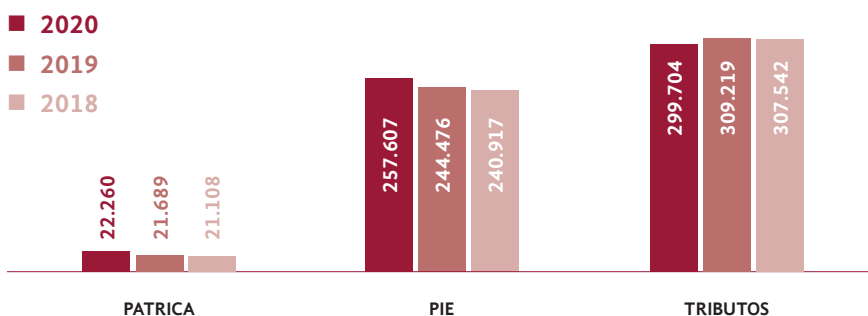
En miles de euros (€)

Derechos Puestos al Cobro (*)	2020	2019	2018
O.A. Gestión Tributaria			
Recibos	190.137	189.127	188.521
Liquidaciones	70.710	69.012	65.560
Autoliquidaciones	27.829	36.529	40.989
Transferencias del Mº Economía y Hacienda	3.653	3.879	4.271
Participación en Ingresos del Estado	257.607	244.476	240.917
Participación en Tributos de la C. Autónoma	22.260	21.689	21.108
SUBTOTAL	572.196	564.712	561.366
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento	7.375	10.672	8.201
TOTAL	579.571	575.384	569.567

(*) Incluye los importes de recargo a favor de la Diputación Provincial

Derechos reconocidos

En miles de euros (€)



Recaudación

En miles de euros (€)

Total recaudado (*)	2020	2019	2018
Cobros en periodo voluntario	250.520	256.836	259.823
<i>Recibos</i>	173.966	172.636	172.249
<i>Liquidaciones</i>	50.757	48.981	48.323
<i>Autoliquidaciones</i>	25.797	35.219	39.251
Cobros en vía ejecutiva	23.484	34.068	28.920
Transferencias del Mº de Economía	3.653	3.879	4.287
Participación en Ingresos del Estado	257.607	244.476	240.917
Participación en los tributos de la C.A.	22.260	21.689	21.108
SUBTOTAL	557.524	560.948	555.055
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de otras Direcciones Generales o Servicios del Ayuntamiento	6.188	7.910	6.752
TOTAL	563.712	568.858	561.807

(*) Incluye los importes de recargo a favor de la Diputación Provincial

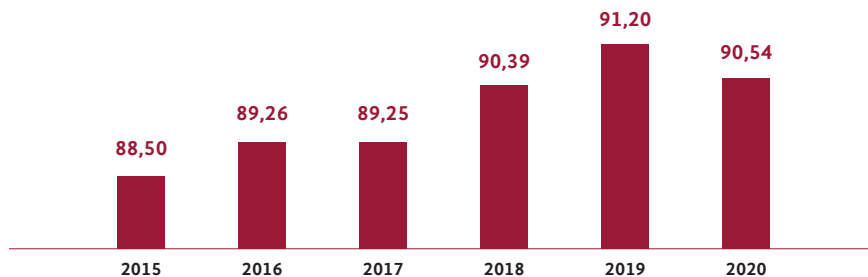
IV.2 Porcentaje de recaudación de recibos

En porcentaje (%)

Tributos	2020	2019	2018
IBI Urbana sin Organismos públicos	93,45	93,32	92,59
IBI Urbana Organismos Públicos	86,53	88,76	87,60
IBI Bienes de Características Especiales	100,00	99,97	99,98
Impuesto sobre Bienes Inmuebles Rústica	79,56	82,71	81,26
Impuesto sobre Vehículos Tracción Mecánica	78,12	79,48	79,61
Impuesto Actividades Económicas	92,71	94,29	90,92
Tasa Basura Actividades Económicas	75,16	76,66	77,40
Tasa por Entrada Vehículos	92,50	92,99	92,88
Tasas Cajeros	75,21	89,17	89,92
RECIBOS ORGANISMO	90,90	91,31	90,52
Tasa Quioscos	76,90	74,63	73,03
Tasa Mercados	84,66	86,84	87,27
Tasa Aprov. Venta Ambulante	52,63	66,05	61,06
Tasa Aprovechamiento Mesas*	57,21	-	-
Tasa Aprovechamiento Toldos*	59,40	-	-
RECIBOS OTRAS ÁREAS MUNICIPALES	66,66	78,83	77,21
TOTAL	90,54	91,20	90,39

(*) Nueva gestión mediante recibos de vencimiento periódico en 2020

Porcentaje de Recaudación de Recibos



IV.3 Recaudación ejecutiva

Recaudación

En miles de euros (€)

Tipo	2020	2019	2018
Emisiones	11.752	18.737	13.667
Fraccionamientos	3.609	4.175	4.165
Actuaciones ejecutivas	8.123	11.156	11.088
TOTAL	23.484	34.068	28.920

IV.4 Lucha contra el fraude

Expedientes

En números

Conceptos	2020	2019	2018
IIVTNU	844	515	623
ICIO	211	38	157
Restantes actuaciones	347	994	1.236
TOTAL	1.402	1.547	2.016

Actas

En miles de euros (€)

Conceptos	2020	2019	2018
IAE	384	958	752
IIVTNU	2.280	1.810	1.739
ICIO	354	293	1.007
Entrada vehículos	31	96	142
T. Basura AA.EE.	57	290	240
T. Licencia apertura	47	33	72
Mesas y toldos	-	-	2
T. Utilización subsuelo	182	600	582
TOTAL	3.335	4.080	4.536

V. Transferencias de otras administraciones

V.1 Participación del Ayuntamiento de Málaga en los Ingresos del Estado (PIE)

En miles de euros (€)

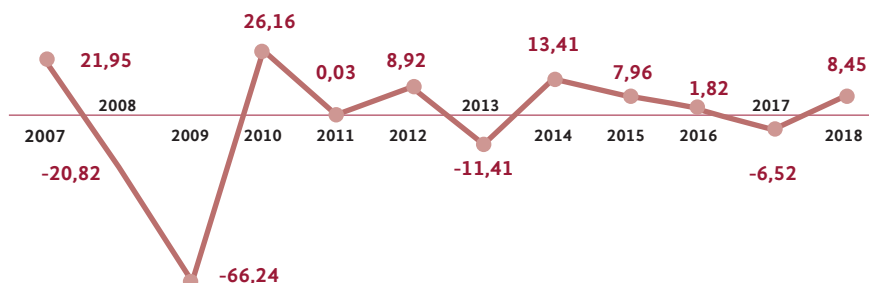
Conceptos	2020	2019	2018
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	9.097	9.097	8.076
Impuesto sobre el Valor Añadido	9.901	9.901	9.192
Impuestos Especiales:			
Sobre la Cerveza	53	53	53
Sobre Productos Intermedios	3	3	3
Sobre el Alcohol y Bebidas Derivadas	137	137	135
Sobre Hidrocarburos	1.509	1.509	1.503
Sobre las Labores del Tabaco	883	883	886
TOTAL CESIÓN	21.583	21.583	19.848
Participación Fondo Complementario de Financiación	214.239	214.239	205.682
Compensaciones IAE	17.249	17.249	16.560
TOTAL FONDO COMPLEMENTARIO DE FINANCIACIÓN	231.488	231.488	222.242
LIQUIDACIÓN X-2	8.448 (a)	-6.655 (b)	1.824
LIQUIDACIÓN X-2 parte positiva		1.057 (b)	0
LIQUIDACIÓN X-3	-917 (b)	0	
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2008	-572	-572	-572
LIQUIDACIÓN EJERCICIO 2009	-2.425	-2.425	-2.425
TOTAL PARTICIPACIÓN EN LOS TRIBUTOS DEL ESTADO	257.605	244.476	240.917

(*) Nota: Ingresos y reintegros efectivos producidos durante el año (criterio de caja)

(a) Liquidación 2018 (b) Liquidación 2017

Participación del Ayuntamiento de Málaga en los ingresos del Estado

En millones de euros (€)



V.2 Participación del Ayuntamiento de Málaga en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (PATRICA)

La dotación de la PATRICA, congelada desde 2012, aumentó por primera vez en ocho años con la aprobación del Presupuesto de la Comunidad Autónoma Andaluza para 2019. El importe total que se establece en los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el ejercicio de 2020 de nuevo se incrementa hasta llegar a los 500,0 millones de euros (un incremento del 2,1% respecto al presupuesto de 2019).

Esta participación, de acuerdo con la normativa que la regula, debería haberse incrementado desde el año 2013 para nuestra comunidad en 60 millones de euros cada año hasta el año 2014 y a partir del 2016 el Fondo consolidado regional de 600 millones evolucionaría, según la Ley 6/2010, de 11 de junio, según el índice que mide la evolución de los ingresos de tributos de nuestra Comunidad Autónoma.

La cantidad percibida en concepto de PATRICA en 2019 para Málaga fue de 21,689 millones de euros. En 2020 ha sido de 22,260 millones de euros.

VI. Padrón de habitantes

Actuaciones

Tipo de actuación	2020	2019	2018
Altas por cambio de residencia	15.680	20.231	19.058
Altas por nacimiento	3.856	4.363	4.507
Altas por omisión	1.777	2.279	2.194
TOTAL ALTAS	21.313	26.873	25.759
Bajas por caducidad	689	2.081	1.134
Baja por cambio residencia	13.527	15.276	15.092
Baja por defunción	4.516	4.576	4.896
bajas por duplicado	90	135	367
Bajas por inclusión indebida	34	68	726
TOTAL BAJAS	18.856	22.136	22.215
Modificaciones datos personales	9.823	14.580	18.392
Modificaciones cambio domicilio	22.725	24.942	25.995
Modificaciones territoriales	6.550	1.808	4.182
Modificaciones por confirmación	1.174	986	1.082
Modificaciones por renovación	4.485	5.144	3.848
TOTAL MODIFICACIONES	44.757	47.460	53.499
TOTAL	84.926	96.469	101.473

VII. Notificaciones

Correspondencia distribuida	2020	2019	2018
Notificación con acuse de recibo	444.350	487.362	504.701
Notificación sin acuse de recibo	728.636	765.739	774.839
TOTAL GENERAL	1.172.986	1.253.101	1.279.540

VIII. Gestión de recursos y tramitación de infracciones

Gestión de Recursos

	2020	2019	2018
Tercería de dominio	12	19	10
I.B.I.	341	543	502
I.A.E.	132	143	68
I.V.T.M.	171	185	165
I.C.I.O	82	98	161
I.I.V.T.N.U	488	504	547
Tasa basura doméstica	1	3	4
Tasa entrada vehículos	67	87	79
Afección de bienes	5	2	0
Tasa basura AA.EE.	103	101	80
Ejecutiva	399	600	558
Inspección	13	21	27
Multas-apremio	597	1.223	1.142
Multas-voluntaria	1004	1.425	2.369
Sanc. Ord. Convivencia	54	75	67
Trib. Otras Áreas	83	119	103
Otros escritos	8	22	29
TOTAL GENERAL	3.560	5.170	5.911

Tramitación de Infracciones

En miles de euros (€)

Expedientes	2020		2019		2018	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Convivencia	3.632	525.003,63	4.985	1.015.337,81	5.307	1.154.208,14
Animales	404	87.342,50	486	105.182,90	518	112.042,80
Limpieza	32	13.032,00	39	16.238,80	60	15.060,00
Ruidos	1.191	239.570,40	762	156.167,20	716	144.760,40
Vía Pública	108	96.557,80	281	349.996,83	66	75.265,00
Quioscos	-	-	1	601,00	-	-
Venta Amb. y LO4/15	392	66.512,00	581	176.645,00	556	100.318,00
Feria	-	-	62	21.951,10	50	22.784,16
Mascarillas	2.604	130.200,00	-	-	-	-
TOTAL	8.363	1.158.218,33	7.197	1.842.120,64	7.273	1.642.438,50

IX. Relaciones con la ciudadanía

IX.1 Atención presencial, información telefónica y atención telemática

Volumen de atenciones

En números

Tipo	2020	2019	2018
Atención presencial	89.127	156.836	172.487
Atención telefónica	130.946	109.011	103.976
Atención telemática (e-mails y otros)	56.250	38.511	189.704
TOTAL	276.323	304.358	466.167

Accesos a la web

En números

Tipo	2020	2019	2018
Visitantes	438.275	249.888	228.227
Páginas del Organismo accedidas	2.429.184	1.308.218	1.234.788

Trámites telemáticos

En números

Tipo	2020	2019	2018
CON FIRMA ELECTRÓNICA (Carpeta Ciudadana)	114.281	54.757	35.317
SIN FIRMA ELECTRÓNICA	151.063	78.503	68.924
Cartas de pago de recibos	36.473	38.290	31.400
Domiciliaciones bancarias	7.334	4.184	3.454
Autoliquidaciones IVTM	11.401	11.449	14.020
Justificantes de pago	16.794	10.945	6.515
Volantes de empadronamiento	79.061	13.635	13.535
TOTAL TRÁMITES	265.344	133.260	104.241

IX.2 Satisfacción de la ciudadanía

Los resultados de las encuestas bienales son los siguientes.

Encuesta de satisfacción presencial (Escala de 0 a 10)

Concepto	2019	2017
Cantidad de Información	8,98	9,18
Amabilidad - Profesionalidad	9,11	9,37
Duración	9,19	9,13
Tiempo de espera	9,20	7,90
Eficacia	8,90	9,07
Tangibilidad - instalaciones	9,02	8,75
GLOBAL	9,03	8,87

Encuesta de satisfacción telemática (Escala de 0 a 10)

Concepto	2019	2017
SATISFACCIÓN GENERAL	8,60	8,44

Encuesta de satisfacción telefónica (Escala de 0 a 10)

Concepto	2019	2017
SATISFACCIÓN GENERAL	9,17	9,20

Encuesta post-servicio municipal (Escala de 0 a 10)

Concepto	2019	2017
Amabilidad	9,63	9,57
Comodidad instalaciones	9,06	9,12
Facilidad trámites	9,09	9,23
Información	9,41	9,40
Mantenimiento instalaciones	8,88	9,10
Profesionalidad	9,64	9,58
Rapidez	9,42	9,36
GLOBAL	9,48	9,34

Encuesta a distintas áreas municipales

Concepto	2020	2018
SATISFACCIÓN GENERAL	8,37	8,42

Encuesta a proveedores

Concepto	2020*
SATISFACCIÓN GENERAL	9,10

(*) Primer año de realización

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Concepto	2020	2019	2018
Quejas y Sugerencias	345	179	138
Trámites	198	108	80
Felicitaciones	527	308	347
Tiempo contestación (días)	2,50	2,90	3,90
Objetivo (días)	4,00	4,10	4,10

IX.3 Beneficios fiscales**Exenciones y bonificaciones 2020**

En miles de euros (€)

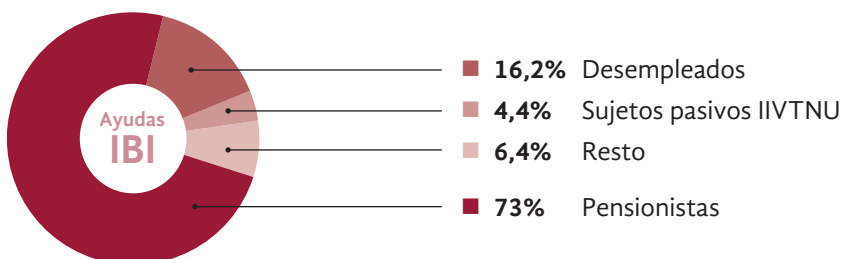
	Bonificación		Exención		Total cuota (€)	Total beneficiarios (nº)
	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)		
I.B.I. URBANO	598,48	3.733	11.569,87	5.940	12.168,35	9.673
I.B.I. BICES	0	0	120,95	4	120,95	4
I.B.I. RÚSTICO	1,07	8	124,78	1.634	125,84	1.642
PLUSVALÍA	1.481,56	1.375	71,66	16	1.553,22	1.391
I.V.T.M.	549,35	7.790	2.351,02	23.304	2.900,37	31.094
I.A.E.	461,78	403	256,15	136	717,93	539
I.C.I.O.	0	0	70,40	1	70,40	1
TOTAL 2020	3.092,24	13.309	14.564,83	31.035	17.657,06	44.344

En miles de euros (€)

	2020		2019		2018	
	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones
I.B.I. URBANO	598,48	11.569,87	669,95	11.597,93	562,96	11.589,03
I.B.I. BICES	0	120,95	0	128,50	0,00	128,50
I.B.I. RÚSTICO	1,07	124,78	1,13	116,23	0,77	110,38
PLUSVALÍA	1.481,56	71,66	1.919,09	1.152,36	2.093,51	347,48
I.V.T.M.	549,35	2.351,02	498,80	2.411,93	429,30	2.454,15
I.A.E.	461,78	256,15	493,83	274,38	493,82	274,38
I.C.I.O.	0	70,40	0	0	0,0	0,0
TEV	0	0,00	0	0	0,0	43,75
TOTAL	3.092,24	14.564,83	3.582,80	15.681,33	3.580,36	14.947,67

Reglamento de ayudas al pago del IBI concedidas por colectivos

Colectivos	2020		2019	
	Nº de expedientes	Importe ayudas	Nº de expedientes	Importe ayudas
Pensionistas	4.685	584.242,66 €	4.722	596.880,00 €
Desempleo	1.035	132.425,60 €	982	126.663,13 €
Menor 30 años	23	2.657,21 €	20	2.544,73 €
Familia monoparental	190	25.544,98 €	194	25.678,02 €
Hijo/a menor de un año	5	737,95 €	966	1.053,22 €
Art. 5.2-4º 65%-discapacidad	96	12.069,88 €	8196	11.919,79 €
Gran invalidez - dependencia	84	11.298,54 €	1281	10.731,13 €
Víctimas violencia género	12	1.557,48 €	12	1.587,11 €
Sujetos pasivos IIVTNU (plusvalía)	242	30.122,68 €	265	34.435,48 €
TOTAL	6.372	800.656,98 €	6.428	811.492,61 €

Ayudas concedidas por colectivos 2020

IX.4 Facilidades de pago

Fraccionamiento de deuda en periodo voluntario

	2020	2019	2018
Nº de fraccionamientos realizados	1.934	2.516	2.896
Importe total fraccionado (euros)	8.603.304	8.239.107	8.887.711
Total plazos fraccionados	37.114	43.563	47.566
Importe medio fraccionado	4.448	3.275	3.069
Media plazos concedidos	19	17	16
Importe medio por plazo (euros)	232	189	187

Fraccionamiento de deuda en periodo ejecutivo

	2020	2019	2018
Nº de fraccionamientos realizados	3.323	4.669	5.133
Importe total fraccionado (euros)	5.189.745	7.470.767	6.699.095
Total plazos fraccionados	58.206	79.186	87.261
Importe medio fraccionado	1.562	1.600	1.305
Media plazos concedidos	18	17	17
Importe medio por plazo (euros)	89	94	79

Total fraccionamientos de deuda

	2020	2019	2018
Nº de fraccionamientos realizados	5.257	7.185	8.029
Importe total fraccionado (euros)	13.793.049	15.709.874	15.586.806
Total plazos fraccionados	95.320	122.749	134.827
Importe medio fraccionado	2.624	2.186	1.941
Media plazos concedidos	18	17	17
Importe medio por plazo (euros)	145	128	116

Recibos domiciliados

	2020		2019		2018	
	Nº recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro	Nº recibos domiciliados	% sobre los recibos puestos al cobro
IBI	656.838	84,20	649.877	82,72	629.549	80,63
IVTM	166.203	50,12	167.505	51,26	161.912	50,48
IAE	3.810	60,19	3.727	61,69	3.352	59,09
Resto de tributos de vencimiento periódico	34.623	58,44	27.368	59,11	26.221	57,25
TOTAL	861.474	73,18	848.477	72,85	821.034	70,86

Pagos por vía telemática

	2020		2019		2018	
	Nº val.	Miles €	Nº val.	Miles €	Nº val.	Miles €
Internet	104.764	34.126	80.042	24.327	68.597	17.226
Cajeros	153.865	16.533	145.482	15.447	116.820	11.549
TOTAL PAGOS VÍA TELEMÁTICA	258.629	50.659	225.524	39.774	185.417	28.775

X. Otras cuestiones de interés

X.1 Gestión de la calidad, reconocimientos, certificaciones y premios

Pese al hándicap que ha supuesto la pandemia, el Organismo ha seguido trabajando en el apoyo a la mejora interna y transversal de la organización, siendo conscientes de que es necesario seguir avanzando para mantenernos en los niveles alcanzados.

El Comité de Calidad, liderado por el gerente y formado por representantes de todas las subdirecciones, ha seguido siendo un elemento clave para la mejora transversal de Gestrisam: encargado de la Revisión anual por la Dirección y

trabajando en la Gestión del Riesgo en los Procesos, elemento clave en la estrategia del OA y en la aplicación de la ISO.

Durante 2020 se ha mantenido la certificación del sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 del Organismo, obteniendo el sello de AENOR sin ninguna no conformidad, así como de la certificación EFQM +500 -sello oro- y de la Carta de Servicios con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

En el primer trimestre de 2020 se fallaron los Premios Municipales de Innovación y Calidad del Ayuntamiento de Málaga correspondientes a 2019, obteniendo los siguientes reconocimientos:

Modalidad	Premio	Candidatura
<i>Por departamento:</i> Premio a la Calidad o Excelencia	Mención Especial	Planificación Estratégica de Gestrisam
<i>Por grupo:</i> Innovación organizativa	Mención Especial	Aplicación para la valoración de inmuebles - IIVNTU

Se ha mantenido la **certificación del sistema de Gestión de la Calidad** conforme a la **norma ISO 9001:2015**.

X.2 Observatorio Tributario Andaluz (OTA)

El Observatorio Tributario Andaluz 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).

El OTA se orienta a proporcionar información relevante que permita valorar la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios públicos en el ámbito económico, tributario y gestión óptima de recursos. Por añadidura, permite que cualquier ciudadano o medio de comunicación acceda con facilidad a la información publicada. Un instrumento de transparencia que además facilita el trabajo de investigación tributaria local a los técnicos de Gestrisam y da a conocer la financiación a través de las transferencias de otras administraciones públicas así como de la financiación propia con los tributos municipales.

El OTA se asienta sobre una metodología de estudio y análisis que otorga la máxima solvencia a la información obtenida constituyendo una fuente de ineludible contrastación, promoviendo la normalización de conceptos, ratios, y otras variables que facilitan la interpretación de los datos y reducen la influencia de limitaciones.

La información se presenta a través de magnitudes y cifras globales y per cápita para cada municipio, basándose en fuentes de reconocida solvencia así como cálculos y estudios de elaboración propia, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados. El principal ámbito territorial y subjetivo de este Observatorio es Andalucía, los más de 770 municipios andaluces, si bien también podemos encontrar en las diferentes áreas de estudio otros municipios españoles, especialmente los de mayor población.

El Observatorio Tributario Andaluz se centra actualmente tanto en los ingresos por capítulos del presupuesto municipal como en los principales impuestos, gastos y tasas además de determinados indicadores y evolutivos históricos. La intención es ampliar paulatinamente los contenidos y las materias de estudio.

A 31 de diciembre de 2020 eran 318 los archivos e informes disponibles en la web habiéndose incorporado 116 archivos a lo largo del año de los que 92 son tablas estadísticas.

X.3 Gestión de seguridad de la información

La **seguridad de los datos** es una **prioridad en la gestión** del Organismo Autónomo.

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

Se elaboran pliegos de prescripciones administrativas y técnicas en lo referente a protección de datos y seguridad de la información en ámbitos tan variados como la gestión de recursos humanos o la atención telefónica o telemática.

Igualmente se supervisa y valora la procedencia de algunas solicitudes de información que puedan formular terceros, normalmente otras Administraciones, así como los tratamientos excepcionales de la información bajo

la responsabilidad del Organismo Autónomo que desde el propio Ayuntamiento se soliciten.

X.4 Responsabilidad social e igualdad

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

El Comité Social es el responsable, entre otras cosas, de la aprobación de la memoria RSC. La pandemia ha obligado a tomar nuevas perspectivas y a cancelar iniciativas planificadas en el primer trimestre. La memoria de responsabilidad social se viene aprobando desde 2015. En este ejercicio se ha aprobado la correspondiente a 2019 incorporándose a las plataformas del Pacto Mundial y del Ministerio de Asuntos Sociales, obteniéndose la resolución aprobatoria de la misma y la prórroga anual de adhesión al Pacto Mundial. La memoria se vincula a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los indicadores marcados por el GRI, siguiendo el modelo G4 e implementando el análisis a los diez principios del Pacto Mundial en Gestrisam y los principios para el empoderamiento de las mujeres ONU. Se vienen realizando informes de progreso y memorias de sostenibilidad desde 2009, año en el que el Organismo se adhirió al Pacto Mundial.

La renovación de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas ha implicado analizar, entre otras cuestiones, cómo las acciones de Gestrisam contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, basados en un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Se mantiene el vínculo con la Fundación Corresponsables colaborando anualmente en su foro de presentación de buenas prácticas. Se mantiene activo el protocolo implementado en la Atención al Público para detectar, informar y derivar a las víctimas de violencia de género al Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga.



Compromiso
con la
**Responsabilidad
Social
Corporativa.**



Para continuar avanzando en materia de igualdad se han iniciado los trabajos para la elaboración de un plan de igualdad laboral arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación.

Se ha realizado y presentado a la Comisión de Igualdad el III Diagnóstico de Impacto de Género y se ha planificado la adaptación a los cambios que el RD 901/2020 implanta para el desarrollo de diagnósticos y planes de igualdad en las empresas y que habrá que llevar a cabo en 2021.

La situación social y económica ha provocado que el programa Gestrisam Solidaria asuma un protagonismo especial. Este programa desarrolla desde las competencias del organismo autónomo los objetivos de desarrollo sostenible 1 (eliminación de la pobreza) y 10 (reducción de desigualdades). Desde 2016 se incorpora, anualmente, la información de ayudas para el pago del IBI concedidas a la base de datos nacional de subvenciones (BDNS).

En otro orden de cosas, la pandemia ha obligado a cancelar encuentros jurídicos y sesiones en colegios profesionales y asociaciones así como las visitas escolares de la Escuela Cívica Tributaria. El objetivo de desarrollo sostenible 17 respecto a la generación de alianzas con nuestros grupos de interés se ve disminuido y desarrollado en la medida de lo posible con reuniones online y virtuales.

X.5 Agradecimiento y recuerdo

Los resultados en un momento tan convulso y delicado presentados en esta Memoria no podrían haberse logrado sin la permanente dedicación, el firme compromiso y el espíritu de equipo de las mujeres y hombres que componen nuestra Organización, a quienes Gestrisam transmite su más sincero agradecimiento, invitándoles a continuar en la senda de la Excelencia, a la que todas y todos contribuyen con su esfuerzo diario. Un esfuerzo que en 2020 supuso, además, la adaptación a unas circunstancias excepcionales.

Igualmente, dedicamos un recuerdo emocionado a nuestros compañeros Yolanda, Jorge y Sebastián, que nos dejaron este año.



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento
de Málaga**



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo



**Ayuntamiento
de Málaga**