

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020

1





ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	5
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO	5
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	9
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	9
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	9
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	9
Qué es Gestrisam.....	9
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA	10
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	10
G4-11. CONVENIO COLECTIVO	11
G4-12. CADENA DE SUMINISTRO	12
G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	13
G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	14
G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS	15
(Ver G4-26. Noticias destacables 2020).....	15
G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS	15
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....	18
G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA	18
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	19
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	20
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS	20
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS	21
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	21
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	22
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	24
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	24
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA	25
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15).....	25
G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	34
5. PERFIL DE LA MEMORIA.....	47
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA.....	47
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	47
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	51
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	52
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE	52
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA	52
6. GOBIERNO.....	54
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	54
7. ÉTICA E INTEGRIDAD	56
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	56
8. NUESTRO DESEMPEÑO	60
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-20)	61
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL	63
8.3 DIMENSIÓN SOCIAL	65
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	67
9.1. DERECHOS HUMANOS	68



9.1.1. Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia...	68
9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.....	68
9.2. ESTÁNDARES LABORALES.....	68
9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	68
9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.....	69
9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	69
9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	69
9.2.4. a) POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN EL ÁMBITO LABORAL	70
9.3. MEDIO AMBIENTE.....	75
9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.....	75
9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....	76
9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....	77
9.4. ANTICORRUPCIÓN	77
9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	77
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI.....	82
ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2021	85
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL.....	86
DIMENSIÓN SOCIAL	87
DIMENSIÓN ECONÓMICA	89
MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO	89
 <i>PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....</i>	 <i>92</i>



1.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria presta sus servicios a la Ciudadanía Malagueña y, por tanto, debemos ser cada vez más eficientes en las actividades que nos ocupan, puesto que interactúan en un entorno social y ambiental que deben respetar y mejorar, al tiempo que deben velar por el desarrollo profesional y el bienestar laboral del personal.

5

Para la excelencia de nuestra Organización se hace cada vez más importante un enfoque estratégico sobre RSC. Este puede reportar beneficios en cuanto a la gestión de riesgos, ahorro de costes, relaciones de confianza con los grupos de interés (Stakeholders), gestión de los Recursos Humanos y capacidad de Innovación.

Iniciativas como la de realizar sistemáticamente un **Plan estratégico de Responsabilidad Social y una Memoria anual de Responsabilidad Social**, son una forma de dar cuenta a la sociedad Malagueña de las actuaciones que realizamos y supone, al tiempo, un compromiso y una motivación para la mejora continua en este ámbito. Contribuyendo, así, al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.

https://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006

Gestión Tributaria es un organismo solidario y de alta responsabilidad social. A través de su Comité Social y/o directamente por iniciativa de sus trabajadores/as, se fomentan actividades de voluntariado social corporativo, se promueve y refuerza el buen hacer social dentro de la Organización, como contribución activa y voluntaria del personal de Gestrisam a la mejora social, económica y ambiental de nuestra ciudad.

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.



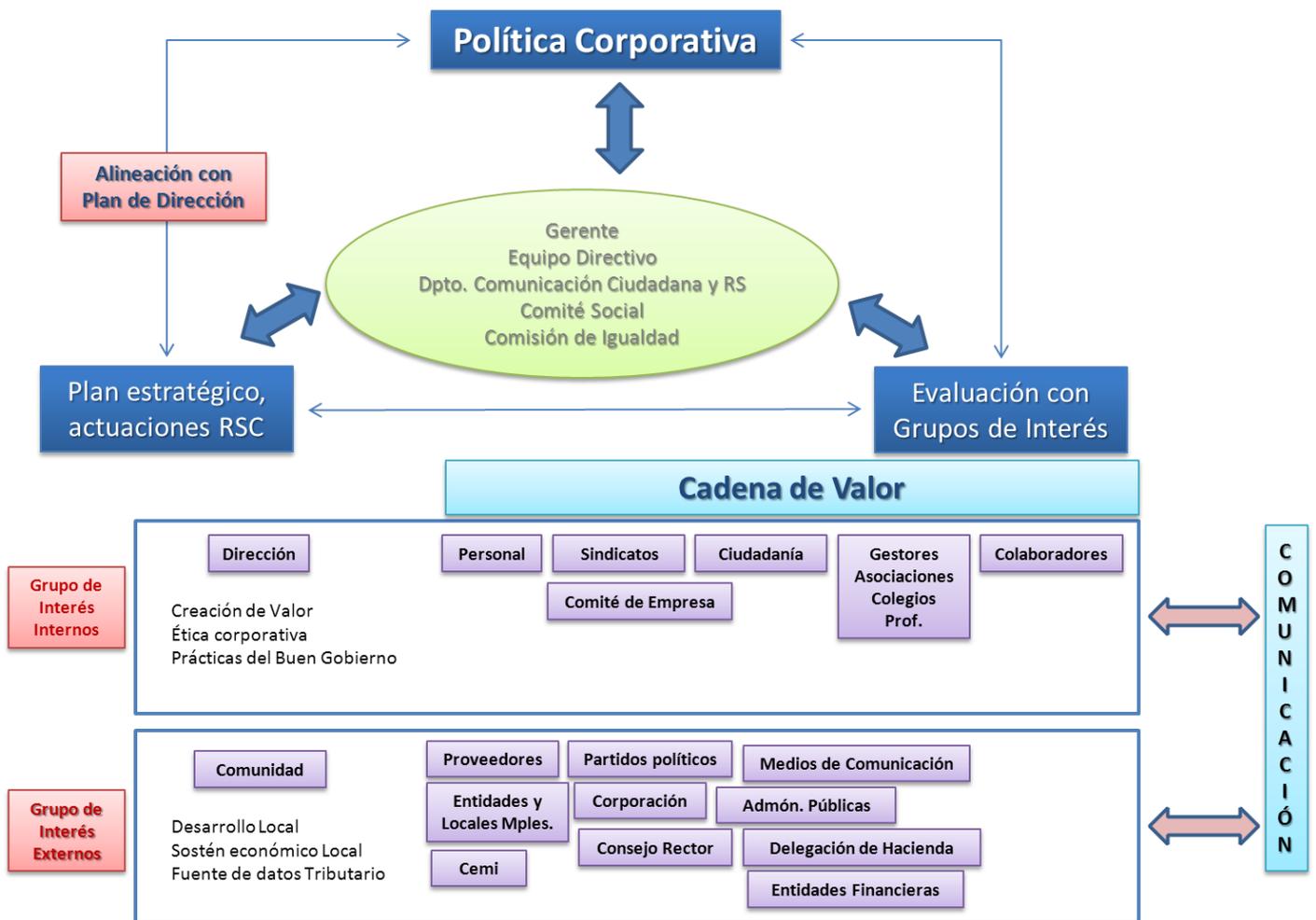
Se mantiene el vínculo con la Fundación Corresponsables colaborando anualmente en su foro de presentación de buenas prácticas. Se mantiene activo el protocolo implementado en la Atención al Público para detectar, informar y derivar a las víctimas de violencia de género al Área de Igualdad de Oportunidades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

Para continuar avanzando en materia de igualdad se han iniciado los trabajos para la elaboración de un plan de igualdad laboral donde se arbitrarán los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación. Se sigue trabajando en el seno de la Comisión de Igualdad paritaria (representación social y económica).

Desde la Comisión de Igualdad se inicia planificación para 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 Cívico 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.





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

9

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 Gestrism

Gestrism 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 (Gestrisam)** 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

Presupuesto definitivo 2020: 16.256.252,94 euros

Plantilla Media: 219,20 Personas (descenso del 1.28% con respecto al ejercicio 2018)

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

Plantilla al 31/12/2020: 221 personas (132 mujeres y 89 hombres)

PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE

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



La plantilla media anual en el ejercicio 2020 ha sido de 216,45 personas, lo que supone un descenso del 1,24% respecto del ejercicio 2019, que se debe, por una parte, al cumplimiento de lo regulado en el artículo 19 dos de la Ley 6/2018 de 3 de julio de Presupuestos Generales del Estado para 2018, en el que se establece que no se podrá proceder a la contratación laboral temporal excepto en casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables; y por otra, al notable descenso de personas disponibles en la bolsa de trabajo de auxiliares administrativos y la carencia de personal en las bolsas de trabajo del resto de categorías profesionales, situaciones que han supuesto, en determinados momentos, la imposibilidad de atender las necesidades de personal en la sustitución de bajas de IT, refuerzo por acumulación de tareas, y otras situaciones especiales acontecidas durante el ejercicio.

DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS PROFESIONALES A 31 DE DICIEMBRE

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

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS A 31 DE DICIEMBRE

	2020	2019
Nº de hombres	89	91
Nº de mujeres	132	135
TOTAL TRABAJADORES	221	226

G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo 2004-2008.

- Modificación 2007 de los artículos 14, 17 y 19.6 del Convenio Colectivo
- Prórroga 2009
- Prórroga 2013-2014
- Prórroga 2015-2018
- En proceso de negociación colectiva durante 2019-2020
16/10/2020 Se alcanzó un acuerdo Organismo-Comité de Empresa para aplicar incrementos adicionales ejercicios 2018-2020.



G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

Nuestras competencias principales en el Ayuntamiento de Málaga son tributarias, recaudatorias, de inspección y el padrón municipal de habitantes.

Nuestro principal sector es el servicio y nuestros proveedores en su mayoría locales. Ciudad de Málaga.

Los procedimientos de contratación utilizados son los previstos en la normativa aplicable de contratación pública.

El Organismo ejerce para el cumplimiento de sus fines, entre otras, las siguientes competencias:

- a) La gestión, liquidación, inspección y recaudación en periodo voluntario de los tributos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, así como de otros ingresos de derecho público pertenecientes a este que se le encomiende.
- b) La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- c) La gestión y/o recaudación en periodo voluntario y/o ejecutivo de ingresos de derecho público pertenecientes a otras entidades que se le encomiende o que a tal efecto convenie.
- d) La revisión en vía administrativa de los actos dictados por él.
- e) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios.
- f) El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- g) La propuesta, elaboración, e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento, sin perjuicio de la competencia de otros órganos municipales o jurisdiccionales.
- h) El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios u otros ingresos de derecho público, así como de las transferencias corrientes vinculadas a los anteriores.
- i) La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto del organismo.
- j) La gestión del padrón municipal de habitantes.
- k) La gestión, incluida en su caso la recaudación, de expedientes sancionadores no tributarios que se le encomiende.



- l) La gestión del procedimiento de aprobación, modificación o derogación de las ordenanzas fiscales que se le encomienden, salvo los acuerdos de ordenación e imposición que serán dictados por el órgano competente.
- m) Solicitar cuantos informes sean necesarios para su gestión a otros órganos municipales.
- n) En general, todas aquellas competencias no especificadas anteriormente y que estén relacionadas con la gestión de los recursos que correspondan al organismo y le hayan sido encomendados.
- ñ) El control de la eficacia de las delegaciones efectuadas en otros órganos, organismos o entidades municipales.

Adicionalmente Gestrisam realiza el seguimiento y análisis de la Participación en los Tributos del Estado (PIE), así como la correspondiente a los de la Comunidad Autónoma de Andalucía (PATRICA), y gestiona el procedimiento de gestión de infracciones, particularmente en la Ordenanza de Convivencia.

G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

Desgraciadamente, el año 2020 es un periodo marcado duramente por la pandemia de la Covid. Adaptarnos a trabajar en las medidas obligadas de prevención de la enfermedad vírica (más detalles en página 33 y siguientes) ha limitado las actuaciones de nuestra organización; aunque debemos reconocer que digitalmente, en teletrabajo y en coordinación de procesos y procedimientos de trabajo, se ha logrado un gran avance para Gestrisam. Independientemente que obliga, por otro lado, a reducir la flexibilidad de horario y las vacaciones navideñas deben ir por turnos para cubrir el servicio. Todos los cambios se comunican debida y claramente por parte de Gerencia mediante circulares a todo el personal.

Se ha implantado la Cita Previa para la Atención al Público en la atención presencial a la ciudadanía, con las consiguientes ventajas para las personas que acuden a nuestras oficinas:

- Elección de día y hora que le pueda interesar acudir a nuestras oficinas.
- El día que acude, espera menos tiempo en ser atendida.
- La espera en nuestras oficinas de atención es más cómoda, al haber menos público esperando.
- Aforo de la oficina controlado, especialmente en momentos de pandemia.

Pese al parón de las reuniones de la Comisión de Igualdad en el confinamiento y estado de alarma, durante el teletrabajo se estuvo trabajando en acordar el III Diagnóstico. La publicación del RD 901 y 902 y la posibilidad de retomar las reuniones marcan una aceleración del consenso con la Representación Social en la necesidad de adaptar este trabajo al nuevo marco legal para elaborar el Plan de Igualdad.



G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

El Principio de Precaución hace referencia al enfoque adoptado por la Organización para incorporar medidas que aborden posibles impactos ambientales, sociales y económicos que compensen el daño en nuestro entorno.

Por las actividades que desarrolla nuestra organización aplicamos el principio de precaución en base al perjuicio que se pueda realizar en este ámbito en las competencias propias administrativas de la Gestión Tributaria Local.

Por ello, tenemos medidas de cuidado del medio ambiente de, digitalización (escaneo del papel, documentos de representación en compartidos de uso general), archivo digital, gestión electrónica con el contribuyente avanzada y digitalizada, evitando el uso de papel (hacia una administración sin papeles); además de reciclado y de consumo sostenible.

Manual de buenas prácticas medio ambientales a disposición del personal en el Portal Interno, donde se contemplan medidas de reciclados y ubicación de contenedores; así como medidas de consumo y uso de las instalaciones.

En el ámbito económico y social, aportamos por una organización solidaria con actividades de voluntariado, beneficios fiscales, ayudas para el pago y programa de Gestrisam Solidaria.

En cuanto al seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial, realizamos periódicamente comunicaciones por correo electrónico a todo el personal de actuaciones o píldoras formativas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además de difusión de actividades y actuaciones locales y asociativas relacionadas con la conservación del medioambiente.





G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

(Ver G4-26. Noticias destacables 2020)



G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

-  Acuerdo de colaboración entre el O.A. de Gestión Tributaria y Limpieza de Málaga S.A.M.
-  Adenda prórroga convenio Colegio Gestores Administrativos de Málaga.
-  Convenio con la Agencia Tributaria de Andalucía.
-  Convenio con la Confederación de Empresarios de Málaga.
-  Convenio con el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga.
-  Convenio con el Instituto de Estudios Fiscales.
-  Convenio con la Asociación Española contra el Cáncer.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN ANTERIORES A 2015

-  Convenio con la Universidad de Málaga (UMA).
-  Convenio con el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga.
-  Convenio con la Dirección General del Catastro.
-  Convenio Delegación Provincial de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de Málaga.
-  Convenio con el Ilustre Colegio Notarial de Andalucía.



COLABORACIÓN Y ASESORAMIENTO AL O.A. DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Asesoría Jurídica Municipal.

Jurado Tributario.

Comité Consultivo de Expertos y Profesionales.

Colaboradores Sociales.

Subdirecciones del O.A. Gestión Tributaria.

Convenios de colaboración.

16

Además de los convenios de colaboración con las Entidades Financieras para el pago de los recibos. Las EE.FF. colaboradoras son:

- Banco Sabadell
- Banco Santander
- Caixabank
- Cajasur
- Unicaja Banco



3.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA



3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

Nuestra gestión recaudatoria se hace básica para la propia gestión municipal de servicios a la ciudad en un amplio sistema de cobros eficientes para dotar a Málaga de los medios y servicios necesarios para la población en una gran ciudad sostenible.

18

Fuente: Memoria de gestión 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.

En este entorno de enorme dificultad los derechos liquidados no han superado el importe presupuestado, aunque se ha 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 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 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.

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 2020 están basados en todos los informes de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2020.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2020- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2020, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a **16.256.252,94** euros

El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

GASTOS 2020

Euros

CAPÍTULOS	CRÉDITOS DEFINITIVOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
Gastos de Personal	11.968.698,53	10.968.408,61
Gastos en Bienes Corrientes y Servicios	3.959.751,28	2.871.181,15
Gastos Financieros	1.001,00	0,00
Transferencias Corrientes	20.807,00	0,00
TOTAL GASTOS CORRIENTES	15.950.257,81	13.839.589,76
Inversiones reales	285.994,13	158.301,57
TOTAL GASTOS DE CAPITAL	285.994,13	158.301,57
Activos Financieros	20.001,00	4.800,00
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	20.001,00	4.800,00
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	16.256.252,94	14.002.691,33

INGRESOS 2020

Euros

CAPÍTULOS	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
Tasas y Otros Ingresos	0,00	7.578,08
Transferencias Corrientes	15.762.566,21	13.962.000,00
Ingresos Patrimoniales	1.000,00	0,00
TOTAL INGRESOS CORRIENTES	15.763.566,21	13.969.578,08
Transferencias de Capital	285.994,13	158.301,57
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL	285.994,13	158.301,57
Activos Financieros	206.692,60	5.505,00
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	206.692,60	5.505,00
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	16.256.252,94	14.133.384,65

21

OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Se cumplen. La aprobación del presupuesto del ejercicio 2020 conforme a la nueva estructura de gastos por programas de actuación, ha supuesto la implantación de la contabilidad analítica en el Organismo, que permite la imputación de gastos por centros de costes, posibilitando obtener al cierre del ejercicio el coste efectivo de los servicios.



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.

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).

Observatorio Tributario Andaluz



4.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

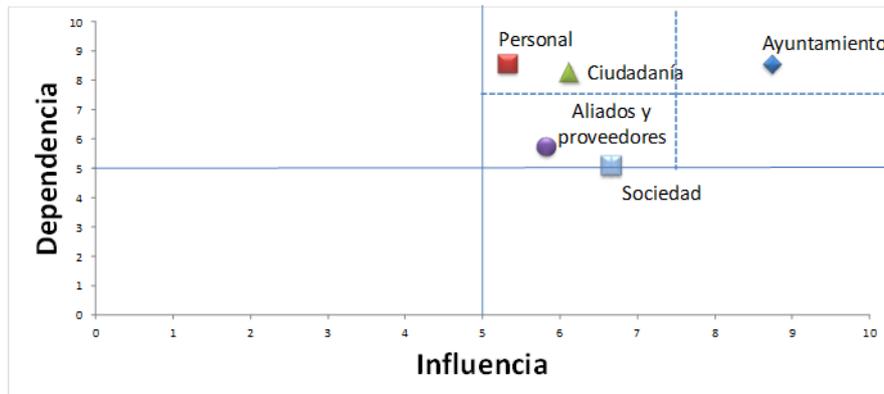
Grupos de Interés	Necesidad/expectativa
Ayuntamiento	Eficiencia - Sostenibilidad Económica
Ciudadanía	Facilidades - Atención - Cercanía - Seguridad
Personal	Satisfacción - Desarrollo - Confianza - Reconocimiento
Sociedad	Transparencia - Solidaridad - Eficiencia
Alianzas	Colaboración - Agilidad - Eficacia

24

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 (G4-15)

ACCIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:



PERSONAL. FORO SOCIAL Y OFERTAS AL PERSONAL

La pandemia también nos obliga a tomar nuevas perspectivas en el Foro Social y a cancelar algunas de las iniciativas planificadas en el primer trimestre del año. Se asume la gestión de las Ofertas al personal, incorporando las más interesantes al Portal interno corporativo.

A nivel global de la organización y organizados transversalmente por varios departamentos, la pandemia obliga a anular encuentros Jurídicos, sesiones en los colegios profesionales y asociaciones y, las visitas escolares de la Escuela Cívico Tributaria, entre otras actividades. Siendo un año en el que el ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible) nº 17 de generar alianzas con nuestros principales grupos de interés se ve disminuido y desarrollado desde reuniones online y virtuales.



Foro Social 2020. Actividades propuestas (comunicadas vía correo a todo Gestrisam):

- 03/01/2020. FOROS SOCIAL. CULTURA. Los cuadros de Klimt se podrán vivir en el Muelle Uno. CABALGATA (itinerario y horario). CASTILLOS MÁLAGA.
- 10/01/2020. FORO SOCIAL-RSC. Calendario 2020 12 consejos para ganarte la Tierra. ODS 15.
- 17/02/2020. FORO SOCIAL. PROMOCIÓN COMUNIONES.
- 17/02/2020. FORO SOCIAL. FOTOLOVEVENTOS. PROMOCIÓN GESTRISAM.
- 11/03/2020. 30 aniversario. VIDEO CORPORATIVO. Voluntariado grabaciones.
- 22/04/2020. FORO SOCIAL. PORTAL INTERNO. NUEVO APARTADO en RESPONSABILIDAD SOCIAL: "Ofertas al Personal". Comunicado por Calidad el 27/4/2020.
- 30/06/2020. FORO SOCIAL. CAMPAMENTO VERANO. JARDÍN BOTÁNICO LA CONCEPCIÓN.
- 16/09/2020. FORO SOCIAL. RSC. SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD. CAMPAÑA MUNICIPAL MÁLAGA.
- 22/09/2020. FORO SOCIAL. CAN WE RUN 20 :: Carrera virtual solidaria :: La Opinión de Málaga.
- 21/10/2020. FORO SOCIAL. CULTURA. "ABIERTO MAGA". GRATUITO.
- 28/10/2020. FORO SOCIAL. CULTURA. RUTAS ALTERNATIVAS DISTRITO CENTRO. GRATIS.
- 18/11/2020. FORO SOCIAL. AVENTURA EN FAMILIA. JARDÍN BOTÁNICO LA CONCEPCIÓN DE MÁLAGA.
- 23/11/2020. FORO SOCIAL. VIII CARRERA POR LAS MUJERES CONTRA EL CÁNCER "CIUDAD DE MÁLAGA".
- 14/12/2020. FORO SOCIAL. Audio guía oficial del Ayuntamiento de Málaga. Información Turística.
- 21/12/2020. FORO SOCIAL. TEATRO EN FAMILIA, UNA OFERTA NAVIDEÑA DEL ÁREA DE CULTURA CON 15 SESIONES EN EL RECINTO EDUARDO OCÓN Y EL PARQUE HÉROES DE LA BATALLA DE TEATINOS.



Ofertas al Personal 2020

Ofertas al Personal

- ▶ Oferta Nationale-Nederlanden
Formato: pdf / Tamaño: 685 KB
- ▶ Oferta limpieza y desinfección con Ozono en viviendas y locales
Formato: pdf / Tamaño: 174 KB
- ▶ Propuesta CAJASUR para colectivo GESTRISAM
Formato: pdf / Tamaño: 181 KB
- ▶ Oferta Bancaria BML MEDIOLANUM
Formato: pdf / Tamaño: 307 KB
- ▶ Oferta al personal de AQUAVELIS
Formato: pdf / Tamaño: 546 KB
- ▶ Oferta Deportiva BROOKLYN FITBOXING Pacífico Málaga
Formato: pdf / Tamaño: 3933 KB

VOLUNTARIADO. GESTO SOLIDARIO NAVIDAD

Cada año un grupo de compañeros y compañeras, promovido por uno de ellos, recaudan dinero en la época Navideña. Siempre se recogen, además, comida y bebidas, juguetes, libros, ropa y zapatos usados, principalmente pensando en menores con menos posibilidades. Dada la situación de pandemia, para 2020, solo se recoge dinero. Se entrega lo recaudado a Caritas Diocesana de la Parroquia más cercana al centro municipal de trabajo en Tabacalera, Ave María.

PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA

El programa Gestrisam Solidaria, donde se quiere dar respuesta personalizada a las situaciones difíciles de pago por las que detectamos en nuestras actuaciones competenciales que precisaba la ciudadanía de Málaga. Siempre con el espíritu de mejora de nuestros servicios tributarios y apostando por el desarrollo de la parte social y solidaria en el ámbito de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam, se inician actuaciones de coordinación entre Recaudación y Atención a la Ciudadanía para atender desde el equipo creado para ello en el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social.



El equipo de atención personalizada Gestrisam Solidaria atiende a la persona afectada con problemas de pago. Las personas que solicitan que sean atendidas por el programa



Gestrisam Solidaria vienen derivadas por el personal de Atención al Público, Fraccionamiento, Gerencia o Derechos Sociales, principalmente.

Se analiza su situación objetiva económica y familiar. Para ello, vía telemática y previa autorización de la persona solicitante de los servicios Gestrisam Solidaria, se consultan en las administraciones públicas competentes de las pensiones o prestaciones económicas que percibe la persona deudora.

28

Además, se le informa de los servicios que prestan otras áreas municipales que puedan facilitar su situación, principalmente el área de Derechos Sociales. A su vez, se pide al área de Derechos Sociales información por cada expediente sobre la atención recibida desde servicios sociales a la persona y su familia. El área de Derechos Sociales remite informe genérico de actuaciones recibidas o negativo en caso de que no haya sido atendida. En algunos casos, hemos concertado cita directa con el área de Igualdad y otras administraciones públicas por encontrarnos con situaciones personales y familiares que precisan apoyo específico.

En el año 2020 la situación social y económica de la ciudad de Málaga se deprime económicamente debido a la pandemia, con lo que Gestrisam Solidaria toma protagonismo y fuerza.

Se sigue incrementando el número de solicitudes específicas para el programa de Gestrisam Solidaria.



Datos estadístico Gestrisam Solidaria 2020

4º TRIMESTRE 2020	Hombres		Mujeres		TOTALES	
TRAMOS EDAD	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
ADULTOS 2 (26-40 años)	31.771,39 €	16	56.989,82 €	20	88.761,21 €	36
ADULTOS 3 (41-64 años)	141.035,97 €	48	292.184,08 €	66	433.220,05 €	114
MAYORES 1 (65-74 años)	16.399,23 €	9	96.695,66 €	17	113.094,89 €	26
MAYORES 2 (75 años o más)	10.244,76 €	4	33.262,16 €	9	43.506,92 €	13
Total general	199.451,35 €	77	479.131,72 €	112	678.583,07 €	189

29

4º TRIMESTRE 2020	Hombres		Mujeres		TOTALES	
DESTINO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
Atención Personalizada	34.047,68 €	18	50.306,00 €	19	84.353,68 €	37
Embargo Nulo	6.805,95 €	1			6.805,95 €	1
Fallido Ejecutiva	18.937,44 €	9	76.779,06 €	22	95.716,50 €	31
Fraccionamientos	127.209,68 €	45	340.066,30 €	66	467.275,98 €	111
Insolvencia Provisional	12.450,60 €	4	11.504,67 €	4	23.955,27 €	8
No procede			475,69 €	1	475,69 €	1
Total general	199.451,35 €	77	479.131,72 €	112	678.583,07 €	189

4º TRIMESTRE 2020	Hombres		Mujeres		TOTALES	
ESTADO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
00 - PENDIENTE	31.925,12 €	15	128.203,34 €	30	160.128,46 €	45
01 - REVISAR	59.775,51 €	15	78.763,50 €	22	138.539,01 €	37
05 - CERRADO	107.750,72 €	47	272.164,88 €	60	379.915,60 €	107
Total general	199.451,35 €	77	479.131,72 €	112	678.583,07 €	189

Porcentajes destacables 2020

Sexo:

59% mujeres **71% Importe mujeres**
41% hombres **29% Importe hombres**

Destino:

20% Atención personalizada (varias gestiones)
5% Embargo nulo
59% Fraccionamientos
21% Fallido/Insolvencia provisional
5% No procede

Distribución por edades:

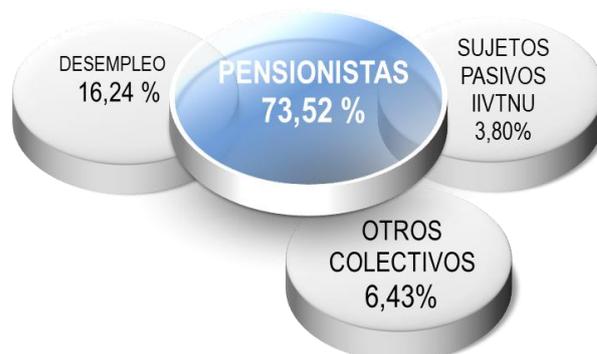
19% adultos (26-40 años)
60% adultos (41-64 años)
14% mayores (65-74 años)
7% mayores (75 años o más)

AYUDA COLECTIVOS DESFAVORECIDOS PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (50% DESCUENTO)

AYUDAS CONCEDIDAS POR COLECTIVOS 2020		
COLECTIVOS	Nº DE EXPEDIENTES	IMPORTE AYUDAS
PENSIONISTAS	4.685	584.242,66 €
DESEMPLEO	1.035	132.425,60 €
MENOR 30 AÑOS	23	2.657,21 €
FAMILIA MONOPARENTAL	190	25.544,98 €
HIJO/A MENOR DE UN AÑO	5	737,95 €
ART. 5.2-4º 65%-DISCAPACIDAD	96	12.069,88 €
GRAN INVALIDEZ - DEPENDENCIA	84	11.298,54 €
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	12	1.557,48 €
SUJETOS PASIVOS IIVTNU (PLUSVALÍA)	242	30.122,68 €
TOTAL	6.372	800.656,98 €

30

AYUDAS CONCEDIDAS – DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS

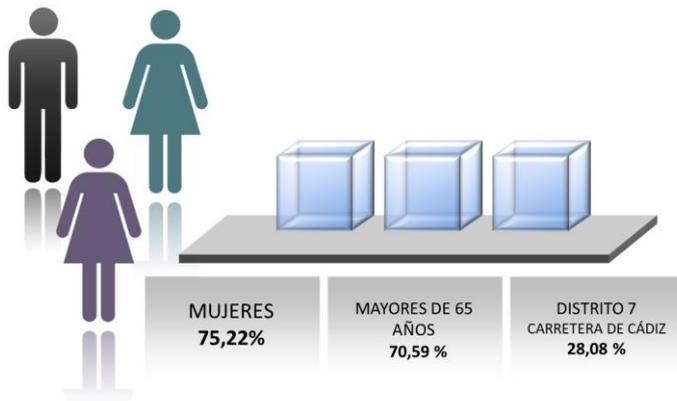


La evolución de las solicitudes de Ayudas al IBI, es la que sigue:

HISTÓRICO SOLICITUDES	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TOTAL	529	1.041	2.397	2.693	3.233	3.776	4.392	4.917	5.772	5.987

HISTÓRICO SOLICITUDES	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL	6.139	6.497	6.977	7.466	8.073	9.256	8.981	8.126	7.790	7.479

Destacar que el **75,22 % de las Ayudas van destinadas a mujeres**, porcentaje superior al del año anterior, siendo el tramo de edad de más concesiones el de mayores de 65 años y teniendo el mayor volumen un año más en el distrito 7 de Carretera de Cádiz.



ESCUELA CÍVICO TRIBUTARIA

OBJETIVOS

Desde el origen y en todas las ediciones celebradas, la Escuela Cívico Tributaria se ha fundamentado en transmitir a los alumnos y alumnas la **importancia de la fiscalidad municipal** como piedra angular del **sostenimiento de los servicios que presta el Ayuntamiento** a todos los ciudadanos y visitantes, así como aportarles valores y actitudes acordes con una **responsabilidad social y cívica**.

También se identifican las actividades que desarrolla su Ayuntamiento para, de este modo, evidenciar que los estudiantes no son totalmente ajenos al hecho fiscal, puesto que, en un futuro, y a medida que se incorporen al mundo adulto, su colaboración en el sufragio de los gastos municipales será mayor. De igual modo, se acentúa la necesidad de **cuidar nuestra ciudad**, así como la de una mayor participación con la misma a la hora de minimizar los costes de los servicios públicos que se prestan.

En aras de una óptima adecuación a los conocimientos de los estudiantes y su formación académica, así como a efectos de optimización de los recursos, cada año se han adaptado los contenidos al nivel educativo. En concreto, esta **XIII edición** se ha dirigido a estudiantes de **E.S.O., Bachiller y Formación Profesional**.

La actuación formativa se materializa con el desplazamiento de un equipo de profesionales de nuestra organización a los diversos centros escolares, donde dirigen una ponencia dinámica, con numerosos contenidos audiovisuales y vocación predominantemente participativa.



VISITA A LOS CENTROS EDUCATIVOS 2020

Han sido 4 los centros educativos visitados en este año 2020 y 9 las sesiones celebradas si bien al inicio de la programación el número de centros previsto era mayor (en el epígrafe final de esta memoria se detalla la causa de esta distorsión puntual):

Nombre del Centro
COLEGIO EL ATABAL
IES CIUDAD JARDÍN
IES MAYORAZGO
IES JESÚS MARÍN

Como resumen presentamos el siguiente cuadro con el número de centros visitados, las sesiones realizadas, fecha de esta edición y número total de alumnos:

	2020
Centros visitados	4
Sesiones realizadas	9
Periodo de tiempo	Enero-Marzo
Total Alumnos	305

Las ponencias han sido impartidas por el personal del O.A. Gestión Tributaria a los que especialmente les agradecemos desde aquí su inestimable colaboración y participación.

Desde el inicio de la Escuela Cívico Tributaria en el año 2008 se han llevado a cabo 79 visitas a centros educativos y se han impartido 177 sesiones para llegar a más de 7.500 alumnos.

https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/portada/documentos/Memoia_XIII_Escuela_Civico_Tributaria_2020.PDF



EXENCIONES Y BONIFICACIONES

EXENCIONES Y BONIFICACIONES 2020

	Bonificación 2020		Exención 2020		TOTAL CUOTA (€)	TOTAL BENEFICIARIOS (nº)
	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)	Cuota (€)	Beneficiarios (nº)		
<i>euros</i>						
I.B.I. URBANO	598.477,38	3.733	11.569.872,04	5.940	12.168.349,42	9.673
I.B.I. BICES	-	-	120.949,89	4	120.949,89	4
I.B.I. RÚSTICO	1.066,21	8	124.777,11	1.634	125.843,32	1.642
PLUSVALÍA	1.481.559,70	1.375	71.660,67	16	1.553.220,37	1.391
I.V.T.M.	549.349,24	7.790	2.351.017,40	23.304	2.900.366,64	31.094
I.A.E.	461.784,08	403	256.145,66	136	717.929,74	539
I.C.I.O.	0,00	-	70.402,85	1	70.402,85	1
TOTAL 2020	3.092.236,61	13.309	14.564.825,62	31.035	17.657.062,23	44.344

33

<i>euros</i>	2020		2019	
	Bonificaciones	Exenciones	Bonificaciones	Exenciones
I.B.I. URBANO	598.477,38	11.569.872,04	669.951,01	11.597.926,74
I.B.I. BICES	0,00	120.949,89	0,00	128.499,89
I.B.I. RÚSTICO	1.066,21	124.777,11	1.133,64	116.231,09
PLUSVALÍA	1.481.559,70	71.660,67	1.919.094,33	1.152.357,43
I.V.T.M.	549.349,24	2.351.017,40	498.797,13	2.411.930,45
I.A.E.	461.784,08	256.145,66	493.827,00	274.375,00
I.C.I.O.	0,00	70.402,85	0,00	0,00
TOTAL 2020	3.092.236,61	14.564.825,62	3.582.803,11	15.681.320,60



G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Reuniones 2020 realizadas con los órganos constituidos en Gestrisam para el desarrollo de la **Responsabilidad Social y la Igualdad**:

Reuniones de la Comisión de Igualdad y Comité Social:

	FECHA	REUNIÓN
1	18/09/2020	Comisión de Igualdad
2	01/10/2020	Comisión de Igualdad
3	13/10/2020	Comité Social
4	29/10/2020	Comisión de Igualdad
5	19/11/2020	Comisión de Igualdad



Destacables Igualdad 2020

- 04/03/2020. Se remite III Diagnóstico de Impacto de Género, aprobado por Gerente a la Presidenta del Comité de Empresa.
- 19/06/2020. La representación social en la Comisión, tras aprobarlo el Comité de Empresa, remite la propuesta de III Diagnóstico, una vez adaptado al Real Decreto Ley 6/2019 de 1 de marzo y a la guía del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- 13/10/2020 se dictan RD 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres. Se establecen pautas específicas para la elaboración del diagnóstico de situación y el plan de igualdad.
- 29/10/2020 y 19/11/2020. La Comisión de Igualdad valora y acuerda la necesidad de hacer modificaciones en el III Diagnóstico.
- 06/03/2020. Propuestas 2 acciones formativas a RR.HH.:
 - CORRESPONSABILIDAD en todos los ámbitos de la vida. Reparto de tareas, trabajo en equipo, delegación.
 - VIOLENCIA MACHISTA. ATENCIÓN AL PÚBLICO. PROTOCOLO EN GESTRISAM
- 28/12/2020. EMPADRONAMIENTO PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. Gerencia traslada la publicación BOE sobre el acuerdo tomado al respecto para Padrones y protección de las víctimas.

Responsabilidad Social Corporativa 2020

- Se inicia actividad en Twitter con comunicados internos realizados desde el Ayuntamiento de Málaga (@malaga), principalmente se promueve el uso de la sede electrónica y se comunica la obligatoriedad de uso para personas jurídicas.
- CIEDES. RSC. Indicadores de Ciudad de Málaga. Convocatoria-2ª Reunión Expertos Indicadores ODS 2030 - 12 de febrero a las 12.00 horas en el Salón de Actos del Centro Hispano Marroquí. Gestrisam presenta indicadores de Ayuda IBI y Gestrisam Solidaria.
- 18/04/2020. Comunicado electrónico corporativo. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. PORTAL INTERNO- Guía para el Trabajo a Distancia de Fremap (ODS 3)



- 17/10/2020. FORO SOCIAL. VOLUNTARIADO GESTRISAM. ODS 1 FIN DE LA POBREZA. 17/10/2020 DÍA INTERNACIONAL DE LA ERRADICACIÓN DE LA POBREZA
- 26/10/2020 Incorporación de la memoria 2019 de Responsabilidad Social a las plataformas del Pacto Mundial y la Ministerio de Trabajo. Se difunde al personal e incorpora al portal interno y web Gestrisam.
- 13/11/2020. Comunicado electrónico corporativo. ACCIÓN SOLIDARIA NAVIDAD. BANCOSOL ALIMENTOS.
- 13/11/2020. PORTAL INTERNO: ACTUALIZACIÓN PUNTOS DE RECICLAJE A TABACALERA
- Premios Calidad Ayuntamiento de Málaga. Diciembre se presenta MEMORIA DE LA CANDIDATURA GESTRISAM MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
- 18/12/2020. VOLUNTARIADO GESTRISAM. GESTO SOLIDARIO. Participación de 29 compañeros en esta iniciativa, recogiendo entre todas las aportaciones 335 euros, entregado a Cáritas Diocesana de la Parroquia del Ave María.
- 18/12/2020. CIEDES. ODS 17. INDICADORES AYUDA IBI PARA LA CIUDAD. Se aportan estadísticas del año 2020, quedando pendiente Gestrisam Solidaria 2020 para aportar a principios del 2021.

PANDEMIA, PERSONAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Si bien la pandemia del coronavirus SARS-Cov-2 ha repercutido en todos los procesos de trabajo del Organismo, su incidencia en el Departamento de Recursos Humanos tuvo en 2020 (y sigue teniendo en 2021) tal trascendencia que acaparó buena parte de la actividad del mismo.

La progresiva extensión de la pandemia motivó que ya durante los primeros días del mes de marzo de 2020 desde el Departamento de Recursos Humanos se recopilara información sobre recomendaciones y buenas prácticas para hacer frente al coronavirus.

En la tarde del viernes día 6 de marzo de 2020 se comunicó al Departamento de Recursos Humanos el primer caso positivo de infección de un empleado del Organismo por el coronavirus SARS-Cov-2. Desde ese momento se inició la toma de decisiones sobre una cuestión en la que el Organismo fue, una vez más, pionero y que tuvo una relativa notoriedad en su repercusión mediática dado que no solo se trataba del primer caso dentro del Organismo sino también muy posiblemente dentro del ámbito municipal, motivo por el cual el tratamiento de la información del mismo, tanto interna como externa, se realizó en coordinación con el Gabinete de Prensa del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

Ante el inicial desconocimiento de la situación a la que el Organismo tenía que hacer frente, durante el sábado 7 y el domingo 8 se contactó con el servicio público de epidemiología y se contrató una empresa para realizar la desinfección de la planta primera del módulo 1 de nuestras instalaciones.



La actividad durante el lunes día 9 de marzo fue frenética. El Excmo. Ayuntamiento de Málaga emitió un comunicado público mientras que internamente se informó al Comité de Dirección del Organismo de la situación, se mantuvieron dos reuniones con el Comité de Empresa (con el que la dirección del Organismo se comprometió a mantener una comunicación fluida) y una reunión con el personal que presta sus servicios en la planta primera del módulo 1. Por otra parte, se remitió a todo el personal del Organismo información a través de correos electrónicos, se instaló cartelería en todo el centro de trabajo y se estableció el teléfono de emergencias como instrumento para notificar incidencias relacionadas con posibles contagios. Asimismo, se remitió al servicio público de epidemiología una relación de los contactos que mantuvo el empleado contagiado y se informó tanto a la empresa de seguridad como a la empresa de limpieza cuyo personal presta sus servicios en nuestras instalaciones.

El día 10 de marzo se realizó una reunión con el Servicio de Prevención Ajeno Cualtis para tratar los aspectos preventivos dentro del Organismo y el día 11 se mantuvo una reunión del Comité de Seguridad y Salud, publicándose un documento de actuación conjunta de la Dirección del Organismo con el Comité de Empresa.

El día 12 de marzo se informó a Alcaldía de las medidas adoptadas por el Organismo en relación al coronavirus y desde la Gerencia se remitió un correo electrónico a toda la organización solicitando responsabilidad en el ámbito privado para la efectividad de las medidas preventivas acordadas.

La promulgación el día 14 de marzo del Real Decreto 463/2020 por el que se declara el Estado de Alarma obliga al Organismo a emitir el día 15 de marzo un comunicado interno para adaptar su funcionamiento a las directrices del mismo, suspendiéndose la atención presencial a la ciudadanía y estableciéndose los servicios mínimos en sus instalaciones.

El día 17 de marzo se publica el Real Decreto 8/2020 mediante el que se declara el teletrabajo como régimen preferencial para la actividad laboral y se regula el denominado Plan MECUIDA con el que se pretende regular la conciliación de la vida laboral y personal dentro de las circunstancias ocasionadas por la pandemia del coronavirus SARS-Cov-2.

Asimismo, como consecuencia de las restricciones impuestas por el Estado de Alarma, se comienzan a elaborar salvoconductos que permitan a los empleados acudir al centro de trabajo en los casos en los que fuera necesario.

El día 20 de marzo se emiten por la Gerencia dos resoluciones, una por la que se establecen los servicios mínimos y otra por la que se dictan normas para la conciliación de la vida familiar y laboral en el seno del Organismo.



El día 29 de marzo se amplía el Estado de Alarma decretando el confinamiento domiciliario de la población y el Gobierno promulga el Real Decreto Legislativo 10/2020 mediante el que desarrolla el permiso retribuido recuperable.

El confinamiento obliga al Organismo a intensificar sus medidas en torno al teletrabajo. Se adquieren equipos informáticos para su cesión a aquellos empleados que no pueden disponer de los mismos para su actividad remota, se establecen medidas de control de la actividad laboral domiciliaria y se distribuyen entre los empleados los salvoconductos que permitan ir al centro de trabajo a por material de trabajo en aquellos casos estrictamente necesarios.

Durante el periodo de confinamiento se comienza a trabajar en el mecanismo de desescalada que adoptará el Organismo cuando la incidencia de la pandemia comience a disminuir. El 4 de mayo se remiten dos correos electrónicos a toda la organización. En el primero de ellos, la Gerencia informa que se están acondicionando las instalaciones para que las personas que deban de asistir a sus puestos de trabajo de forma presencial lo hicieran con las máximas garantías de seguridad posible (separación de puestos, colocación de mamparas, material de protección e higiene, rotulación interna, control de accesos al edificio y aforos, ...), se establecerán mecanismos para detectar las situaciones del personal vulnerable y se analizarían las necesidades de conciliación familiar del personal. En cuanto a la reapertura al público de las instalaciones se informa de la importante novedad que supondrá la atención presencial exclusivamente mediante cita previa.

En el segundo de los correos electrónicos del día 4 de mayo, se establece un procedimiento para la solicitud y análisis de aquellas situaciones para la conciliación de la vida laboral y familiar que así lo demanden, principalmente motivadas por el cierre de centros escolares y residencias de mayores. Se analizan un total de 48 solicitudes de conciliación.

El día 21 de mayo, ya con vistas a retomar la asistencia presencial, se elabora y distribuye un documento donde se recogen las medidas preventivas para el acceso, permanencia y salidas de nuestras instalaciones.

El día 25 de mayo desde la Gerencia se dicta una resolución mediante la que se informan los servicios mínimos y se establecen las distintas etapas en las que se producirá la reincorporación progresiva del personal a nuestras dependencias. Los términos de esta resolución serán posteriormente aclarados mediante otra resolución de fecha 17 de junio.

El día 21 de junio se declara el fin del Estado de Alarma y mientras se produce la reincorporación progresiva del personal a la actividad presencial cuya última etapa finaliza el día 21 de septiembre.



El día 31 de agosto, ya con vistas a la actividad presencial de todo el personal, se remite un recordatorio de las medidas preventivas de obligado cumplimiento por toda la organización.

El recrudecimiento de los contagios por el coronavirus obliga a la Gerencia a dictar una nueva resolución sobre el trabajo en remoto en el Organismo el día 2 de octubre y a insistir en el respeto de las medidas preventivas, remitiéndose un nuevo recordatorio el día 8 de octubre sobre dichas medidas.

El Gobierno, ante la situación epidemiológica con sucesivas olas de contagio, decreta un nuevo Estado de Alarma el día 25 de octubre mediante el Real Decreto 926/2020, lo que obliga nuevamente a la dirección del Organismo a emitir una nueva resolución sobre el trabajo en remoto incrementado los días en los que cada empleado puede realizar su prestación laboral mediante teletrabajo.

La situación a 31 de diciembre de 2020 obliga a pensar que las medidas durante 2021 deberán ser mantenidas y adaptándose a las circunstancias de la pandemia y a las directrices de las autoridades sanitarias.

Todos estos antecedentes tratan de poner de manifiesto, de forma muy resumida, la situación en la que se han tenido que tomar decisiones, algunas muy precipitadas y desarrollando actuaciones urgentes, muchas veces sin referente en el entorno municipal o ni si quiera en el entorno público, que creemos que, con el apoyo y ayuda de la representación social y con la profesionalidad e implicación de todo el colectivo ha servido para que nuestro Organismo haya podido ser un referente, una vez más, en este año tan difícil.

El personal, ante la pandemia y más concretamente los cambios que ésta supone en los sistemas de trabajo y las nuevas medidas de seguridad y salud implantadas, responde con la excelencia que le caracteriza.

Destacar que desde que se decreta el teletrabajo como régimen preferencial para la actividad laboral en el Organismo, la plantilla tuvo un comportamiento ejemplar. Mayoritariamente, sin contraprestación a cambio. Quienes disponían de medios telemáticos propios, los pusieron a disposición del O.A. para continuar prestando el servicio a la ciudadanía sin interrupción. Además, en sus respectivos hogares, el personal tuvo que acondicionar zonas de trabajo que les permitieran coordinar la prestación laboral con el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud y ubicar la documentación física trasladada desde el Organismo.



La adaptación a esta nueva forma de prestación del servicio, teletrabajo o conexión en remoto, fue casi inmediata gracias al espíritu de trabajo en equipo, colaboración y apoyo del personal.

Tanto en la prestación del servicio en su modalidad mixta (presencial-conexión remoto) como cuando se reanuda el servicio presencial, destaca el nivel de compromiso de la plantilla para cumplir la normativa y recomendaciones de seguridad y salud Covid. En particular, con el uso de la mascarilla en las instalaciones durante toda la jornada laboral para minimizar el riesgo de contagio por contacto estrecho dentro de las instalaciones.

De hecho, como se ha constatado por el Comité de Seguridad y Salud en el seguimiento de los casos positivos en Covid del personal, no se puede afirmar que se haya producido ningún contagio por contacto estrecho en los centros de trabajo.

Esta implicación es reconocida por la Gerencia en la Memoria de Gestión 2020 apartado 11.5

ATENCIÓN AL PÚBLICO ORDENANZA DE CONVIVENCIA

Fuente: Departamento de Sanciones Administrativas

Los expedientes por infracciones leves a la Ordenanza de Convivencia tienen la peculiaridad de poder sustituir el pago de la sanción pecuniaria por medidas alternativas, como la asistencia a charlas relacionadas con la convivencia ciudadana o la realización de trabajos para la comunidad. Inicialmente estas actividades las realizaba el Área de Derechos Sociales, a quien se remitían mensualmente relaciones de solicitantes admitidos pero en 2019 asumimos las charlas divulgativas para las de las sanciones inferiores a 100 €, equivalentes a 4 horas de actividad, que son la mayoría, y en 2020 la pandemia hizo que asumiésemos la totalidad. Durante el estado de alarma se suspendieron estas actividades y tras él se pasó a realizarlas de forma telemática. El menor número de expedientes de Convivencia hizo que hubiesen muchas menos solicitudes de este trámite para el que se realizaron 4 sesiones. Para facilitar la asistencia las sesiones se planifican a meses alternos en turnos de mañana o de tarde y la modalidad telemática ha solucionado el problema de la distancia, que siempre era un obstáculo.

Las citaciones se realizan por SMS y correo electrónico además de formalmente por el medio declarado en su solicitud. La actividad se realiza a través de la plataforma Webex por la que se proyecta una grabación realizada por nuestro personal y en la que intervienen miembros de ALAMA (Asociación libre de alcohol y otras adicciones de



Málaga). Todo esto supuso la dedicación de 140 horas, sin contar la confección del video de la sesión.

SUSTITUCIONES DEL PAGO DE LA SANCIÓN	2019		2020		Variación	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Imp.
Solicitudes	739		196			
Asistentes que cumplen	646	68.112,90 €	177	13.943,80 €	-76%	-80%
Sesiones realizadas	20		4			

EXPEDIENTES	2020		2019		Variación porcentual	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
Convivencia	3.632	525.003,63	4.985	1.015.337,81	-27%	-48%
Animales	404	87.342,50	486	105.182,90	-17%	-17%
Limpieza	32	13.032,00	39	16.238,80	-18%	-20%
Ruidos	1.191	239.570,40	762	156.167,20	56%	53%
Vía Pública	108	96.557,80	281	349.996,83	-62%	-72%
Quioscos	-	-	1	601,00	--100%	-100%
Venta Amb. y LO4/15	392	66.512,00	581	176.645,00	-33%	-62%
Feria	-	-	62	21.951,10	-100%	-100%
Mascarillas	2.604	130.200,00	-	-	-	-
TOTAL	8.363	1.158.218,33	7.197	1.842.120,64	16%	-37%

Importes en euros

Entidades Financieras colaboradoras: Unicaja Banco, Caixa Bank, Banco Sabadell, Banco Santander, CajaSur. Trabajamos con convenios de colaboración bancarios con estas EE.FF., en cuanto a la recaudación de los Tributos, Tasas, Liquidaciones y Sanciones. Establecemos con ellas pago a través de la red de sucursales, cajeros y online. Así como, la propia gestión de las domiciliaciones bancarias. Todo ello, con el fin de mejorar nuestro servicio hacia la ciudadanía de Málaga.



NOTAS DE PRENSA CORPORATIVAS Y COMUNICADOS



DESTACABLES 2020

ODS 17 Alianzas para lograr Iso Objetivos
RESUMEN DE NOTICIAS DESTACABLES:

41

GESTRISAM ES ZONA CARDIOASEGURADA

17/02/2020

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha recibido el distintivo de zona cardioasegurada.

La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias 061, perteneciente a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, ha concedido la distinción de zona cardioasegurada a 178 espacios municipales de Málaga capital, entre instalaciones públicas y puntos móviles y fijos, tras cumplir con los requisitos en materia formativa e instalación de desfibriladores externos semiautomáticos.

COMUNICADO DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

09/03/2020

Un empleado de Gestrisam, Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Málaga con sede en Tabacalera, ha dado positivo por Coronavirus. Se trata de un hombre de 54 años que no acude a su trabajo desde el día 25 de febrero, cuando se encontró indispuerto. Su estado de salud es bueno y se encuentra aislado en su domicilio con una evolución favorable. Además, su familia no presenta síntomas.

El trabajador no está adscrito a atención al público y la planta donde se encuentra su mesa fue desinfectada ayer por una empresa especializada certificada, una medida higiénico-sanitaria recomendada considerando que el plazo de incubación estimado es de hasta 14 días -que se cumplen hoy, 9 de marzo-. Fue él mismo quien avisó al organismo municipal, a última hora de la tarde del viernes 6 de marzo, de su situación.



EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA, EN RELACIÓN A LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA FRENAR LA EXTENSIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19) INFORMA:

15/03/2020

Con el objeto de dar cumplimiento a las medidas adoptadas por el Gobierno de la Nación, por la Junta de Andalucía y por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga para afrontar la extensión del virus COVID-19, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga informa que sus oficinas de atención al público en las instalaciones sita en Avda. Sor Teresa Prat, 17 permanecerán cerradas, hasta nueva orden, desde el día 16 de marzo de 2020. Mientras tanto, se mantendrán operativos los siguientes canales de comunicación con la ciudadanía:

42

EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA, EN RELACIÓN A LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA FRENAR LA EXTENSIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19) INFORMA:

18/03/2020

Con el objeto de dar cumplimiento a las medidas adoptadas por el Gobierno de la Nación, por la Junta de Andalucía y por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga para afrontar la extensión del virus COVID-19, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga informa que sus oficinas de atención al público en las instalaciones sita en Avda. Sor Teresa Prat, 17 permanecerán cerradas, hasta nueva orden, desde el día 16 de marzo de 2020. Mientras tanto, se mantendrán operativos los siguientes canales de comunicación con la ciudadanía:

EL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA, EN RELACIÓN A LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE PLUSVALÍA, INFORMA:

19/03/2020

Con el objeto de dar cumplimiento a las medidas adoptadas por el Gobierno de la Nación, según RD 465/2020, de 17 de marzo, por el que se modifica el RD 463/2020 de 14 de marzo y aplicación de las medidas previstas en el artículo 33 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga, en relación a la Plusvalía Municipal acuerda que los contribuyentes afectados podrán realizar una declaración simple sin autoliquidación, cuyo formulario se podrá obtener en la página web: <https://gestrisam.malaga.eu>



EL ALCALDE ACTIVA UN PLAN EXTRAORDINARIO DE MEDIDAS FISCALES CON ELIMINACIÓN DE CUOTAS Y AMPLIACIÓN DE PLAZOS PARA DAR FACILIDADES A FAMILIAS, EMPRESAS Y AUTÓNOMOS

31/03/2020

El Ayuntamiento no cobrará las cuotas de las tasas de mercadillos, mesas, sillas y toldos por el tiempo que permanezcan cerrados y aplicará la misma medida a los puestos de mercados municipales cuya actividad tampoco esté permitida por el estado de alarma.

Se promueve una medida similar en la tasa de basura para los establecimientos y en el IAE, cuyo procedimiento de aplicación se ha solicitado al Gobierno.

Por otro, se va a aplazar el pago de impuestos como el de vehículos, la liquidación de la plusvalía, así como otras liquidaciones, al tiempo que se impulsan más facilidades en los planes de pago y fraccionamientos.

El alcalde ha solicitado al Gobierno que permita el uso del remanente del 2019 para implementar más medidas para planes de ayudas económicas y sociales.

EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA POSIBILITA EL ALTA DE EMPADRONAMIENTO A TRAVÉS DE LA WEB DE GESTRISAM Y EN LA SEDE ELECTRÓNICA

30/04/2020

Gestión Tributaria, en coordinación con el CEMI, ha establecido un nuevo procedimiento para solicitar el alta y cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes y facilitar la realización de este trámite de forma telemática durante el actual estado de alarma.

El Ayuntamiento de Málaga, a través de Gestión Tributaria en coordinación con el Centro Municipal de Informática, ha establecido un nuevo procedimiento online para solicitar el alta y cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes con el objetivo de facilitar la realización de este trámite de forma telemática durante el estado de alarma.



GESTRISAM Y LAS 11 OMACS COMENZARÁN A ATENDER DE FORMA PRESENCIAL CON CITA PREVIA A PARTIR DEL LUNES 25 DE MAYO.

20/05/2020

La solicitud de cita previa para las oficinas de Gestrisam se puede realizar en su web, www.gestrisam.malaga.eu, en el teléfono 951 92 92 92 y en la central municipal de llamadas cuyo número gratuito es el 900 600 010.

En el caso de las 11 OMACs, se puede realizar en cada uno de sus teléfonos y a través de la central municipal de llamadas mencionada.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) y las 11 oficinas municipales de atención a la ciudadanía (OMAC) comenzarán a atender de forma presencial con cita previa a partir del próximo lunes, 25 de mayo.

EL AYUNTAMIENTO RECUERDA QUE LA SOLICITUD DEL INGRESO MÍNIMO VITAL PUEDE REALIZARSE UTILIZANDO LOS ORDENADORES DE LOS TELECENTROS UBICADOS EN LOS DISTRITOS.

18/06/2020

La tramitación administrativa de esta ayuda no corresponde al Ayuntamiento sino al Instituto Nacional de la Seguridad Social, aunque el Consistorio pone parte de su red de centros equipados con ordenadores para uso público y gratuito a disposición de quienes no tengan conexión en sus domicilios y la necesiten para realizar la solicitud de esta prestación económica no contributiva.

Igualmente, distintas entidades sociales han puesto a disposición sus centros para que desde ellos pueda realizarse la tramitación y ofrecen, además, orientación para la realización del trámite.

El Ayuntamiento de Málaga recuerda a la ciudadanía que necesite realizar la solicitud del Ingreso Mínimo Vital que otorga el Gobierno Central a través de la Seguridad Social, que si no dispone de acceso a internet en sus domicilios, pueden utilizar para realizar este trámite los terminales de ordenador ubicados en gran parte de los telecentros municipales, cuyo uso es público y gratuito.



LAS OMAC DEL CENTRO, CRUZ DE HUMILLADERO Y CARRETERA DE CÁDIZ ABRIRÁN 2 TARDES PARA FACILITAR EL CERTIFICADO DEL PADRÓN

06/07/2020

Se enmarca en las acciones de refuerzo y mejora permanente que lleva a cabo el Área de Recursos Humanos y Calidad para atender a los malagueños que necesitan obtener esta documentación para las ayudas en vigor.

Con esta medida, estas tres dependencias estarán abiertas también en horario de tarde, desde esta semana y durante el mes de julio, los martes y jueves de 17 a 20 horas.

GESTRISAM FACILITA LA TRAMITACIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES DE PLUSVALÍA A TRAVÉS DE SEDE ELECTRÓNICA

07/07/2020

Se han incluido en la Sede Electrónica municipal: sede.malaga.eu, los dos trámites con mayor número de declaraciones anuales relacionados con el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

Para facilitar las gestiones relacionadas con la Plusvalía Municipal, el O. A. de Gestión Tributaria ha incluido en la Sede Electrónica municipal: sede.malaga.eu, los dos trámites más importantes y con mayor número de declaraciones anuales.

EL EQUIPO DE GOBIERNO PROPONE LA CONGELACIÓN DE IMPUESTOS Y TASAS PARA 2021 Y AVANZA EN UN PLAN DE 5 MILLONES EN AYUDAS PARA PYMES Y AUTÓNOMOS DEL PEQUEÑO COMERCIO Y HOSTELERÍA.

02/10/2020

La moderación vuelve a marcar el proyecto de ordenanzas fiscales: en los últimos 16 años, la política fiscal del Ayuntamiento se ha caracterizado por la congelación de los tipos impositivos, incluso con acentuadas reducciones.

En concreto, para el próximo año se incluye una reducción del 25% en las cuotas por la recogida de basuras para la hostelería y el hospedaje por los tres meses que han estado cerrados estos establecimientos en el estado de alarma.

LA SEDE ELECTRÓNICA MUNICIPAL PERMITE DESDE HOY EL PAGO CON TARJETA DE TODAS LAS ENTIDADES BANCARIAS

06/10/2020

Se ha implantado una nueva pasarela de pago que otorga más facilidades a la ciudadanía y permite avanzar en la generalización de la administración electrónica.



5.

PERFIL DE LA MEMORIA

5. PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA Año 2020

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

47

Memoria de Responsabilidad Social 2019 de Gestrisam. Cerrada en agosto del 2020. Aprobada en Comité social del 13/10/2019 consta en acta. Se incorpora a web Gestrisam con fecha 14/10/2020. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo y Economía Social (23/10/2020), Resolución del Ministerio 2/12/2020 y Pacto Mundial (23/03/2020)

http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/su_bSeccion_0009



Fecha Alta	Fecha Baja	Entidad auditora	Año	Estado	Detalle	Auditoria	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 Subsanacion					
26/09/2018			2017	Publicada					
23/10/2019			2018	Publicada					
23/10/2020			2019	Publicada					



Memoria Responsabilidad Social 2019

participante	Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios Municipales del Ayuntamiento de Málaga
publicado	2021/03/23
Período de tiempo	Enero 2019 – Diciembre 2019
Archivos	Memoria de RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019 GESTRISA... (Español)
formato	Documento independiente
Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none">✓ Incluye una declaración del DIRECTOR GENERAL sobre el apoyo continuo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus diez principios✓ Incluye una medición de los resultados
Acciones	El COE contiene una descripción de las acciones prácticas que la organización ha tomado para apoyar el Pacto Mundial y para participar en la iniciativa.



Málaga, 29/7/2021 11:53 h Mapa Web Accesibilidad
 MAX 18° MIN 12°

Ayuntamiento de Málaga
Ayuntamiento de Málaga
Gestión Tributaria

Av. Sor Teresa Prat, 17 951 929 292 gestrisam@malaga.eu

Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

Inicio | Información institucional > Responsabilidad Social, Igualdad de Género, GESTRISAM SOLIDARIA > MEMORIAS

MEMORIAS

- Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2019. 14/10/2020
- Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2018. 21/10/2019
- Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2017. 21/09/2018
- Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2016. 04/12/2017
- Memoria Responsabilidad Social Gestrisam 2015. 07/10/2016
- Memoria de Responsabilidad Social 2014. 09/10/2015
- Memoria de Sostenibilidad 2013. 09/10/2014

Noticias y comunicaciones de interés

Plan Flexipago

Comunique su nuevo domicilio

Avisos a móviles y emails

Valoración del servicio. Quejas y sugerencias

Callejero fiscal

Escuela cívico tributaria

Responsabilidad Social GESTRISAM SOLIDARIA

Reconocimientos y Premios a GESTRISAM

Código de Buenas Prácticas Tributarias

Oferta empleo público



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 2.019 cumpliendo con los requisitos establecidos en la orden ESS/1554/2018, 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, Escuela Cívico Tributaria y Ayuda IBI

Ejercicio: 2.019



Madrid, 02 de diciembre del 2020

Comeo electrónico: infoRSE@mejss.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.

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

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 y los 10 principios del Pacto Mundial.

G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

- No se realiza verificación externa de la Memoria de Responsabilidad Social.
- 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

ORGANIGRAMA A 31 DE DICIEMBRE 2020

GERENCIA					
Subdirección de Administración y Asuntos Generales	Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios	Subdirección de Recaudación	Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación	Subdirección de Gestión de Tributos	Subdirección de Asesoría Jurídica
Departamento de Contabilidad y Presupuestos	Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios	Servicio de Recaudación	Departamento de Relaciones con los Ciudadanos	Departamento de Gestión de Tributos	Departamento de Recursos y Alegaciones
Departamento de Coordinación y Gestión de Personal	Departamento de Gestión de Tesorería y Contabilidad	Departamento de Gestión Ejecutiva	Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social	Departamento de Gestión Integral IBI	Departamento de Tramitaciones e Infracciones Administrativas
Departamento de Recursos Humanos	Departamento de Estadísticas y Estudios	Departamento de Gestión Voluntaria		Servicio de Inspección Tributaria	
Departamento de Sistemas de la Información				Departamento de Inspección Tributaria	
				Departamento de Coordinación Tributaria	
				Departamento de Sanciones	



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.



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

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.

60

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 (ODS 1 Fin de la pobreza, programas de Gestrisam Solidaria y Ayuda IBI para colectivos desfavorecidos- págs. 27-32. Indicadores de Ciudad de Málaga Agenda 2030 con Cides), 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.

Para continuar avanzando en materia de igualdad se han iniciado los trabajos para la elaboración de un plan de igualdad laboral donde se arbitrarán los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación. Se sigue trabajando en el seno de la Comisión de Igualdad paritaria (representación social y económica).

Se ha realizado y presentado a la Comisión de Igualdad el III Diagnóstico de Impacto de Género y se inicia la planificación para 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 Cívico 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.

ENCUESTA A DISTINTAS ÁREAS MUNICIPALES

	2020	2018
Satisfacción general	8,37	8,42

ENCUESTA A PROVEEDORES

	2020*
Satisfacción general	9,10

- Primer año de realización

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-20)

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).

62

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.

Observatorio

Tributario

Andaluz

8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

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	



63

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 evita consumo papel
- Manual de buenas prácticas medioambientales



Actualización y difusión puntos de reciclaje en el centro de trabajo:



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

PORTAL INTERNO

Alicia Martín Fernández
Gestrisam

Salir 64

Información
Recursos humanos
Formación
Normativas laboral
Calidad
Responsabilidad social
De interés

Responsabilidad social

Igualdad

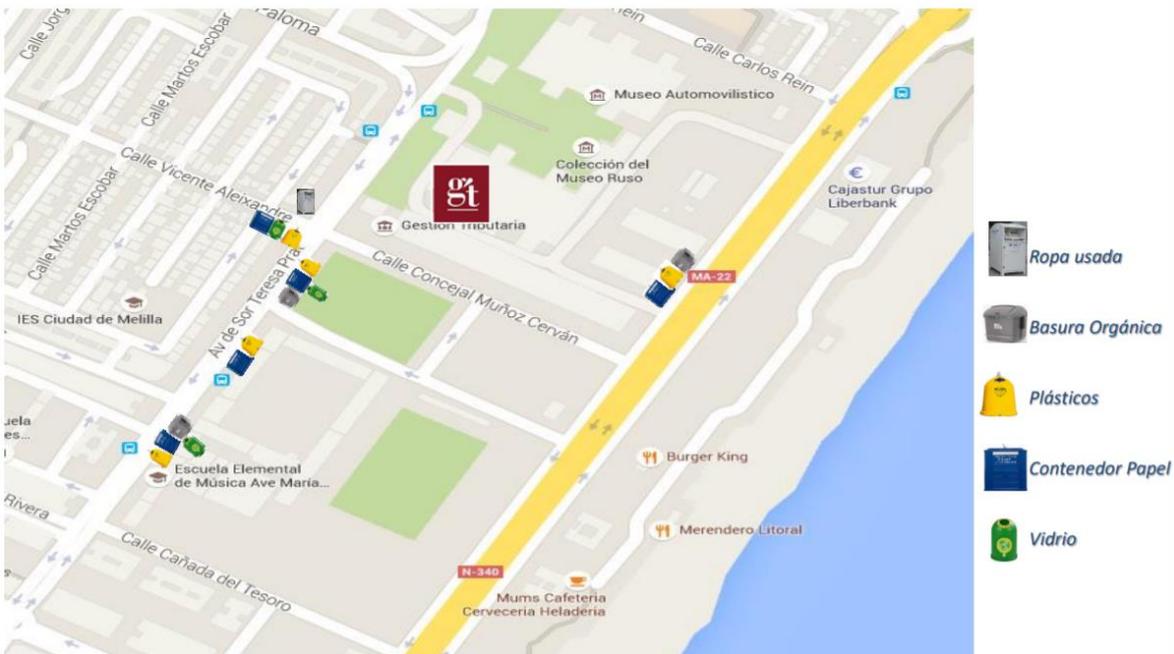
Gestrisam solidaria

Ofertas al Personal

🏠 | Responsabilidad social

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- ▶ Puntos de reciclaje Tabacalera.
Formato: pdf / Tamaño: 453 KB
- ▶ Renovación compromiso con el Pacto Mundial y sus Principios 2020.
Formato: pdf / Tamaño: 485 KB
- ▶ Memoria de Responsabilidad Social Gestrisam 2019.
Formato: pdf / Tamaño: 4259 KB
- ▶ Memoria de Responsabilidad Social Gestrisam 2018.
Formato: pdf / Tamaño: 5213 KB
- ▶ Gestrisam renueva su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa.
Formato: pdf / Tamaño: 129 KB



PUNTOS DE RECICLAJE EN TABACALERA



LLÁMANOS
900.900.000 Gratuito







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:

- Comisión Negociadora
- Comisión de Seguimiento.
- Comité de Seguridad y Salud
- Comisión de Formación
- Comisión de Igualdad

8.3.2. Gestión social interno (personal). 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 IBI 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:

- Ayuda IBI G4-26
- Gestrisam Solidaria: G4-26
- Escuela Cívico-Tributaria: G4-26
- Exenciones y Bonificaciones G4-26
- Voluntariado. Gesto Solidario G4-26
- Temas claves con los grupos de interés G4-27
- Notas de prensa y comunicados G4-27



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.

67



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^a Elisabet de Nadal Clanchet
Secretaria General
Red Española del Pacto Mundial
P.P.
www.pactomundial.org
Teléfono: 91 745 24 14



9.1. DERECHOS HUMANOS

9.1.1. Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Está incorporado en la estructura orgánica del organismo un Departamento específico de Recursos Humanos dotado de la infraestructura necesaria para el buen desempeño competencial y, por supuesto, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Aun trabajándose en Gestrisam la RSC desde 2009; se crea en 2014 un Departamento específico de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social que trabaja de forma transversal y ofrece apoyo a toda la organización para el cumplimiento de los principios del pacto mundial y los ODS. Se desarrollan las competencias propias del departamento, la gran mayoría enfocadas al programa Gestrisam Solidaria, Ayuda IBI, Apoyo al voluntariado, Foro Social de Gestrisam y otras actuaciones relacionadas.

9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Desde Gestrisam, debido al sector al que pertenece nuestra organización, el riesgo es limitado y casi inexistente en este sentido, dada nuestra propia regulación en el ámbito público y el propio material que consumimos, donde principalmente nuestro consumo viene centrado en el suministro de material de oficina y servicios auxiliares de mantenimiento.

En el proceso de licitación y contratación con proveedores añadimos cláusula adicional de no vulneración de los derechos humanos. Y tenemos nuestros esfuerzos centrados en valorar aquellos proveedores que adquieran compromisos en este ámbito.

9.2. ESTÁNDARES LABORALES

9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En Gestrisam están constituidas cuatro secciones sindicales: CCOO, CSIF, UGT y USO. Las secciones sindicales que forman parte del Comité de Empresa o sus miembros -9 personas- disponen de un local con dos ordenadores donde ejercer sus actividades de representación.

El Convenio Colectivo 2004/2008 sufrió una modificación parcial en 2007, en concreto de los artículos 14,17 Y 19,6. Convenio que fue prorrogado para el 2009, posteriormente para el 2013-2014 y por último para el 2015-2018.

En seguimiento de este principio, se constituye el 18/03/2019 la Mesa Negociadora para acordar un nuevo Convenio Colectivo.



9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Se vigila, regulando los procedimientos de trabajo y horarios, sistema de gestión de calidad y convenio colectivo. Implementados en la organización dos Protocolos contra el acoso sexual y/o sexista, además de contra la violencia de género.

En cuanto al trabajo forzoso extremo, destacar que dentro de nuestro ámbito de trabajo en la Administración Pública quedan regulados claramente los deberes y derechos de todo el personal que nos integra. Donde claramente quede recogida la protección de los Derechos Humanos.

9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Se cumple en la organización y en nuestro sistema legal nacional. Carecemos de proveedores que indirectamente puedan permitir el trabajo infantil. De cualquier forma, se vigila.

9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Se cumple. Procedimiento regulado claramente en Convenio Colectivo. Se exige en proveedores. En el fomento del empleo trabajamos con cuatro acciones que aportan en positivo a la ocupación y apoyan a la población Malagueña. Éstas son:

- 1.- El personal fijo queda regulado en los procesos de selección por la normativa aplicable a las administraciones públicas. Oposición, Concurso o concurso-oposición.
- 2.- Disponemos de Bolsas de Trabajo, constituida mediante convocatoria pública, desde la que por orden de calificaciones obtenidas, cubren las bajas temporales o las cargas de trabajo acontecidas por nuestra propia gestión. Las bolsas de trabajo son de todas las categorías profesionales y actualmente todas las personas disponibles se encuentran trabajando.
- 3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.
- 4.- Convenios firmados anualmente con Institutos de Formación Profesional para las prácticas laborales de alumnos de grados medio y superior en formación profesional, rama de Gestión Administrativa, Administración y Finanzas, principalmente.
- 5.- Convenio de colaboración firmado con la Universidad de Málaga (UMA) para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares, principalmente en Derecho, Administración y Dirección de Empresas (ADE) y Económicas. Colaborando desde 1995 y de renovación automática.



En Disposición Adicional Quinta del Convenio Colectivo se hace referencia a la participación del alumnado de Formación Profesional y de la Universidad de Málaga, también regulado en convenios colectivos anteriores.

Añadir que aunque la legislación vigente en materia de contratación y selección de personal; y el mantenimiento de la estabilidad en el empleo, dentro del marco del plan de ajuste municipal impulsado tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2012, nos limita en las contrataciones y cobertura de vacantes; desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria se apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Además, es objetivo del proceso negociador con la representación sindical iniciado en 2019 erradicar del texto del nuevo convenio cualquier tipo de discriminación.

9.2.4. a) POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN EL ÁMBITO LABORAL



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO

Portada Antecedentes Secretario General **Objetivos** ¿Qué puedo hacer? Noticias Mira y escucha



Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Si bien entre 2000 y 2015 se produjeron avances a nivel mundial con relación a la igualdad entre los géneros gracias a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (incluida la igualdad de acceso a la enseñanza primaria), las mujeres y las niñas siguen sufriendo la discriminación y la violencia en todos los lugares del mundo. Por este motivo, continúa siendo necesario el cumplimiento del objetivo de igualdad, ahora a través de la Agenda 2030.

La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Si se facilita la igualdad a las mujeres y niñas en el acceso a la educación, a la atención médica, a un trabajo decente, y una representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se estarán impulsando las economías sostenibles y las sociedades y la humanidad en su conjunto se beneficiarán al mismo tiempo.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios (Gestrisam) en 23/06/2014 y 06/11/2019 ratifica su **compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres**, firmado inicialmente en el día 19 de abril de 2010. Se reitera el compromiso con el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno del propio Organismo, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.



Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través de la implantación de un **Plan de igualdad laboral**, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y evaluación, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre todo el personal de Gestrisam y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se cuenta con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación continua del Plan de igualdad Laboral. Mención especial requiere el año 2020 al respecto a los dos Reales Decretos aprobados por el Gobierno 901/2020 y 902/2020. Se inician los estudios pertinentes para cumplir con lo establecido (RD 6/2019 de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y RD 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro).

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de Gestrisam acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En línea a los avances en género de nuestra organización, el 8 de noviembre de 2014, constituimos en Gestrisam la **Comisión de Igualdad** paritaria con los sindicatos, con el fin de seguir desarrollando y el fomentando de la Igualdad en el Organismo. El objetivo que inspira a la Comisión de Igualdad de Gestrisam es promover el respeto y la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en el seno de nuestro organismo. Para ello, y siguiendo los principios y normas internacionales, nacionales y autonómicas, impulsará políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos y competencias del organismo, y velará para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean erradicadas de nuestra entidad.

El Plan de Igualdad que se está desarrollando desde la Comisión de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, teniendo como **objetivos principales** los siguientes:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.
- Asegurar que la gestión de Recursos Humanos sea conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos. Además de incluir en el protocolo también el acoso sexual, diferenciado. Asimismo, se establece un protocolo interno para el personal contra la violencia de género.
- Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido Gestrisam, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y empleadas y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.



- Establecer un mayor número de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de las trabajadoras y trabajadores de Gestrisam. Además de su difusión.
- Contemplar medidas especiales dirigidas a las posibles situaciones de mujeres en riesgo.
- Ampliar el concepto igualdad de oportunidades a Igualdad de Trato, para que puedan ser incluidas actuaciones de mejoras laborales en el ámbito de la igualdad en la diversidad, de la igualdad integral en las personas y no discriminación

Logros destacables:

- Designación de una persona especialista en género de referencia en Gestrisam para atender cualquier incidencia al respecto y de interlocutora con el área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga.
- Se realizan tres Diagnósticos de Impacto de Género, en los años 2011, 2015 y 2020. Y una Auditoría de Género en base a los indicadores de OIT en 2017.
- Gestrisam recibió el 8 de noviembre de 2014 un reconocimiento especial como organismo conciliador, de manos de la Asociación Cultural Recreativa Embrujo Malagueño (ACREM), MOTIVANDO ACCIONES POSITIVAS.
- 2014 adscripción de Gestrisam a la Campaña de la ONU “He for She” y difusión entre el personal para su participación.
- Adscripción al Consejo Sectorial de las Mujeres del Ayuntamiento de Málaga en 2017, participación mensual en los grupos de trabajo y asistencia participativa en los plenos de marzo y noviembre de dicho consejo.
- Tres protocolos implementados:
 - Contra el acoso sexual y/o sexista o por razón de sexo.
 - Contra la violencia de género para el personal de Gestrisam
 - Contra la violencia de género en la atención al público

Con estas medidas se pretende contribuir e intervenir en nuestro entorno más cercano para ayudar a las mujeres que sean o pudieran ser víctimas de violencia de Género y nos lo den a conocer o lo detectemos en el desarrollo de nuestra gestión.

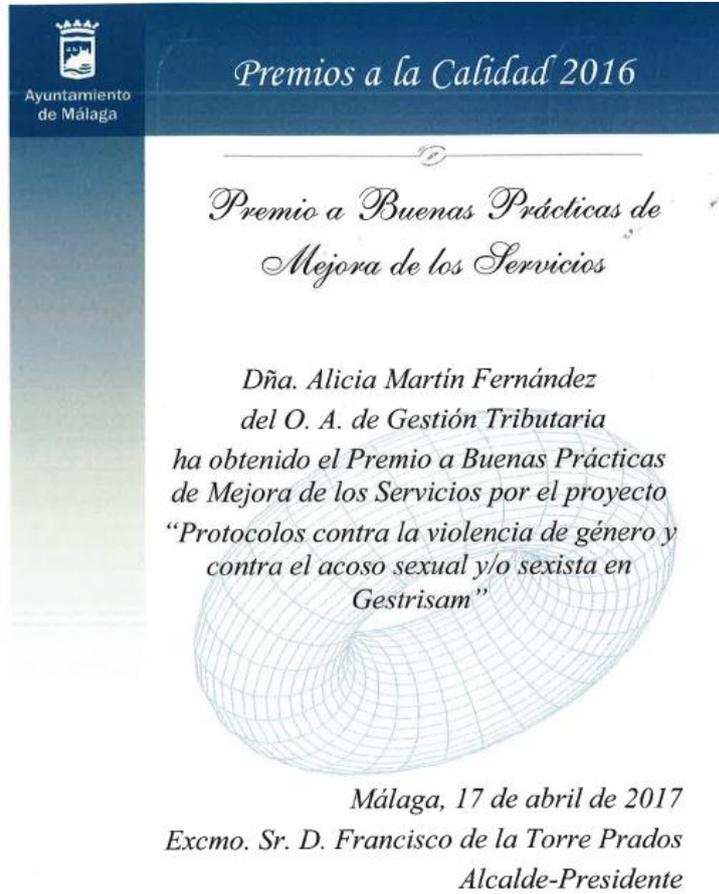
Gestrisam se compromete a atender a estas mujeres y derivar al área competente para que sean protegidas con los procedimientos y recursos establecidos. A su vez, se impartirá formación especializada al personal de atención al público para cualificarles en la detección y ayuda a las mujeres que pudieran estar sufriendo violencia de género y estén siendo atendidas en las oficinas de Gestrisam sobre temas competencia del Organismo.

- En base al compromiso por la Igualdad de Género de Gestrisam se elabora el Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género, firmándose con 13 entidades públicas y privadas. Se inicia la actividad con la I Jornada Gestrisam por la Igualdad de Género, 25 de octubre de 2017.



O.A. GESTIÓN TRIBUTARIA (malaga.eu)

- Premios Calidad 2016 por buenas prácticas de mejora de los servicios por los “Protocolos contra la violencia de género y contra el acoso sexual y/o sexista



Código Seguro de verificación: EXY9JMRy4G121/VTARZYVA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sede.malaga.eu .			
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	Francisco de la Torre Prados - Alcalde Presidente	FECHA	21/04/2017
ID. FIRMA	10.1.252.143	PAGINA	1/1
 EXY9JMRy4G121/VTARZYVA==			

- 2017 Finalista en los VIII premios de la Fundación Corresponsables por la iniciativa de “Gestrisam Solidaria” en la categoría de “Administraciones y entidades públicas”.
- 2018 Gestrisam recibe premio honorífico por la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) por su lucha contra la violencia de género.
- Creación de dos Grupos de trabajo de para el desarrollo del uso del Lenguaje no sexista, obteniendo reconocimiento de la FEMP en el trabajo sobre las Ordenanzas Fiscales e implementando una herramienta básica de apoyo para el uso del lenguaje administrativo incluyente:



http://portalinterno.gestrisam.aytomalaga.intranet/opencms/export/sites/pigestrisam/content/galerias/documentos/mecanismos_uso_igualitario_lenguaje.pdf

- Creación en el Portal Interno del Personal un apartado específico para la información más destacable de Igualdad de Género.



- Espacio Web Gestrisam de Responsabilidad Social e Igualdad.
https://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006
- Alianza con Área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga.
- Desde 2004 se incorporan como colectivos vulnerables a las víctimas de violencia de género en beneficios fiscales: Ayuda IBI (derogada en 2020), Bonificación Plusvalía.
- Se establece en 2018 un Protocolo específico para la derivación al área de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Málaga en los casos de riesgo en la atención al público.
- Formación específica en Igualdad de género y en violencia machista. Gestrisam considera la formación e información en Igualdad de Género prioritaria con carácter general para todas las personas que integran la organización.
- Conciliación. Medidas. Difusión. Catálogo de conciliación.
- Información desagregada por sexo en Gestrisam Solidaria y Ayuda IBI, análisis de brechas de género.
- Medidas de accesibilidad en la web. En línea a la igualdad de trato y no discriminación se hace más accesible la web de Gestrisam se incorporan textos de



lectura fácil en trámites de Ayuda IBI y ordenanzas del IBI. Además, se incluye video explicativo sobre el reglamento de la Ayuda del IBI en lengua de signos. Y escucha de toda la web con “ReadSpeaker”.

- Bonificación por familia numerosa del IBI y Ayuda IBI para colectivos vulnerables (74% de las ayudas concedidas son a mujeres).
- Contratación pública cláusulas sociales y medioambientales con perspectiva de género, participación en jornadas formativas, incorporación de algunas medidas en los pliegos de contratación, participación en grupo de trabajo de Diputación de Málaga para el desarrollo de estas medidas en la contratación pública.
- Formación y colaboración con el Ayuntamiento de Málaga en el desarrollo de presupuestos con perspectiva de género.



9.3. MEDIO AMBIENTE

(G4-14 Principio de precaución)

9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Se cumple en la medida en la que incorporamos medidas claras para la mejora de nuestro consumo de material fungible e incorporamos indicadores de consumo. Hemos añadido estas medidas de control de consumo al sistema de mejora y calidad de la organización EFQM. Es claro comentar que desde nuestra organización no hay un impacto significativo sobre el medio ambiente.

Aun así, hemos realizado en colaboración con la Asociación Española de Calidad, el diagnóstico medioambiental del organismo, en el que se han identificado nuestros principales aspectos e impactos medioambientales. Siendo su valoración final “no significativa” en todos los parámetros analizados.



Sólo destacar como mejorable el consumo de papel, el tratamiento de residuos de papel y cartón, consumo de tóner y otros productos relacionados con nuestros usos cotidianos informáticos y la energía eléctrica. En base a ello, se han establecido y se están implantando medidas específicas de control y mejora.

Mejoras en procedimientos: Destacamos **avances en digitalización y reducción del uso de papel**, favorecido por la pandemia. Registro General tiene un descenso del 20,13% en entradas de documentos en papel, como consecuencia directa de la pandemia durante el año 2020.

76

Esto ha llevado a la ciudadanía a realizar las gestiones a través de la Sede electrónica del Organismo, al no poder acudir a las oficinas de manera presencial, produciéndose un incremento de un 93,38 % en las solicitudes de Carpeta Ciudadana, destacando las Multas, Plusvalías, Domiciliaciones Bancarias y certificados de empadronamiento histórico.

Durante el confinamiento se digitaliza toda la documentación de papel y se traslada en formato PDF a las carpetas compartidas, avanzando en la digitalización corporativa. Se mantiene para varios departamentos esta forma de trabajar, principalmente, Multas y Asesoría Jurídica.

Como medida adicional y complementaria a nuestra Sede electrónica, en noviembre de 2020, se da de alta a Gestrisam en la plataforma ORVE (Oficina de Registro Virtual).

Permite a las entidades usuarias digitalizar, generar y enviar asientos registrales a otras Administraciones, así como recepcionar los asientos registrales que correspondan. Con ella se pretende eliminar el papel entre Administraciones.

Esto supone un cambio en la forma de gestionar el Registro ya que con el uso de esta nueva herramienta, accedemos a la documentación incorporada a esta plataforma sin la intermediación del Ayuntamiento de Málaga, realizando directamente la revisión, aceptación, descarga y posterior registro en nuestro aplicativo, pudiendo reenviar directamente a otras administraciones de alta en la plataforma o incluso rechazar solicitudes que no van dirigidas a nuestro Organismo.

9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Siendo nuestro impacto medioambiental no muy significativo, aun así, a partir de las recomendaciones de la Asociación Española de Calidad, anteriormente descritas, se ha diseñado un manual de buenas prácticas medioambientales.



Este **manual de Buenas Prácticas Medioambientales** está basado en la reducción, reciclado y reutilización de los recursos utilizados habitualmente, con el objetivo de que constituya una herramienta de gestión ambiental. Incluye nociones básicas de uso responsable con el medio ambiente de las instalaciones y los recursos de las mismas. Además de plano de situación con los puntos de reciclaje diferentes dentro y fuera de las instalaciones (actualizado mapa de contenedores en 2020). E incluso, medidas generales de uso doméstico. Este manual está incluido en el **Portal Interno** corporativo de Gestrisam:

Además, en nuestras oficinas se ha tenido en cuenta las distintas normativas y recomendaciones medioambientales existentes. Destacando:

- . El plan de austeridad para la gestión ambiental con el objetivo de reducir los costes económicos, conservar el medioambiente y mejorar la imagen.
- . Plan de consumos (papel, consumibles informáticos...)
- . Las Ordenanzas Fiscales que incentivan el uso de las energías renovables en la población.
- . Recogida selectiva de residuos en nuestras instalaciones.
- . Gestión de las sanciones e infracciones recogidas en las ordenanzas municipales relacionadas con el Área del Medioambiente.

También, se actúa sobre la iluminación para que las luminarias sean las adecuadas para el desempeño del puesto; consiguiendo un menor consumo energético, resultando por tanto, más sostenible.

9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

(EFQM) La Política de Calidad Medioambiental está incluida entre los valores de nuestro organismo. Una muestra de ello es el desarrollo de la administración electrónica (digitalización – administración sin papeles) como actuación estratégica de nuestro organismo

9.4. ANTICORRUPCIÓN

9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Siendo nuestra organización una empresa pública en el marco del sector público (administración tributaria) nos encontramos con las siguientes medidas controladoras que trabajan contra la corrupción en todas sus formas. Medidas de control, tales como:

- . **Fiscalización Municipal** por parte el Excmo. Ayuntamiento de Málaga en las resoluciones, gastos y, en general, en el desarrollo de las competencias de Gestrisam.
- Intervención municipal.**
- . Auditorías internas y externas. Sistema de Calidad (EFQM).



. **Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios**, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios. Realiza auditorías internas y externas sobre el sistema de gestión y sus procesos, seguimiento **de objetivos de Gestrisam y sus indicadores**, aplicaciones retributivas en función de la consecución.

. **Régimen disciplinario**, regulado en el Convenio Colectivo para las empleadas/os públicos, (EBEP) Estatuto Básico del Empleado Público, su normativa de desarrollo y en lo no previsto, la legislación laboral.

. **Plan de actuaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía**, iniciado con carácter específico para Gestrisam desde el 2011. Específicamente para el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). El Informe de Fiscalización de Regularidad emitido antes de finalizar el 2012 fue con resultados satisfactorios.

. Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a proveedores** concursales.

. **Investigación patrimonial en procedimientos recaudatorios**

. Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** y sus familiares en determinados beneficios fiscales para corroborar que están al corriente del pago antes de **conceder Ayudas o Beneficios Fiscales**.

. Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** que solicitan **insolvencia o fallidos** en procedimientos recaudatorios

. Se mantiene en el año 2020 el plan de **Inspección Tributaria**. La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar.

El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, toda una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.



LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar.

El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.

El seguimiento y la observancia de los planes sectoriales junto con el excelente trabajo de los funcionarios y demás personal que desarrolla las actuaciones de inspección han conseguido los resultados que resumimos a continuación. No obstante, la progresiva reducción de la plantilla de inspectores debería ser recuperada al objeto de mantener los niveles de actividad en similares o superiores niveles en los próximos años.

EXPEDIENTES

Número de expedientes

CONCEPTOS	2020	2019	Variación absoluta	Variación porcentual
IIVTNU	844	515	329	63,88%
ICIO	211	38	173	455,26%
Restantes actuaciones	347	994	-647	-65,09%
TOTAL	1.402	1.547	-145	-9,37%

ACTAS

Miles de euros

CONCEPTOS	2020	2019	Variación absoluta	Variación porcentual
IAE	384	958	-574	-59,92%
IIVTNU	2.280	1.810	470	25,97%
ICIO	354	293	61	20,82%
T. Entrada vehículos	31	96	-65	-67,71%
T. Basura AA.EE.	57	290	-233	-80,34%
T. Licencia apertura	47	33	14	42,42%
T. Utilización subsuelo	182	600	-418	-69,67%
TOTAL	3.335	4.080	-745	-18,26%



Además el carácter confidencial de los datos que manejamos y gestionamos en nuestra base de datos fiscal, obliga a tener establecidos mecanismos de auditoría y formación al respecto del personal para que se mantenga la protección de los datos internos.

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.

Diez Principios

Los Diez Principios del Pacto Mundial derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.



DERECHOS HUMANOS



MEDIOAMBIENTE



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN

Agenda 2030

La Agenda 2030 es el plan global para el desarrollo sostenible y en ella se recogen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para lograr el mundo que queremos en el año 2030



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



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

Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2021



ANEXO PLAN DE ACTUACIONES 2016-2021 (informe ejecutivo)

RSC01/2016- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. 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.

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

RSC01AMB/2016 - 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 – ODS 12-13-14-15 - Revisión Manual de Buenas Prácticas (BB.PP.) Medio ambientales. Medidas de Reciclado papel, plásticos, tapones. 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 – 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 – 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 IBI y Gestrisam Solidaria. El teletrabajo forzado por la pandemia consigue hacernos avanzar en digitalización y se reduce sustancialmente el uso de papel. Como objetivo mantener y desarrollar esta dinámica.

DIMENSIÓN SOCIAL

RSC01SOC/2016 – ODS 17 - Identificación, priorización y **diálogo** 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 – 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.

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 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 – 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 – 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 – 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 - 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.

89

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 – 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 – 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.

90

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 - 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 – 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.

91

RSCGOB/2018 – 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.

92

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 y 8.3.5.** Indicadores de Responsabilidad sobre productos. Gestión social y entorno de actuación