

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2023

1



*Versión remitida al Comité Social 10/7/2024  
Revisión vicepresidente VºBº 17/7/2024  
Versión 4.0 18/10/2024*

## ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS .....	4
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO .....	4
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....	9
<b>G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS .....</b>	<b>9</b>
<b>G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA .....</b>	<b>9</b>
<b>Qué es Gestrisam .....</b>	<b>9</b>
<b>G4-8. MERCADOS DONDE OPERA .....</b>	<b>11</b>
<b>G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS .....</b>	<b>12</b>
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA .....	15
<b>G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA .....</b>	<b>15</b>
<b>G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES .....</b>	<b>15</b>
<b>G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS .....</b>	<b>15</b>
<b>G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS .....</b>	<b>16</b>
<b>G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES .....</b>	<b>16</b>
<b>G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES .....</b>	<b>16</b>
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	18
<b>G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS .....</b>	<b>18</b>
<b>G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA .....</b>	<b>18</b>
<b>G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....</b>	<b>20</b>
5. PERFIL DE LA MEMORIA .....	23
<b>G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA .....</b>	<b>23</b>
<b>G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE .....</b>	<b>23</b>
<b>G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS .....</b>	<b>25</b>
<b>G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO .....</b>	<b>28</b>
<b>G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE .....</b>	<b>28</b>
<b>G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA .....</b>	<b>28</b>
6. GOBIERNO .....	30
<b>G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO .....</b>	<b>30</b>
7. ÉTICA E INTEGRIDAD .....	32
<b>G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS .....</b>	<b>32</b>
8. NUESTRO DESEMPEÑO (Ver G4-26 y G4-27) .....	35
<b>8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (Ver G4-17, G4-20 y G4-21) .....</b>	<b>35</b>
<b>8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL .....</b>	<b>41</b>
<b>8.3 DIMENSIÓN SOCIAL .....</b>	<b>42</b>
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL .....	64
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI .....	66
ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019 .....	69
<b>DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL .....</b>	<b>70</b>
<b>DIMENSIÓN SOCIAL .....</b>	<b>71</b>
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA .....</b>	<b>73</b>
<b>PRINCIPIO DE MATERIALIDAD .....</b>	<b>76</b>

# 1.

3

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

(Fuente: Memoria de gestión corporativa 2023)

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

La **transparencia** en la gestión pública constituye la principal motivación para la elaboración y publicación de este documento y su difusión está especialmente orientada a los dos grupos de interés más importantes de GESTRISAM. Nos referimos a la **ciudadanía** - a la que facilitamos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias - y al Excmo. Ayuntamiento de Málaga, para quien gestionamos los ingresos de derecho público municipales con objeto de provisionar los medios económicos necesarios para el desarrollo de la ciudad. Así, el propósito general de las sucesivas Memorias editadas por este Organismo se circunscribe a exponer, con la máxima claridad, precisión y concisión, toda la información y los aspectos de mayor relevancia en relación con las actividades desarrolladas por el Organismo Autónomo.

Por otra parte, es indudable que la actividad de GESTRISAM y sus resultados, se encuentran íntimamente condicionados por el entorno económico. En los actuales tiempos de economías inestables y de conflictos internacionales, la gestión desarrollada durante el ejercicio por GESTRISAM ha logrado, en todos los casos, **alcanzar sus objetivos prioritarios**. En el ejercicio de 2023 se ha vuelto a superar la cifra de derechos reconocidos a favor del Ayuntamiento prevista en los presupuestos, especialmente en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (afectado por cambio en la forma de gestión del mismo originada por la profunda reforma operada a raíz de las Sentencias del Tribunal Constitucional), y este logro se ha compatibilizado con un alto grado de realización en el resto de indicadores de nuestra gestión.

En relación al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el impuesto de mayor peso de los ingresos gestionados por GESTRISAM, se despliega una importante actividad para el cumplimiento de los compromisos asumidos y derivados de la firma del **Convenio de Colaboración con la Dirección General del Catastro**. Esta actividad está relacionada con la tramitación de declaraciones catastrales y el mantenimiento del censo catastral, se intensifica por los trabajos relativos al procedimiento de comunicaciones implantado este año y para la actualización y regularización en materia de titularidad, así como para la elaboración de las listas cobratorias del impuesto, tramitación de solicitudes de devoluciones de ingresos e incoación de sus respectivos expedientes. También se emplean grandes recursos en la ejecución de trabajos de actualización y regularización en materia de titularidad, aplicación de beneficios fiscales y realización de liquidaciones de ingreso directo derivadas de los mismos, precisos para la consecución de los objetivos económicos y de gestión previstos.

De especial relevancia en este ejercicio, por su novedad y el impacto económico que del mismo se espera, destacamos la incorporación de Málaga al procedimiento de comunicaciones catastrales que en colaboración con el Catastro, se desarrolla para el mantenimiento del **censo catastral**, mediante el procedimiento regulado en la Ley del Catastro Inmobiliario. Respecto de la

tramitación de las declaraciones catastrales objeto del citado convenio, se cumplieron de manera brillante los objetivos del Organismo, así como con los del propio Catastro, tanto respecto del número de expedientes gestionados como de sus plazos de ejecución.

Por otra parte, en materia de gestión tributaria, además de la gestión de recibos y liquidaciones, y de los numerosos beneficios fiscales que otorga nuestro Ayuntamiento, se han mantenido las campañas ciudadanas de invitación a declarar voluntariamente como fórmula alternativa a la incoación directa de procedimientos de regularización a través de la inspección tributaria, así como de comunicaciones informativas de obligaciones tributarias pendientes para herederos. En concreto se ha retomado la campaña de invitación a declarar el IIVTNU propiciando una reducción de la actividad inspectora y sancionadora a favor del aumento de las **declaraciones voluntarias de la ciudadanía** y adquiriendo mayor trascendencia en esta nueva etapa al permitir al obligado tributario presentar la declaración, junto con la elección del sistema de cálculo de la base imponible.

Por lo que se refiere a los procesos recaudatorios llevados a cabo por el Organismo, cabe destacar los elevados porcentajes de recaudación alcanzados en la mayoría de los tributos gestionados, logrando, para todos los padrones puestos al cobro, el 91,57 por 100; contribuyen a ello los elevados índices de domiciliación de recibos así como la amplia red de sucursales de las siete entidades financieras colaboradoras, y las numerosas facilidades de pago ofrecidas, entre las que adquiere una importancia cada vez mayor, por su **accesibilidad**, el **pago telemático**; la gestión ejecutiva, fuente de igualdad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, ha vuelto a superar la barrera de los 31 millones de euros lograda en 2021, con 32 millones en este ejercicio. Con todo ello, el montante de recaudación alcanzado ha cumplido sobradamente el objetivo anual de fondos transferidos a la Tesorería municipal.

La atención integral a la ciudadanía en materia tributaria, sancionadora, recaudatoria y en materia de **Padrón de habitantes**, constituyen una de las labores de servicio público más importantes desarrolladas por este Organismo. Con este fin, y con la voluntad de facilitar el acceso y comprensión de uso de las nuevas tecnologías que en la medida de lo posible, les acerquen a la “nueva realidad administrativa”, el Organismo ha tenido como objetivo principal promocionar y ayudar en el uso y navegación a través de la Sede electrónica y de la web del Organismo, especialmente desde la atención telefónica.

Es esencial destacar que el Organismo Autónomo, tras la licitación para la adquisición de una licencia para el uso de un “**Sistema Informático** de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación de ingresos de derecho público y tramitación de Expedientes Sancionadores del O.A. Gestión Tributaria, servicio de asistencia técnica, formación y soporte de mantenimiento desde su implantación hasta la finalización del contrato”, realizó la adjudicación de dicho contrato el 27 de junio de 2023.

El nuevo sistema informático conllevará la transformación digital de GESTRISAM hacia la **oficina virtual tributaria integral orientada a la ciudadanía**, modernizará la gestión, simplificará y agilizará los trámites tributarios (dentro del marco del proyecto de tramitación administrativa electrónica acometido por el Ayuntamiento de Málaga). Sin duda, constituye uno de los retos más importantes que se presenta de cara al futuro más próximo en la actividad del Organismo: vendrá a condicionar todo nuestro sistema de gestión tributaria y requerirá de todo nuestro esfuerzo, tiempo e implicación en este y en los ejercicios venideros. El nuevo sistema nos permitirá reducir los tiempos de tramitación, incrementar el volumen de trabajo y mantener la calidad del servicio y

de los resultados. Nos encontramos en una etapa crucial de cambio de sistemas mediante el proceso de implantación de esta nueva herramienta integral de gestión tributaria.

En este ámbito también destaca la implantación y puesta en marcha (julio de 2023) de un **nuevo sistema para Registro de documentos** (Registra), de forma que todos los aportados por la ciudadanía para la tramitación de sus gestiones quedan **digitalizados**, no quedándose la Administración con documento de papel alguno (se devuelven todos en el acto una vez registrada su solicitud, y se evita que tengan que realizar copias de los documentos presentados).

6

La obligación que tienen las personas jurídicas de relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), ha incrementado exponencialmente el uso de la Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica Municipal). El objetivo para mejorar la gestión eficaz del Registro General es seguir actuando para que se utilice la sede electrónica de GESTRISAM, facilitar a las personas físicas el uso de nuestra propia **Carpeta Ciudadana**, siendo sensibles con la brecha digital, sobre todo en personas mayores.

En materia de **cooperación institucional**, se continúa manteniendo una estrecha e intensa colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) con participación activa en diferentes Comisiones así como en el seguimiento de los convenios de colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para el intercambio de información y la recaudación ejecutiva, la revisión del **convenio de colaboración** para el intercambio de información con la Dirección General de Tráfico para la gestión de las sanciones de tráfico y la depuración del censo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. También se realizó propuestas normativas diversas y se participó en el foro Ágora y en actividades formativas de la FEMP, entre otros asuntos.

Como resultado de su actividad, GESTRISAM se mantiene otro ejercicio más con una valoración alta por parte de la ciudadanía. Según los resultados obtenidos en las últimas **encuestas de satisfacción** realizadas en 2023, se ha obtenido una nota global del 8,79 sobre 10 respecto a la atención presencial. Por su parte la atención telefónica obtiene una valoración de 9,57 sobre 10. Así mismo, el sistema mediante el que se obtiene la cita previa es puntuado cerca del 8,3 sobre 10. Es preciso hacer una especial referencia a la **atención telemática** que continúa creciendo a gran ritmo por las facilidades que supone para la ciudadanía su utilización gracias a la disponibilidad en internet de todos los trámites que realiza el Organismo y por el ahorro de tiempo en desplazamientos y esperas innecesarias.

En esta senda de buenos resultados mantenidos en el tiempo, en el último ejercicio el Organismo ha alcanzado los máximos reconocimientos. En particular, en abril de 2023 el Presidente de su Consejo Rector, Concejal de Economía y Hacienda, recibió de manos de su Majestad el Rey de España, en el ámbito de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrada en República Dominicana, el Premio Iberoamericano a la Calidad 2022, que se añade al Premio Nacional a la Excelencia, también de 2022, otorgado por el Gobierno de España, un mes antes, en marzo del mismo año. Además hemos mantenido la **certificación EFQM más 500** puntos (equivalente al sello oro), así como la certificación de nuestra Carta de Servicios por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, y la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma **ISO 9001:2015**, obteniendo el correspondiente sello de **AENOR e IQNET**.

Para finalizar este apartado, celebrar la **firma por parte del Organismo de su primer Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres** tras el acuerdo alcanzado por la Comisión paritaria de negociación del Plan de Igualdad con el Comité de Empresa en **abril de 2023**.

Por último, debemos destacar que los resultados obtenidos en el cumplimiento de nuestros objetivos se entienden desde el cívico comportamiento de los contribuyentes malagueños y su concienciación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, junto al enorme talento humano de las personas de GESTRISAM que con su vocación de servicio, su entrega, dedicación y experiencia, han contribuido decisivamente a los resultados que presentamos en esta Memoria de Gestión 2023, y al logro de una administración cada vez más sostenible, transparente, accesible, eficiente y cercana a la ciudadanía. La satisfacción y compromiso de los integrantes de nuestro Organismo se reflejan en el resultado de la **Encuesta de Satisfacción Interna de 2023**, que logró un resultado próximo al **8 sobre 10**.

7



# 2.

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

**Denominación de la organización: Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (conocida por el acrónimo GESTRISAM).**

9

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

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 Gestrisam**

Gestrisam 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**.

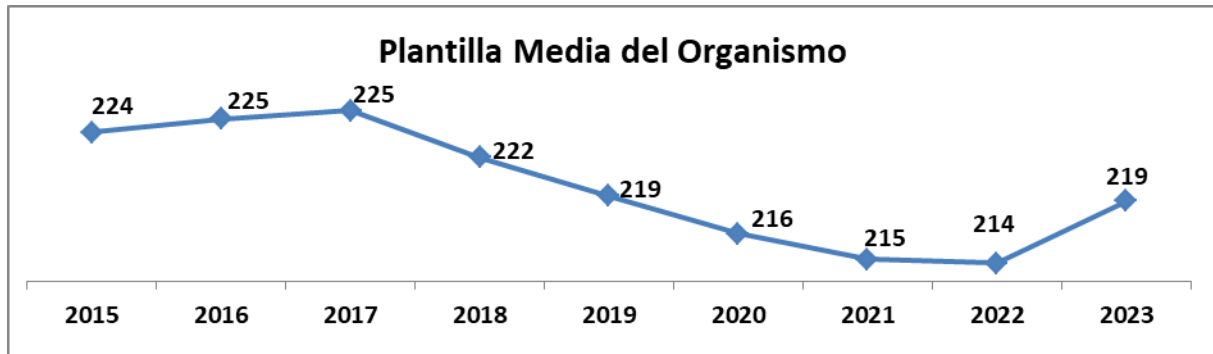
### ***Relación de competencias y funciones del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria:***

- 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 éste que se le encomienden.
- La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- 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 conviene.
- La revisión en vía administrativa de los actos dictados por él.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento, sin perjuicio de la competencia de otros órganos municipales o jurisdiccionales.
- 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.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto del organismo.
- La gestión del padrón municipal de habitantes.
- La gestión, incluida en su caso la recaudación, de expedientes sancionadores no tributarios que se le encomiende.
- 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.
- Solicitar cuantos informes sean necesarios para su gestión a otros órganos municipales.
- 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.
- El control de la eficacia de las delegaciones efectuadas en otros órganos, organismos o entidades municipales.

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga

G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN



PLANTILLA POR SEXOS

	2023	2022
Nº de hombres	87	87
Nº de mujeres	138	136
<b>PLANTILLA TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>223</b>

**VIDEO CORPORATIVO. GESTRISAM**

<https://gestrisam.malaga.eu/quienes-somos/presentacion/>

**EFQM:** <https://gestrisam.malaga.eu/excelencia/efqm/>

**Informe Carta de Servicios:**

<https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Documentos-General/Carta de Servicios Gestrisam 2023.pdf>

## G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

### Nuevos convenios 2023

2023.2 Convenio de adhesión al Acuerdo Marco de Homologación de Servicios Postales con destino a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales

2023.1 Convenio Ilustre Colegio de Gestores Administrativos de Málaga

### Convenios de colaboración firmados:

2022.1 Convenio Gestrisam Universidad practicas extracurriculares

2021.2 Convenio con el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Málaga y Melilla

2021.1 Convenio de cooperación educativa con la Universidad de Málaga (UMA)

2020.2 Acuerdo de colaboración entre el O.A. de Gestión Tributaria y Limpieza de Málaga S.A.M

2020.1 Adenda prórroga convenio Colegio Gestores Administrativos de Málaga

2019.1 Convenio con la Agencia Tributaria de Andalucía

2017.2 Convenio con la Confederación de Empresarios de Málaga

2017.1 Convenio con el colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga

2015.1 Protocolo Convenio/Marco con el Instituto de Estudios Fiscales

### Anteriores al 2015

Protocolo de Colaboración con el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga

Protocolo de Colaboración con la Universidad de Málaga (UMA)

### Enlace de transparencia

<https://gestrisam.malaga.eu/transparencia/contratos-convenios-y-subvenciones/#convenios-de-colaboracion>



## Escuela Cívico-Tributaria

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

### VISITA A LOS CENTROS EDUCATIVOS

Han sido 9 los centros que configuran la lista de participantes en esta edición, 15 las sesiones celebradas y 445 los alumnos que han asistido a las sesiones.

13

Nombre del Centro
I.E.S. CIUDAD JARDÍN
I.E.S. MAYORAZGO
COLEGIO GAMARRA
COLEGIO PUERTOSOL
ACADEMIA SANTA TERESA
C.E.I.P. CUIPIANA
COLEGIO EL ATABAL
I.E.S. JESÚS MARÍN
I.E.S. BELÉN

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

Centros visitados	9
Sesiones realizadas	15
Periodo de tiempo	Noviembre 2022 a Mayo 2023
Total Alumnos	445

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 132 visitas a centros educativos y se han impartido 200 sesiones para llegar a más de 8.100 alumnos.*

Además de los contratos con las **Entidades Financieras** para el pago de los recibos. Las EE.FF. con las que trabajamos en 2023 son:

**BBVA**  
**Banco Santander**  
**Caixabank**  
**Cajamar**  
**Caja Rural del Sur**  
**Cajasur**  
**Unicaja Banco**

# 3.

14

# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

### 3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

#### *G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA*

El proceso de elaboración de la memoria anual de nuestra organización sigue el procedimiento de GRI (G4) en su desarrollo y viene estructurado por las diferentes Subdirecciones que nos integran, siguen el conjunto de indicadores definidos internamente por cada Área de competencias. Cada memoria anual que elaboramos viene motivada por razones como:

- Mejorar su comprensión de los riesgos y las oportunidades a los que nos enfrentamos.
- Mejorar nuestra reputación y la lealtad tanto a nuestra identidad corporativa como al objeto social que nos engloba.
- Facilitar a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de sostenibilidad.
- Hacer énfasis en la relación entre el desempeño financiero y no financiero.
- Influir en las políticas y la estrategia gerencial a largo plazo, así como en los planes estratégicos corporativos y municipales.
- Comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo establecido en las leyes, normas, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias.
- Demostrar cómo la organización ejerce influencia y es influenciada por expectativas relacionadas con el desarrollo sostenible.
- Comparar el desempeño internamente a lo largo del tiempo, así como con otras organizaciones.
- Cumplir con normativas nacionales o con requerimientos específicos municipales.

#### *G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES*

Los aspectos materiales que identifican esta memoria de RS 2023 están basados en todos los informa de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2023.

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

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2023- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

#### *G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS*

La cobertura de nuestra organización se fundamenta en nuestra propia gestión y en la creación y desarrollo de sinergias con los agentes externos. Cumplimiento de la Ley.

16

#### *G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES*

Simplificada.

#### *G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES*

La memoria hace referencia en varios apartados a nuestra web. Dado que mucha de la información que tenemos está abierta a toda persona interesada, principalmente en el apartado de Transparencia, Colaboraciones, Convenios, Asesoramientos, Código de Buenas Prácticas Tributarias y el OTA (Observatorio Tributario Andaluz).

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





# 4.

17

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Fuente: Informe Grupos de Interés y Marco Estratégico 2023-2027

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

###### Fase 1: determinación y descripción de los grupos de interés de Gestrisam

G. de Interés	Descripción	Incluye
<b>Ciudadanía</b>	Personas (físicas o jurídicas) receptoras y usuarias de los servicios (directa o indirectamente) del OA, es decir, los clientes.	Contribuyente, Beneficiario, Empadronado, Gestores, Asesores, etc
<b>Ayuntamiento</b>	Entidad que percibe los ingresos generados por la actividad del OA y que supervisa sus actuaciones.	Corporación, Equipo de Gobierno, Delegación de Economía y Hacienda, Junta de Gobierno Local, Consejo Rector, Intervención y Tesorería Municipales, etc.
<b>Personas</b>	Son la totalidad de empleados en el OA, es decir, el personal. Son el cliente interno.	Empleado/as del OA y otros grupos asociados a los mismos (Comité, secciones sindicales...).
<b>Alianzas</b>	Organizaciones externas con las que el OA mantiene relaciones profesionales duraderas. Son los partners o aliados que proveen al OA de servicios, productos o información relevante.	CEMI, Proveedor aplicación corporativa, infraestructura de medios y comunicaciones, Entidades Financieras, Proveedores de productos y servicios, Otras Administraciones Públicas, Otras Áreas municipales, Colegios profesionales, etc.
<b>Sociedad</b>	Tejido social externo al OA que puede verse afectado o afectar a su actividad.	Sociedad malagueña, andaluza y nacional, Comité de Expertos, UMA, Asociaciones y Colectivos socio-económicos, FEMP, FAMP, Medios de comunicación, Administración y Servicios Públicos (entorno general), etc.

##### G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA

###### Fase 2: segmentación relevante de los Grupos de Interés

Grupo de Interés	Segmentos
<b>Ciudadanía</b>	Personas físicas Personas jurídicas
<b>Ayuntamiento</b>	Con dependencia vertical Sin dependencia vertical
<b>Personas</b>	sin segmentos relevantes
<b>Alianzas</b>	Aliados tecnológicos Entidades Financieras Proveedores de información Proveedores
<b>Sociedad</b>	sin segmentos relevantes

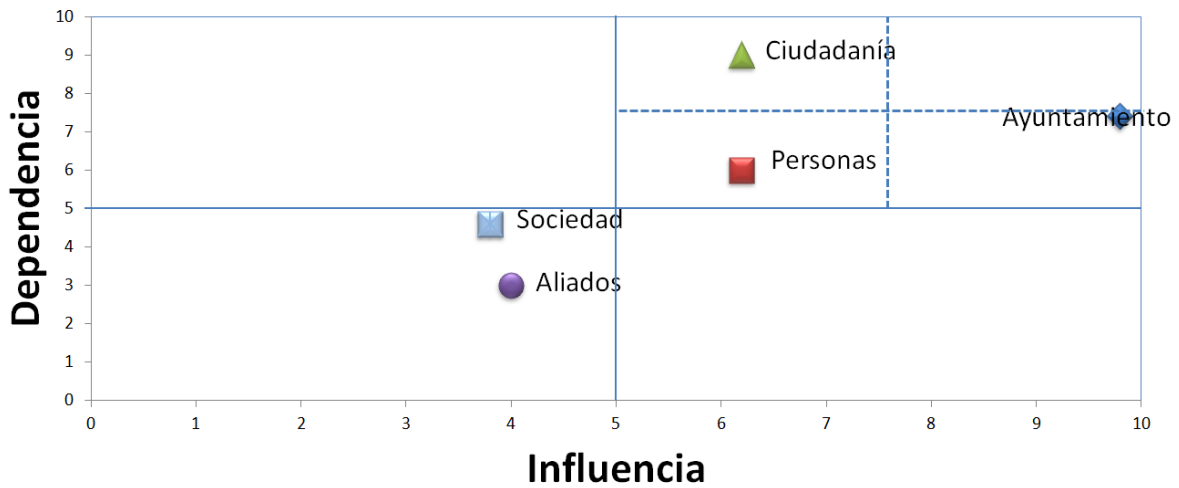
**Fase 3: priorización de los Grupos de Interés**

- **Influencia:** En qué medida el Grupo de Interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en Gestrisam.
- **Dependencia:** Capacidad que tiene el Grupo de Interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por Gestrisam. Cuanto menor sea esa capacidad mayor es la dependencia

$$P = \bar{I} \times \bar{D}$$

P = Priorización  
 $\bar{I}$  = Media de las valoraciones de influencia  
 $\bar{D}$  = Media de las valoraciones de dependencia

orden	Grupo de Interés	Influencia	Dependencia	Prioridad
1	Ayuntamiento	9,8	7,4	8,6
2	Ciudadanía	6,2	9	7,6
3	Personas	6,2	6	6,1
4	Sociedad	3,8	4,6	4,2
5	Aliados	4	3	3,5



Para profundizar en el análisis, hemos dividido y subdividido en 4 cuadrantes. En función de la cuadrícula en la que se sitúe cada uno de los grupos de interés, corresponderían diferentes estrategias:

- **Invertir** (alta dependencia y alta influencia: prioridad máxima): dedicar los esfuerzos y recursos necesarios para dialogar y satisfacer sus expectativas.
- **Vigilar** (alta dependencia y baja influencia: prioridad media): Se debe vigilar las posibles variaciones de influencia, por si aumentara. Los esfuerzos y recursos se deben mantener.
- **Mantener** (baja dependencia y alta influencia: prioridad media): Se propone mantener la participación, información, recursos y esfuerzos empleados en estos grupos de interés.
- **Comprobar** (baja dependencia y baja influencia: prioridad baja): Se presenta la posibilidad de valorar la inversión de recursos y esfuerzos por si se estuvieran invirtiendo en satisfacer expectativas poco prioritarias.

Vigilar	Invertir
Comprobar	Mantener

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

##### Fase 4: Diálogo con los Grupos de Interés

Grupo de Interés	Diálogo
<b>Ciudadanía</b>	Encuestas y cuestionarios Quejas y Sugerencias Canales de atención Comunicaciones y notificaciones Reuniones con colectivos
<b>Ayuntamiento</b>	Reuniones Encuestas
<b>Personas</b>	Encuestas Reuniones Comités Reuniones con representantes Comisiones de seguimiento y trabajo Asambleas Infoflash Linea directa con la dirección Quejas y Sugerencias
<b>Alianzas</b>	Reuniones Encuestas
<b>Sociedad</b>	Encuestas Reuniones con colectivos Programa Gestrisam Solidaria Escuela Cívico Tributaria

### Fase 5: expectativas de los Grupos de Interés

Grupo de Interés	Expectativas
<b>Ciudadanía</b>	Principal expectativa: facilidades Expectativas importantes: eficiencia-simplicidad
<b>Ayuntamiento</b>	Principal expectativa: sostenibilidad económica Expectativas importantes: colaboración-eficiencia
<b>Personas</b>	Principal expectativa: satisfacción Expectativas importantes: confianza-conciliación
<b>Alianzas</b>	Principal expectativa: colaboración Expectativas importantes: agilidad-eficiencia
<b>Sociedad</b>	Principal expectativa: responsabilidad social Expectativas importantes: transparencia-comunicación

### Fase 6: Propuesta de Valor por cada Grupo de Interés

Grupo de Interés	Propuesta de Valor
<b>Ciudadanía</b>	Nos anticipamos para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones minimizando sus gestiones. Empatizamos y actuamos con agilidad y eficiencia.
<b>Ayuntamiento</b>	Garantizamos la sostenibilidad económica de Málaga generando a tiempo los ingresos previstos.
<b>Personas</b>	Promovemos un liderazgo de confianza y apoyo, que fomenta la participación, la comunicación y el desarrollo profesional de nuestras personas, con flexibilidad y conciliación.
<b>Alianzas</b>	Colaboramos eficientemente con nuestros aliados para cumplir nuestra Misión y alcanzar los compromisos con nuestros grupos de interés.
<b>Sociedad</b>	Somos transparentes y colaboramos con los agentes socio-económicos de la ciudad. Cuidamos el entorno y apoyamos los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

# 5.

# PERFIL DE LA MEMORIA

## 5. PERFIL DE LA MEMORIA

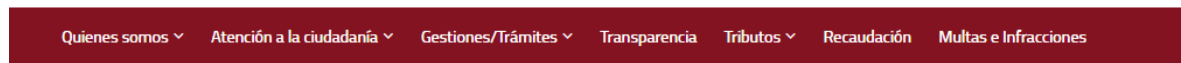
### G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA Año 2023

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

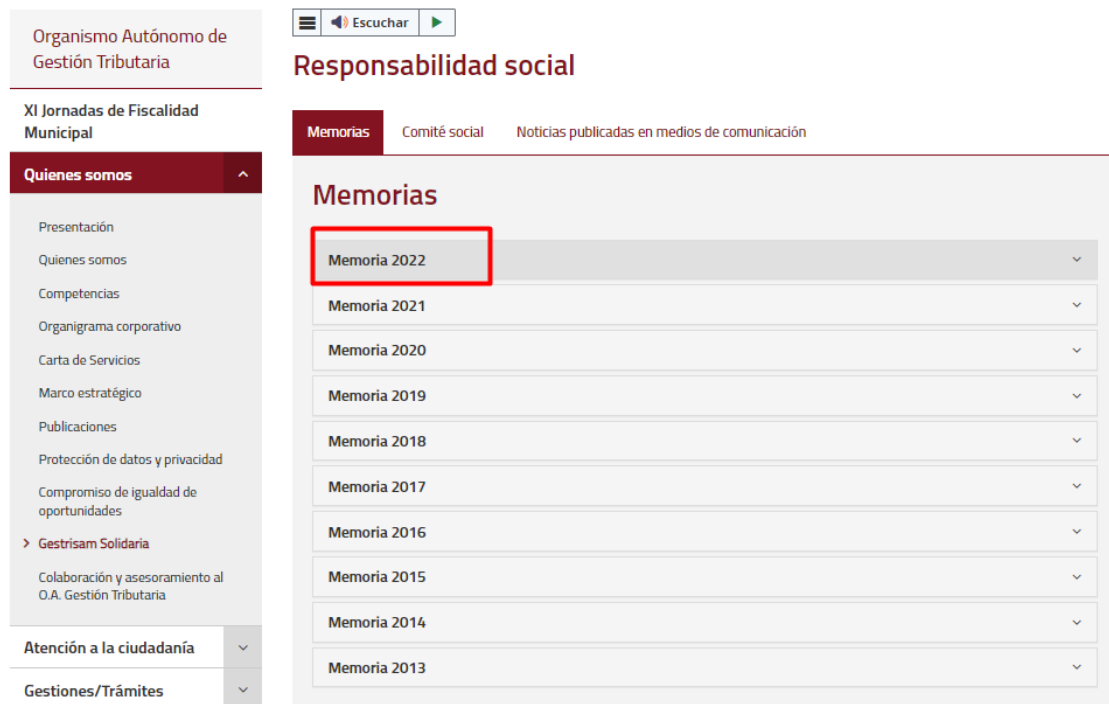
**Memoria de Responsabilidad Social 2022 de Gestrisam.** Cerrada en agosto del 2023, se difunde a todo el personal enlace y a principales Grupos de Interés. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo y Economía Social, Certificado de Reconocimiento con resolución del Ministerio y Pacto Mundial



Contacto Valoración del servicio. Quejas y sugerencias



Quienes somos > Gestrisam Solidaria > Responsabilidad Social



Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

XI Jornadas de Fiscalidad Municipal

Quienes somos

- Presentación
- Quienes somos
- Competencias
- Organigrama corporativo
- Carta de Servicios
- Marco estratégico
- Publicaciones
- Protección de datos y privacidad
- Compromiso de igualdad de oportunidades
- > Gestrisam Solidaria
  - Colaboración y asesoramiento al O.A. Gestión Tributaria

Atención a la ciudadanía

Gestiones/Trámites

Escuchar

## Responsabilidad social

Memorias Comité social Noticias publicadas en medios de comunicación

### Memorias

- Memoria 2022
- Memoria 2021
- Memoria 2020
- Memoria 2019
- Memoria 2018
- Memoria 2017
- Memoria 2016
- Memoria 2015
- Memoria 2014
- Memoria 2013

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

Mostrar: 10 registros Buscar:

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					
25/10/2021			2020	Publicada					
06/10/2022			2021	Publicada					
20/10/2023			2022	Publicada					



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 2.022 cumpliendo con los requisitos establecidos en la orden ESS/1554/2016, de 29 de septiembre. A continuación se expone el contenido de la misma:

Departamento organización: Responsabilidad Social

Estandar: GRI4

Tipo de la memoria: Memoria de Responsabilidad Social

Contenidos de la memoria: Transparencia en la gestión, Buen gobierno corporativo, Lucha contra la corrupción y el soborno, Compromiso con lo local y el medioambiente, Mejora de las relaciones laborales, Políticas de accesibilidad universal e inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social, Políticas de diversidad e igualdad, Consumo responsable y sostenible, Información sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (criterios ASG), Opiniones de los grupos de interés, Respeto, protección y defensa de los derechos humanos, en toda la cadena de suministro de la entidad proponente, GESTRISAM SOLIDARIA. AYUDA VIVIENDA. ESCUELA CIVICO TRIBUTARIA Y OTROS BENEFICIOS FISCALES

Ejercicio: 2.022



Madrid, 31 de octubre del 2023

Correo electrónico: infoRSE@mites.gob.es  
Código DIR de la unidad: E04939802

C/ Pío Baroja, 6  
28009 - Madrid



#### **G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS**

**2010-2011-2012** Informes de Progreso al Pacto Mundial.

**2013** - Anual - 1º año de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad – 2013 – Octubre. Incorporada a los informes de progreso del Pacto Mundial.

**2014** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada Web en apartado específico para ello y subida a la plataforma como informe de progreso en el Pacto Mundial.

**2015** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada en portal interno y web corporativa. Subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad.

**2016** – Memoria de Responsabilidad Social – para ser incorporada en portal interno y web corporativa. Subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad. Hasta la fecha se ha realizado todos los informes relacionados con la responsabilidad social corporativa de la organización internamente desde el departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, viendo la magnitud de informe final, para la memoria 2016 se pretende contratar empresa de diseño gráfico especializada que realice memoria simplificada más visual para la web.

**2017** – Memoria de Responsabilidad Social. Se simplifica el contenido y difunde entre la sociedad y grupos de interés. No se asigna partida presupuestaria para profesionalizar diseño. Se mantiene realizándose por parte de la jefatura del departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Se alimenta de las memorias departamentales e informes de gestión de la organización, dado su carácter transversal. Se aprueba por parte del Comité Social, previamente a su difusión.

**2018** – Memoria de Responsabilidad Social. Se mantiene los criterios establecidos en 2017, realizando análisis de resultados en base a los ODS.

**2019** – Memoria de Responsabilidad Social. Se realiza en base a los informes de gestión de los diferentes departamentos de la organización, detallando las actuaciones solidarias y de foro social, la relación con los grupos de interés de Gestrisam. Identificando la relación con los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

La periodicidad de presentación de memorias de Responsabilidad Social relativas a nuestra organización, está establecida de forma **voluntaria con carácter Anual**, coincidiendo con el periodo fiscal. Contemplamos este hecho positivo para el seguimiento y medición de los indicadores y aplicación del principio de comparabilidad entre periodos uniformes.

Esto facilita a su vez la calidad de la información y periodicidad en plazo relativamente corto de tiempo, considerando sirve para una mayor utilidad, de los grupos de interés y partes interesadas.

Este informe sirve a su vez como Informe de Progreso en el seguimiento de los Diez Principios de la Iniciativa Global Compact de Naciones Unidas en la cual Gestrisam es empresa comprometida y firmante desde el año 2.010.

**2020** – Memoria de Responsabilidad Social. Mantenemos el criterio establecido en años anteriores, principalmente detallado en la memoria de 2019, sigue siendo voluntaria con carácter anual, sujeta a los criterios de GRI (G4), a nuestra vinculación con el Pacto Mundial y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030; buscando siempre obtener un Buen Gobierno corporativo. Solo destacar el trágico impacto de la pandemia en nuestro entorno.

**2021** – Memoria de Responsabilidad Social. En un año que se trabaja profundamente los procedimientos internos y se revisan indicadores, se reactivan los protocolos de Calidad y sistemas de Gestión de la organización, la Carta de Servicios. Como resultado de la activación económica y social tras la grave crisis provocada por la pandemia Covid. Nueva web corporativa más incluyente y proceso de negociación social en el ámbito laboral y de desarrollo de la Igualdad de Oportunidades en la Organización.

**2022** – Destacamos en la memoria:

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

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

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

**2023** – 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.

En base al plan de dirección y el propósito, la visión y los valores según las políticas y estrategias de Gestrisam, buscamos el éxito de la organización y la satisfacción de los Grupos de Interés, a través de los Planes Estratégicos y de las metas marcadas. 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, gestión de los Recursos Humanos y capacidad de Innovación.

Iniciativas como la de realizar sistemáticamente un Plan de actuaciones de Responsabilidad Social vinculado al plan estratégico de la organización (Modelo EFQM).

Liderazgo y Excelencia) y Memorias anuales 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, medioambiental y económico, en el marco de un desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

Planificamos actuaciones y medidas de cambio que intervengan desde la perspectiva sostenible de mejorar nuestro impacto social, económico y ambiental en el buen gobierno de ejecución de nuestro objeto social. Se contempla en memorias todo el detalle de actuaciones (\*). No obstante, presentamos en esta memoria detalle de programas de RSC más destacables y actuaciones que generan la sinergia de consecución de los ODS, relacionados con nuestras competencias organizativas. El O.A. de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga mantiene y renueva, año a año, su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa y la Igualdad de género. Prueba de ello es el mantenimiento de los dos órganos creados desde el año 2014 para el desarrollo integral en la organización de ambas competencias: el Comité Social y la Comisión de Igualdad. Ambos se encuentran plenamente ejecutivos. El Comité Social es el responsable, entre otras cosas, de la aprobación de la memoria RSC. La memoria de responsabilidad social se viene aprobando desde 2015.

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. Anualmente, difundimos nuestros resultados. La Memoria anual de Responsabilidad Social de Gestrisam, se difunde a todo el personal enlace y a principales Grupos de Interés. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo y Economía Social, anualmente obtenemos el Certificado de Reconocimiento con resolución del Ministerio y Pacto Mundial. Colaboramos con entidades como Fundación Corresponsables, Ciedes, Emasa, Caritas Diocesana y otras, con el fin de promover nuestro compromiso responsable con Málaga y nuestro entorno. Estamos adheridos al Pacto Mundial, siguiendo en nuestro modelo los 10 principios y los 17 ODS de la Agenda 2030. Obviamente, dada la transparencia de nuestro plan de actuaciones y memorias anuales de RS, cualquier departamento municipal puede copiar el modelo, quedando claro nuestro apoyo y guía.

(\*) **Programas destacables relacionados con la RSC:**

- FRACCIONAMIENTO/APLAZAMIENTOS DE DEUDAS
- AYUDA ECONÓMICA AL MANTENIMIENTO A LA VIVIENDA
- GESTRISAM SOLIDARIA
- IGUALDAD
- PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN GT. SOLIDARIA

- REUNIONES:
  - RESPONSABILIDAD SOCIAL. COMITÉ SOCIAL
  - IGUALDAD. COMISIÓN NEGOCIADORA DEL PLAN DE IGUALDAD
- FORO SOCIAL Y DIFUSIÓN RSC
- VOLUNTARIADO GESTRISAM
- COMUNICACIÓN. NOTICIAS WEB RSC/ODS
- OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS

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

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

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

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

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

Los 17 ODS de la Agenda 2030 y los 10 principios del Pacto Mundial.

#### **G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA**

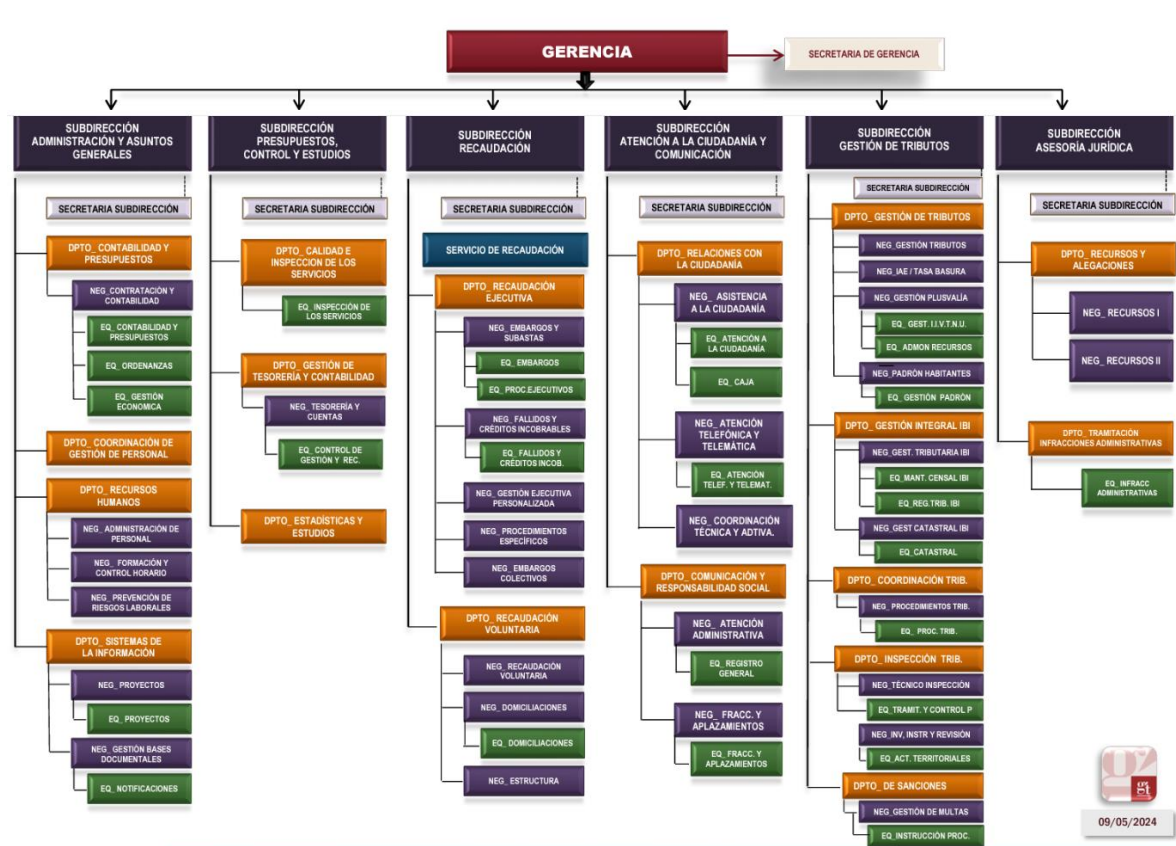
- La memoria de Responsabilidad Social anual de Gestrisam está fundamentada en los informes de gestión de cada Subdirección, unificados en la **Memoria de gestión anual de Gestrisam** aprobada por el **Consejo Rector** de este Organismo.
- Se sube a la plataforma del Ministerio de Trabajo que revisa y aprueba mediante resolución, anual.
- Se sube a la Plataforma ONU, anualmente. Y se manda enlace al correo electrónico genérico del **Pacto Mundial** al que estamos adheridos ([info@unglobalcompact.org](mailto:info@unglobalcompact.org))
- No obstante, en la presente memoria figuran algunos de los contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias GRI. Y se implican con los **principios del Pacto Mundial**.
- Además, tienen verificación interna en el **Comité Social** que es un órgano ejecutivo constituido con miembros representantes de todas las subdirecciones orgánicas de Gestrisam. También forma parte un miembro del **Comité de Empresa**, en representación de este órgano colegiado y de la plantilla. Revisado y validado internamente.

# 6.

# GOBIERNO

6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



# 7.

31

# ÉTICA E INTEGRIDAD

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

*Criterios de valor ético de la calidad del servicio:*

MISIÓN	Gestionamos responsablemente los ingresos de Málaga para su progreso y bienestar.	
VISIÓN	Liderar la excelencia en la gestión tributaria y los servicios públicos.	
VALORES	CONTIGO	
	Compromiso	Comprometidos, con nuestras personas
	Responsabilidad	Obramos con ética y responsabilidad
	Transparencia	Nos mostramos transparentes con la sociedad
	Confianza	Transmitimos confianza y empatía con la ciudadanía
	Innovación	Innovamos y mejoramos con el apoyo de nuestras alianzas
	Eficiencia	Gestionamos eficientemente con el Ayuntamiento
	Excelencia	para Ofrecer(te) un servicio excelente





#### Innovaciones metodológicas en 2023:

- Mejoramos la metodología de análisis de los Grupos de Interés, simplificando y añadiendo más valor.
- Se integra la metodología de GI con la definición del Marco Estratégico y con el Plan de Dirección.
- La Propuesta de Valor se define para cada grupo de interés en función de sus expectativas y las capacidades de Gestrisam.
- Se avanza en sencillez, claridad, utilidad de todas las definiciones con el objetivo de facilitar su comunicación y absorción como cultura organizacional, y que resulte de inspiración para las personas que desarrollan su labor en Gestrisam.
- Se avanza en dinámicas de participación.

33

### **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.

35

El Comité Social es el responsable, entre otras cosas, de la aprobación de la memoria RSC. Que se viene aprobando anualmente desde el año 2015.

### 8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

#### 8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

El presupuesto de Gestión Tributaria de 2023 entró en vigor el 5 de enero del mismo año.

La elaboración del presupuesto conforme a la estructura de gastos de programas de actuación, facilita la formulación de la contabilidad analítica del Organismo que permite la imputación de gastos por centros de costes y posibilita obtener al cierre del ejercicio el coste definitivo de los servicios. El presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 20.088,53 miles de euros. El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

Presupuesto de Gastos	2023	
	CRÉD.DEF.	OBLIG.REC.
<b>CAPÍTULOS</b>		
<b>I Gastos de Personal</b>	12.630	11.931
<b>II Gastos en Bienes Corrientes y Servicios</b>	3.807	2.865
<b>III Gastos Financieros</b>	1	0
<b>IV Transferencias Corrientes</b>	14	0
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>16.452</b>	<b>14.796</b>
<b>VI Inversiones Reales</b>	3.617	393
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>	<b>3.617</b>	<b>393</b>
<b>VIII Activos Financieros</b>	20	14
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>20</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	<b>20.089</b>	<b>15.203</b>

miles de euros

Presupuesto de Ingresos	2023	
	PREV. DEF.	DERECH. REC.
<b>CAPÍTULOS</b>		
<b>III Tasas, Precios Públicos y otros Ingresos</b>	0	2
<b>IV Transferencias Corrientes</b>	16.451	14.960
<b>V Ingresos patrimoniales</b>	1	0
<b>TOTAL INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>16.452</b>	<b>14.962</b>
<b>VI Inversiones Reales</b>	3.617	393
<b>TOTAL INGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>3.617</b>	<b>393</b>
<b>VIII Activos Financieros</b>	20	8
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>20</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>	<b>20.089</b>	<b>15.363</b>

Durante el año 2023, se ha llevado a cabo la auditoría de las cuentas anuales de GESTRISAM del ejercicio 2022, por la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga en colaboración con la firma de auditoría Grupo de Auditores Públicos, SAP.

Como resultado de dicha auditoría, se evacuó por el Interventor Adjunto informe al respecto, concluyendo que las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del O.A. Gestión Tributaria, sin que se incluyeran salvedades en dicho informe.

El periodo medio de pago, durante 2023 ha sido de 17,78 días, en consonancia con lo que venía siendo normal en los últimos 5 años. Este dato se adecúa al compromiso recogido en la carta de servicios del Organismo que lo establece en un máximo de 25 días.

36

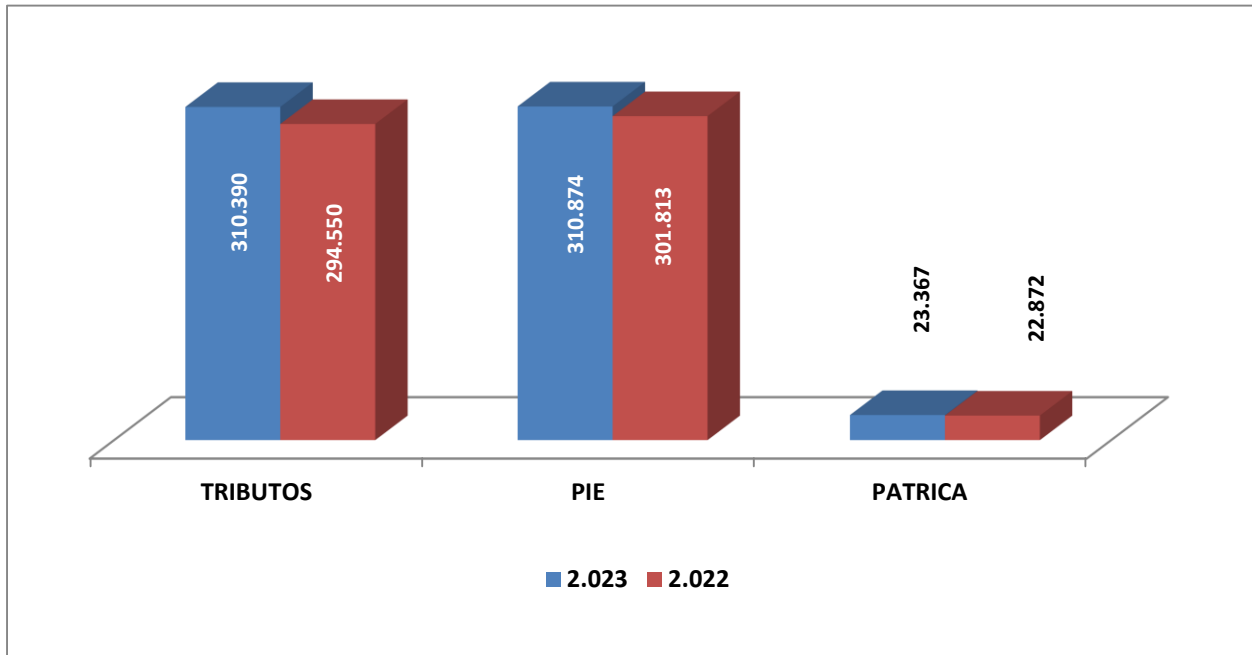
### **RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA**

Derechos Reconocidos (miles de euros)

Derechos Reconocidos Puestos al Cobro (*)	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
<b>O.A. Gestión Tributaria</b>				
<b>Recibos</b>	188.054	186.736	1.318	0,7
<b>Liquidaciones</b>	72.592	69.723	2.869	4,1
<b>Autoliquidaciones</b>	32.232	20.400	11.832	58,0
<b>Transferencias M<sup>º</sup> Economía y Hacienda</b>	3.642	4.241	-599	-14,1
<b>Participación en Ingresos del Estado</b>	310.874	301.813	9.061	3,0
<b>Participación en Tributos de la C. Autónoma</b>	23.367	22.872	495	2,2
<b>SUBTOTAL O.A.</b>	<b>630.761</b>	<b>605.785</b>	<b>24.976</b>	<b>4,1</b>
<b>Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento</b>	13.869	13.450	419	3,1
<b>TOTAL</b>	<b>644.630</b>	<b>619.235</b>	<b>25.395</b>	<b>4,1</b>

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

miles de euros

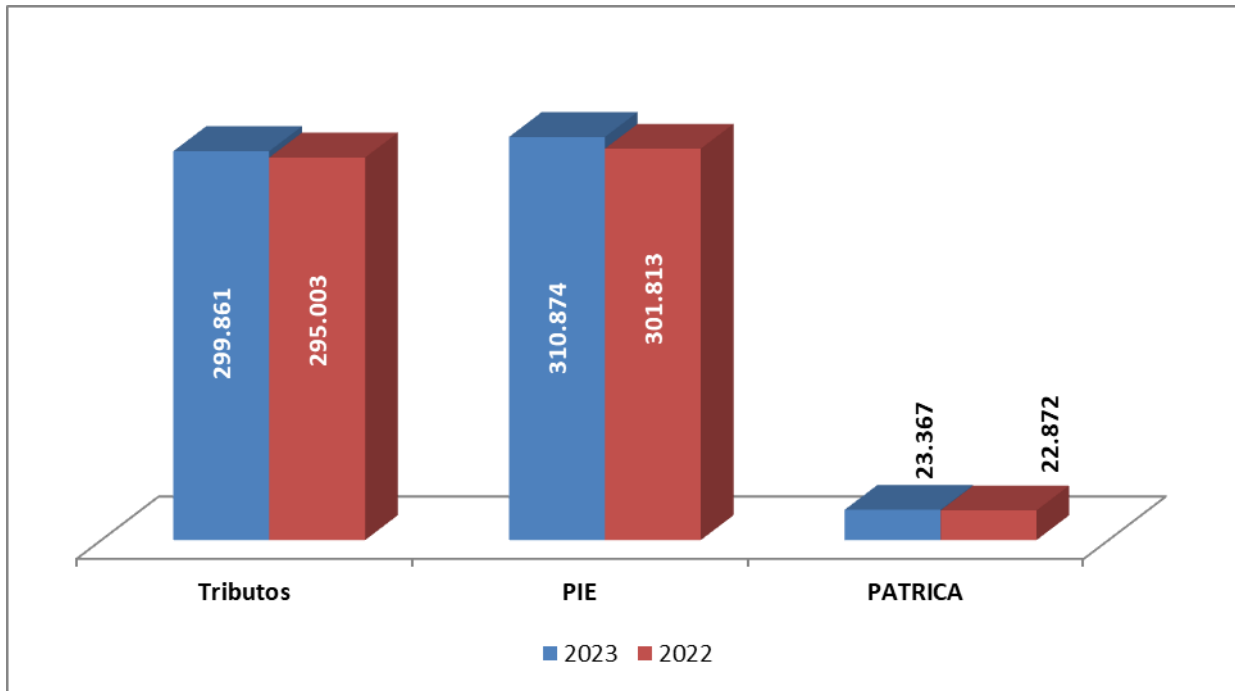


Recaudación (miles de euros)

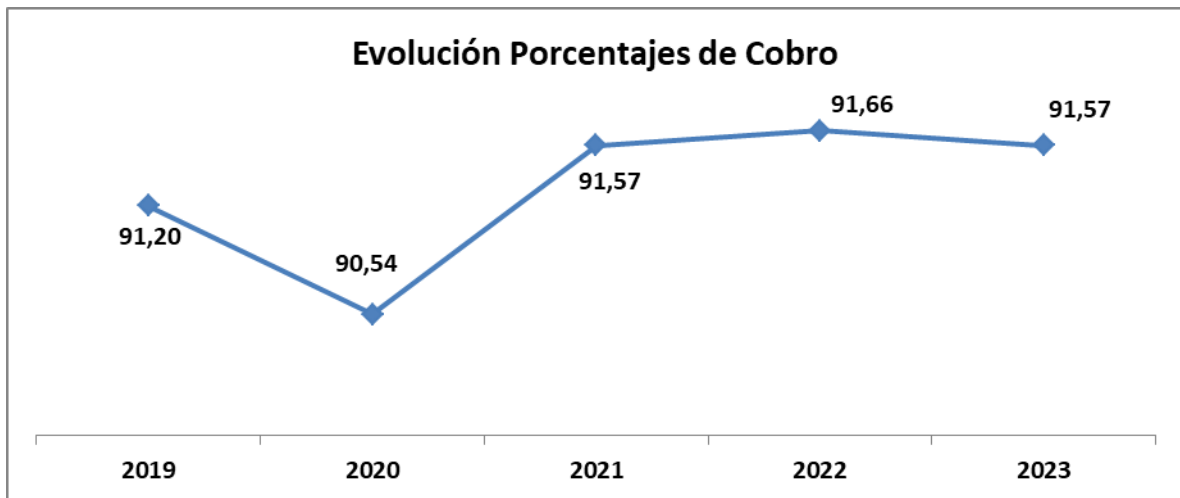
Total Recaudado (*)	2023	2022	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b>O. A. Gestión Tributaria</b>				
<b>Cobros en periodo voluntario</b>	253.327	244.829	8.498	3,5
<i>Recibos</i>	172.764	173.889	-1.124	-0,7
<i>Liquidaciones</i>	50.531	53.217	-2.686	-5,0
<i>Autoliquidaciones</i>	30.032	17.723	12.309	69,5
<b>Cobros en ejecutiva</b>	32.032	35.174	-3.142	-8,9
<b>Transferencias M<sup>º</sup> Economía y Hacienda</b>	3.643	4.241	-599	-14,1
<b>Participación en Ingresos del Estado</b>	310.874	301.813	9.061	3,0
<b>Participación en Tributos de la C. Autónoma</b>	23.367	22.872	494	2,2
<b>SUBTOTAL O.A.</b>	<b>623.242</b>	<b>608.929</b>	<b>14.313</b>	<b>2,4</b>
<b>Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento</b>	10.860	10.759	101	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>634.102</b>	<b>619.688</b>	<b>14.414</b>	<b>2,3</b>

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

miles de euros



La evolución de los porcentajes de cobros en los últimos años queda reflejada a continuación:



En el ejercicio de 2023, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos supera el 66 por ciento del total de ingresos producidos en período voluntario de recibos de vencimiento periódico y notificación colectiva. Le sigue el IVTM que prácticamente supone el 12 por ciento del total.

Durante el año 2023, se ha llevado a cabo la auditoría de las cuentas anuales de GESTRISAM del ejercicio 2022, por la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga en colaboración con la firma de auditoría Grupo de Auditores Públicos, SAP.

Como resultado de dicha auditoría, se evacuó por el Interventor Adjunto informe al respecto, concluyendo que las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio y

de la situación financiera del O.A. Gestión Tributaria, sin que se incluyeran salvedades en dicho informe.

El periodo medio de pago, durante 2023 ha sido de 17,78 días, en consonancia con lo que venía siendo normal en los últimos 5 años. Este dato se adecúa al compromiso recogido en la carta de servicios del Organismo que lo establece en un máximo de 25 días.

39

### **LUCHA CONTRA EL FRAUDE**

La inspección tributaria tiene por objeto la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo. 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.

Los expedientes iniciados y actas generadas, son los que se presentan a continuación, apreciándose la consecuencia de los cambios normativos que han afectado a la gestión de la Plusvalía, derivada a actuaciones de gestión tributaria más que de inspección.

<i>Expedientes por conceptos (número)</i>	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
<b>Imp. sobre el Increm. de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana</b>	513	0	513	-
<b>Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras</b>	9	156	-147	-94,2
<b>Restantes actuaciones</b>	1.295	1.061	234	22,1
<b>TOTAL</b>	<b>1.817</b>	<b>1.217</b>	<b>600</b>	<b>49,3</b>

<i>Actas por conceptos (número)</i>	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
<b>Imp. sobre Actividades Económicas</b>	898	643	255	39,7
<b>Imp. sobre el Increm. de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana</b>	1.195	0	1.195	-
<b>Imp. sobre Construcciones, Instalaciones y Obras</b>	2.915	1.237	1.678	135,7
<b>Tasa Entrada Vehículos</b>	161	165	-4	-2,4
<b>Tasa Basura Actividades Económicas</b>	23	30	-7	-22,6
<b>Tasa Licencia Apertura</b>	37	32	5	16,8
<b>Tasa Mesas y Toldos</b>	0	0	0	-
<b>Tasa Utilización Subsuelo</b>	709	86	623	728,8
<b>TOTAL</b>	<b>5.937</b>	<b>2.191</b>	<b>3.746</b>	<b>170,9</b>

### 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.

40

Dicho Observatorio nació en el seno de Gestrisam por la recomendación expresa del Comité de Expertos para asuntos tributarios municipales (Órgano creado por el Ayuntamiento de Málaga y formado por representantes de los colectivos profesionales, económicos, académicos y de la administración tributaria).

## Observatorio

## Tributario

## Andaluz

Desde su creación, el O.A. de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga ha efectuado trabajos relacionados con el análisis estadístico de datos tributarios y relativos a la financiación local, que han respaldado las proyecciones de ingresos recogidas en los presupuestos municipales, así como las decisiones en materia de fijación de tarifas y tipos de gravamen en las ordenanzas fiscales.

El Departamento de Estadísticas y Estudios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios de GESTRISAM, ha realizado y diseñado 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. Este trabajo se ha concretado en un instrumento de gran valor y trascendencia, el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

El Observatorio Tributario Andaluz tiene como objetivo elaborar y presentar información estadística tributaria, económica y financiera de los municipios, recogiendo información útil para el mundo local en el ámbito de su financiación, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados y posibilitando acceder a la información con sencillez.

El OTA se orienta a proporcionar información relevante que permita la eficiencia y la eficacia de la prestación de los servicios públicos en el ámbito económico, tributario y de gestión óptima de recursos. Por añadidura, permite que cualquier ciudadano, personal del ámbito académico, o medio de comunicación, acceda con facilidad a la información publicada. Constituye un instrumento de transparencia que además facilita el trabajo de investigación tributaria local a los técnicos de GESTRISAM y a los de cualquier otra



Administración pública, y da a conocer la financiación a través de las transferencias de otros niveles del Estado así como de la financiación propia con los tributos municipales.

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 en cálculos y estudios de elaboración propia, ofreciendo contenidos permanentemente actualizados. El principal ámbito territorial y subjetivo de este Observatorio es Andalucía, los más de 780 municipios andaluces, si bien también podemos encontrar en las diferentes áreas de estudio otros municipios españoles, especialmente los de mayor población.

41

Tras las actualizaciones pertinentes, en este año 2023 se han incorporado unos 130 nuevos archivos a la web (casi un centenar de tablas estadísticas y cerca de una treintena de informes y notas divulgativas), alcanzando un total de 645 archivos disponibles en la actualidad.

## 8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

### 8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental



### 8.2.2. Indicadores de desempeño

- Reciclado papel
- Reciclado tóner
- Control de consumo eléctrico
- Control de consumo departamental de papel
- Control de impresión a color
- Digitalización para reducir consumo papel
- Manual de buenas prácticas medioambientales
- Tips por email a todo el personal sobre consumo y reciclado
- Tips sobre consumo de agua potable

- Tips salud y sostenibilidad



### 8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

#### 8.3.1. Enfoque de Gestión Social.

- Comité de Empresa (órgano colegiado de representación social)
- Comité de Calidad (sin representación del personal)
- Comité Social (con un miembro como Representación Social designado por el Comité de Empresa)

Comisiones paritarias en representación Económica y Social (empresa y sindicatos):

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

#### 8.3.2. Gestión social interno. Indicadores prácticas laborales y trabajo digno

Algunos indicadores destinados al empleado/a público/a:

- Formación
- Prestaciones Sociales Personal y Familiares
- Ayudas para Estudio Personal y Familiares
- Formación específica Igualdad
- Equipos de Emergencias
- Seguros de Vida
- Seguros de Salud
- Reconocimientos médicos
- Vacunaciones gripe
- Campañas de donaciones de sangre

#### 8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

- Voluntariado y Acción Social (Foro Social). Gestrisam Solidaria, Ayuda económica a la vivienda (anterior Ayuda IBI desde 2001-2020) y otros Beneficios Fiscales. Escuela cívico-tributaria.

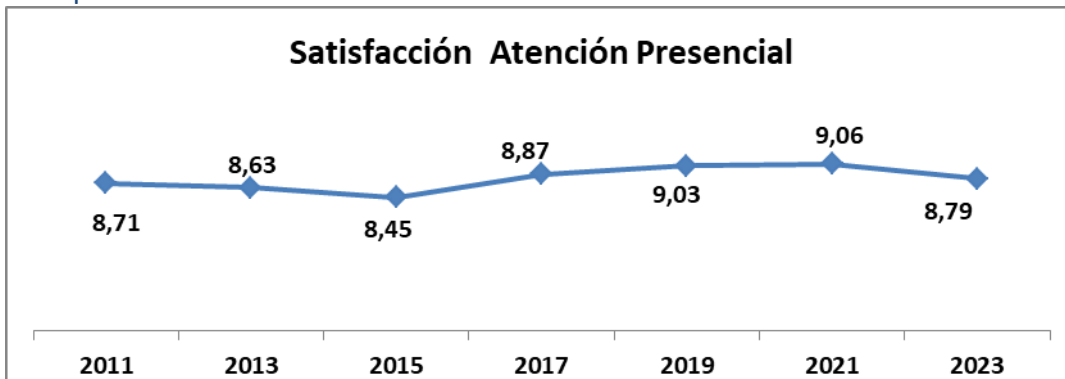
### 8.3.4. Indicadores de Sociedad

#### Valoración de Gestrisam por parte de la Sociedad. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Periódicamente se realizan una batería de encuestas para evaluar la percepción de la calidad de los servicios que presta GESTRISAM. Los resultados se muestran a continuación, con puntuaciones enmarcadas en una escala de 0 a 10.

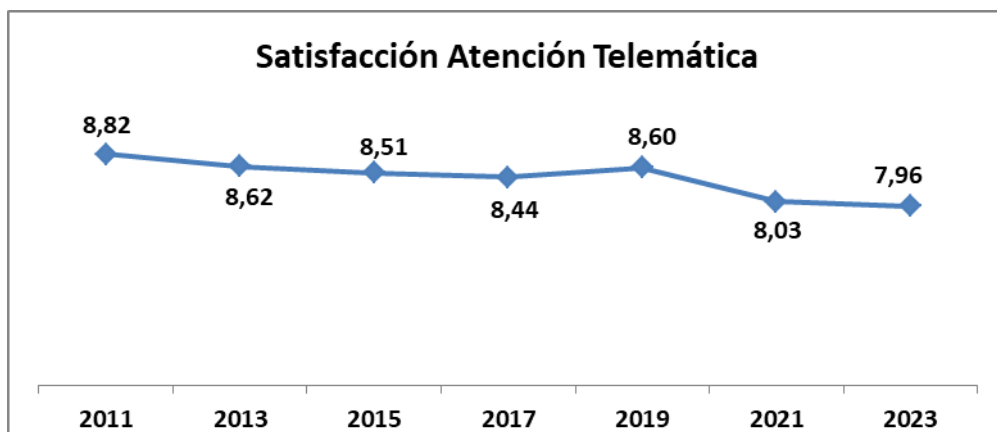
#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN PRESENCIAL

En este apartado destaca el mantenimiento de unas altas valoraciones.



#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN TELEMÁTICA

Los resultados confirman la tendencia descendente desde 2011, con la única excepción -anómala- de 2019, explicada por las expectativas crecientes de los Clientes hacia las respuestas por medios electrónicos, en este caso el correo electrónico, especialmente después de la pandemia.



#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON NUESTRA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se mantienen unas valoraciones sobresalientes en todos los ejercicios, alcanzando la mejor valoración histórica en 2023 con un 9,57 sobre 10.



#### ENCUESTA A DISTINTAS ÁREAS MUNICIPALES

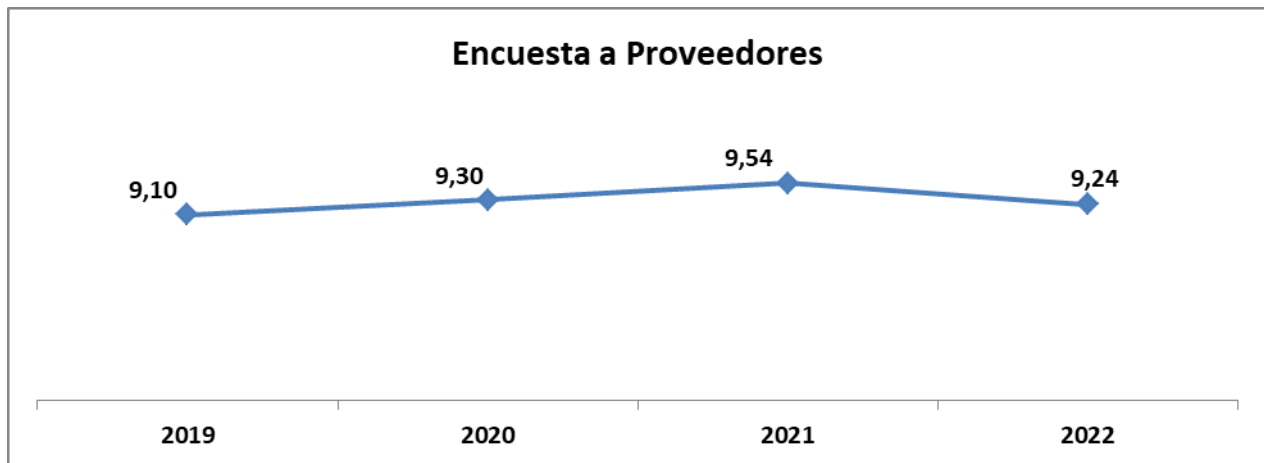
Para conocer la satisfacción con nuestra gestión de las distintas áreas municipales con las que se relaciona nuestro Organismo, se realizan encuestas a los directivos responsables de las mismas. Estos resultados, también pueden considerarse muy satisfactorios con una valoración de 8,63 sobre 10 en este ejercicio.



#### ENCUESTA A PROVEEDORES

El principal objetivo es medir la satisfacción del proveedor con el fin de mejorar nuestro servicio y gestión. Para ello se solicita una valoración de satisfacción global y de atributos, puntos fuertes y áreas de mejora. Todo ello para obtener valoraciones cuantitativas y cualitativas que permitan anticipar oportunidades de mejora.

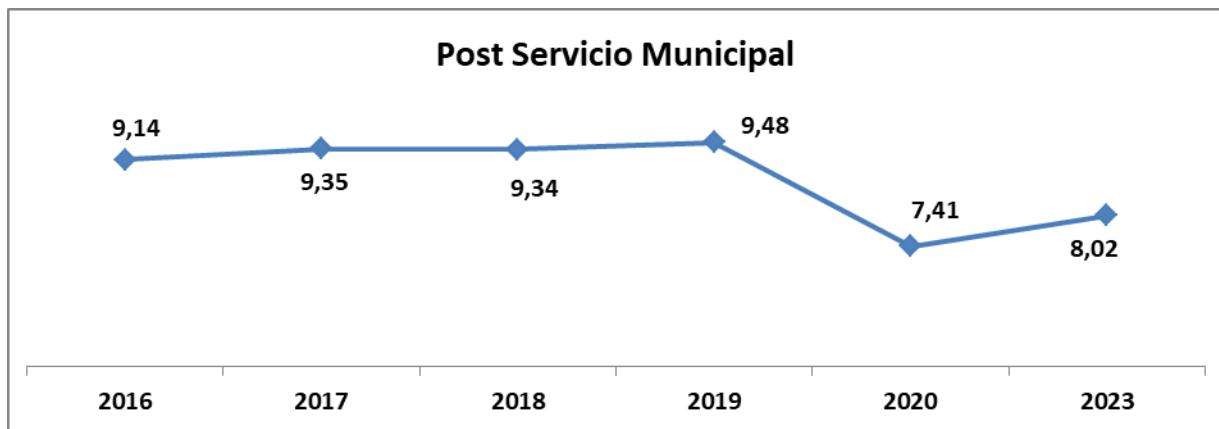
Se mantienen unas valoraciones sobresalientes que han alcanzado el 9,24 sobre 10 de satisfacción global en 2023. A partir del ejercicio de 2021 esta encuesta se realiza cada dos años.



#### ENCUESTA POST-SERVICIO MUNICIPAL

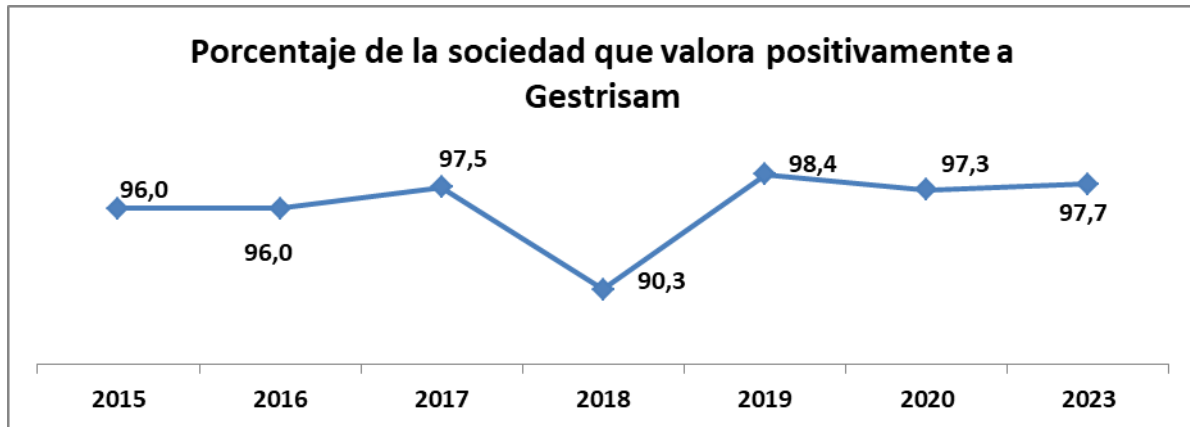
Esta encuesta es realizada por el Servicio de Calidad municipal. Sin tener resultados comparables en 2021 y 2022 por la pandemia y cambio metodológico, en 2023 se retoma esta encuesta post servicio.

En este ejercicio, se han recibido 107 respuestas post servicio aportando una valoración media de 8,02 sobre 10.



#### ENCUESTA OMNIBUS

El Servicio municipal de Calidad ha retomado esta encuesta, tras no haberla realizado en 2021 y 2022 por la situación de pandemia. Se mide la percepción de la sociedad a través de las encuestas realizadas anualmente por el Ayuntamiento de Málaga en el estudio Ómnibus sobre percepción de todos los servicios que presta a la ciudadanía. Este estudio permite comparar nuestra valoración por la sociedad con la del conjunto del Ayuntamiento de Málaga y proporciona información sobre el grado de conocimiento de GESTRISAM por la ciudadanía.



### QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Integrado con la estrategia municipal, el Organismo Autónomo tiene implantado un sistema de Quejas y Sugerencias multicanal (presencial, telefónico y telemático) por el que cualquier usuario puede expresar su percepciones sobre el servicio prestado.

En 2023 aumentó ligeramente el número de quejas y sugerencias presentadas, aunque no en la proporción en la que lo hizo en 2020 y 2021, años en los que la crisis sanitaria afectó al número de formularios presentados por la ciudadanía.

Los tiempos de gestión y contestación siguen en niveles excelentes: 3,03 días naturales, situándose por debajo del objetivo fijado de 4 días naturales.

Un 97,46% se resolvieron en menos de 10 días.

Concepto	2023	2022
Quejas y Sugerencias	276	257
Trámites	56	46
Felicitaciones	524	509
Tiempo contestación (días)	3,0	2,7
Objetivo (días)	4,0	4,0

En contraposición al volumen de quejas, las felicitaciones recibidas de la ciudadanía superan las 500, representando casi el doble que las primeras.

Grupo de interés. PERSONAS. INTERNO. GESTRISAM cuenta con uno de los cuestionarios más avanzados e innovadores del panorama de las encuestas de clima laboral (encuesta de satisfacción interna), fruto de varios ciclos desde 2009 de profundas revisiones de la metodología utilizada en este tipo de encuestas.

Se ha confeccionado una encuesta con trece dimensiones integradas con el modelo EFQM (cuestión totalmente innovadora) que se desarrollan en aproximadamente 40 preguntas y 70 ítems. Se trata de una encuesta de periodicidad bienal.

El grado de satisfacción general en GESTRISAM para 2023 se mantiene por encima del grado de satisfacción de los años anteriores a 2019, pero ha disminuido respecto al 2021, con una valoración de 7,92 sobre 10.



FORMACIÓN INTERNA. PERSONAS. Como en años anteriores, la formación durante 2023 se desarrolló mayoritariamente en la modalidad on line.

En 2023 se impartieron un total de 54 acciones formativas, que sumaron 2.424 horas de formación.

En cuanto a su valoración, los participantes en las mismas valoraron las acciones formativas del primer semestre del año con 8,8 puntos de valoración y 8,7 puntos de valoración las correspondientes al segundo semestre de 2023. Supone una valoración media anual de 8,8 puntos.

Respecto a la valoración de su eficacia, las jefaturas a las que se encuentran adscritos los empleados participantes en las acciones formativas valoraron las realizadas en el primer semestre del año con 7,85 puntos y con 8,74 puntos las correspondientes al segundo semestre de 2023: una media anual de 8,30 puntos.

Respecto a los **beneficios fiscales** tramitados, conviene destacar que de un total de 44.616 expedientes gestionados en 2022 por un importe total de 16.997.430 euros, se ha pasado en 2023 a la concesión de 46.283 exenciones o bonificaciones por importe de 20.616.387 euros.

Además de los beneficios fiscales establecidos en la normativa, los contribuyentes pueden disfrutar de otros beneficios fiscales indirectos, derivados de la reducción de bases imponibles o disminución de tarifas. Se presentan, a continuación, exclusivamente los primeros.

## Exenciones y Bonificaciones 2023

	Bonificación		Exención		Total Beneficiarios	Total Cuota
	Beneficiarios	Cuota	Beneficiarios	Cuota		
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbano	4.463	651	6.173	11.952	10.636	12.603
Bienes Inmuebles de Caract. Especiales	-	-	5	145	5	145
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Rústico	15	2	1.675	122	1.690	124
Plusvalía	1.883	1.611	3	32	1.886	1.644
Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica	8.636	613	22.771	2.257	31.407	2.870
Impuesto sobre Actividades Económicas(*)	381	408	155	1.544	536	1.952
Impuesto sobre Construcc., Inst. y Obras	123	1.280	-	-	123	1.280
<b>TOTAL 2022</b>	<b>15.501</b>	<b>4.565</b>	<b>30.782</b>	<b>16.052</b>	<b>46.283</b>	<b>20.617</b>

48

(\*) No incluye exención de IAE de personas físicas y jurídicas con INCN &gt;1M €

cuotas en miles de euros

## Comparativo Exenciones y Bonificaciones

	2023		2022		Variación absoluta	
	Bonif.	Exenc.	Bonif.	Exenc.	Bonif.	Exenc.
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Urbano	651	11.952	605	11.864	46	88
Bienes Inmuebles de Caract. Especiales	-	145	0	128	-	17
Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Rústico	2	122	1	125	1	-3
Plusvalía	1.611	32	582	43	1.029	-11
Imp. sobre Vehículos Tracción Mecánica	613	2.257	653	2.325	-40	-68
Impuesto sobre Actividades Económicas(*)	408	1.544	382	271	26	1.273
Impuesto sobre Construcc., Inst. y Obras	1.280	-	18	-	1.262	-
<b>TOTAL</b>	<b>4.565</b>	<b>16.052</b>	<b>2.241</b>	<b>14.756</b>	<b>2.324</b>	<b>1.296</b>

(\*) No incluye exención de IAE de personas físicas y jurídicas con INCN &gt;1M €.

IAE: En 2023 incluye una bonificación de más de 1 millón de €, cancelada en 2024

miles de euros

Señalar la disminución producida en las bonificaciones de la plusvalía coincidiendo con el aumento de litigiosidad y disminución de autoliquidaciones y liquidaciones, motivado por la propia problemática del impuesto a raíz de la sentencia del Tribunal Constitucional que dio lugar a la modificación legislativa.

## FACILIDADES DE PAGO. FRACCIONAMIENTOS Y APLAZAMIENTOS

La gestión de los fraccionamientos y aplazamientos de deudas incluye el estudio de las solicitudes según lo establecido en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación y Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de Ingresos de Derecho Público del Ayuntamiento de Málaga, la tramitación de los informes, propuestas y resolución de las concesiones o denegaciones, formalización y notificación del



fraccionamiento/aplazamiento, seguimiento del plan de pago y control y seguimiento de los incumplidos.

#### Fraccionamientos de Deuda en Periodo Voluntario

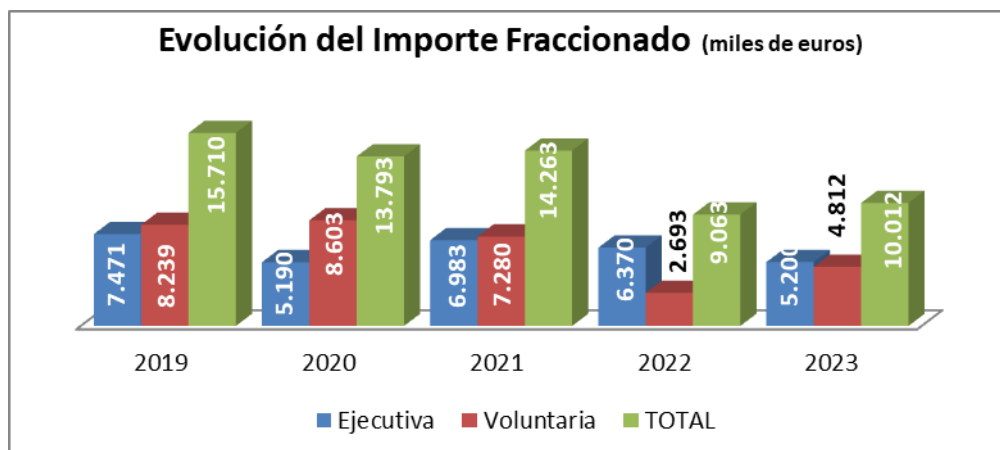
PERIODO VOLUNTARIO	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	1.517	1.488	29	1,95
Importe total fraccionado (miles de €)	4.812	2.693	2.119	79
Total plazos	24.602	22.466	2.136	10
Importe medio fraccionado (€)	3.172	1.810	1.362	75
Media de plazos	16	15	1	8
Importe medio por plazo (€)	196	120	76	63

#### Fraccionamientos de Deuda en Periodo Ejecutivo

PERIODO EJECUTIVO	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	3.527	4.346	-819	-19
Importe total fraccionado (miles de €)	5.200	6.370	-1.170	-18
Total plazos	61.475	76.332	-14.857	-19
Importe medio fraccionado (€)	1.474	1.466	8,31	1
Media de plazos	17	18	-1	-1
Importe medio por plazo (€)	85	83	-1	1

#### Total Fraccionamiento de Deuda

TOTAL	2023	2022	Variación absoluta	Variación porcentual
Nº de Fraccionamientos	5.044	5.834	-790	-14
Importe total fraccionado (miles de €)	10.012	9.063	949	10
Total plazos	86.077	98.798	-12.721	-13
Importe medio fraccionado (€)	1.985	1.553	431	28
Media de plazos	17	17	0	-
Importe medio por plazo (€)	116	92	24,58	27



## GESTIÓN DE LA CALIDAD, RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Las actividades del año 2023 han venido marcadas por la obtención de los mejores resultados históricos de reconocimiento para el Organismo en materia de excelencia y calidad, al haberle sido entregado tanto el Primer Premio Nacional a la Excelencia en las Administraciones Públicas del Gobierno de España, como el Primer Premio Iberoamericano de Calidad en el Sector Público (categoría oro) por la Fundación Iberoamericana para la Calidad (FUNDIBEQ) y la Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno Iberoamericanos, cuya Secretaría General promueve el premio. Ambos han sido entregados en 2023, situando al OA de Gestión Tributaria en la vanguardia de la Excelencia y Calidad.

50

Durante este año se ha mantenido la certificación del sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 del OA, obteniendo el sello de AENOR sin ninguna no conformidad, así como la certificación de la Carta de Servicios por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

En 2023 se ha revisado el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios, publicado en web, y se ha supervisado la provisión de nuevos elementos de difusión: diapositivas en oficinas y dos videos divulgativos, sustituyendo los tradicionales folletos, evolucionando a canales audiovisuales.

El Comité de Calidad, formado por representantes de todas las subdirecciones, ha seguido siendo clave para la mejora transversal de GESTRISAM: encargado de la Revisión anual por la Dirección y trabajando en la Gestión del Riesgo en los Procesos, elemento clave en la estrategia del Organismo y en la aplicación de la ISO.

Desde 2020 el Gerente preside el Comité de Calidad, evidenciando su impulso y liderazgo en esta estrategia, fomentando reuniones, al menos cuatrimestrales, del mismo.

El Cuadro de Mando de Indicadores SIGA ha mantenido sus funcionalidades y utilidad para los líderes de GESTRISAM, ofreciendo una visión integral de los indicadores de GESTRISAM, incluyendo el grado de cumplimiento de los objetivos del Programa de Productividad por Objetivos, respecto al cual se volvió a realizar una exhaustiva inspección de los resultados alcanzados, evidenciando la rigurosidad de los datos aportados por todas las subdirecciones y departamentos.

En 2023 el departamento ha coordinado los Premios a la Innovación en GESTRISAM, tanto a proyectos implantados como a ideas, coordinando igualmente las candidaturas en todas las modalidades de los Premios Municipales, cuyos resultados se conocerán en 2024.

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

#### AYUDA ECONÓMICA AL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA 2023 e Histórico:

### CONCESIONES 2023 - PERFIL

**GESTIÓN DE 4.560 SOLICITUDES DE AYUDA**  
 ABONO ANTES DE FINALIZAR 2023 A **3.950** PERSONAS DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS (PENSIONISTAS Y DESEMPLEO)

**790.000 €**

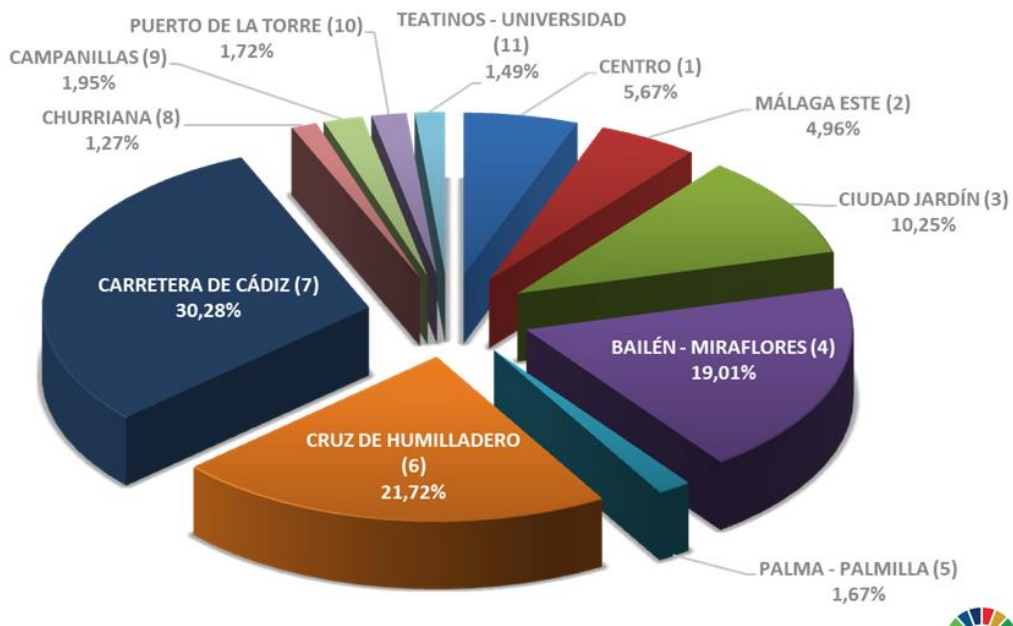
**CONCESIÓN DE 2.970 SOLICITUDES A MUJERES**  
 POBLACIÓN MÁS VULNERABLE Y CON ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS

**594.000 €**

**MAYORES QUE VIVEN SOLOS**  
 EL 73,80% DE ESTAS AYUDAS VAN DIRIGIDAS A PERSONAS QUE VIVEN SOLAS Y MÁS DEL 50 % MAYORES DE 75 AÑOS

**DISTRITO 7 CARRETERA DE CÁDIZ**  
 LA POBLACIÓN DEL DISTRITO 7 RECIBE MÁS DEL 30 % DE ESTAS AYUDAS

### CONCESIONES 2023 - DISTRITOS





**EL 73, 80 % DE LAS AYUDAS VAN DESTINADAS A PERSONAS QUE VIVEN SOLAS, EN SU MAYORÍA PENSIONISTAS**



**ABONO DE LA AYUDA ANTES DE FINALIZAR 2023 A 3.950 PERSONAS DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS (PENSIONISTAS Y DESEMPLEO)**



**CONCESIÓN DE 2.970 SOLICITUDES DE AYUDA A MUJERES. POBLACIÓN MÁS VULNERABLE Y CON ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS**

52

## CONCESIONES 2023 - SEXO

POBLACIÓN	Nº EXPTEs	IMPORTE	%
MUJERES	2.970	594.000,00 €	75,19%
HOMBRES	980	196.000,00 €	24,81%
<b>TOTALES</b>	<b>3.950</b>	<b>790.000,00 €</b>	

## CONCESIONES HISTÓRICO





**GESTRISAM SOLIDARIA:**

Datos 2023: Nº de expedientes e importes

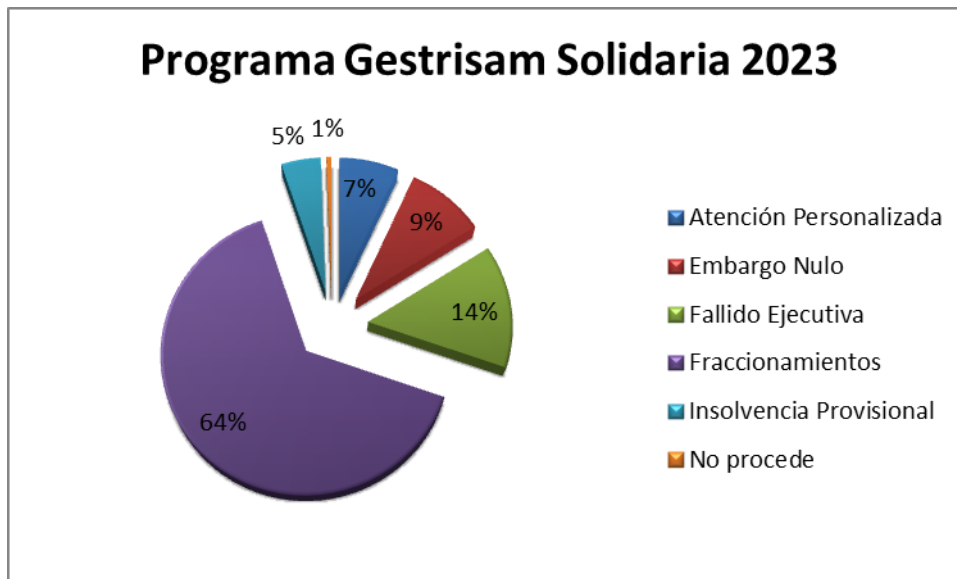
<b>GESTRISAM SOLIDARIA</b>						
2023	Hombres		Mujeres		TOTALES	
TRAMOS EDAD	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
ADULTOS 1 (18-25 años)			6.347,38 €	4	6.347,38 €	4
ADULTOS 2 (26-40 años)	55.368,98 €	15	44.162,75 €	18	99.531,73 €	33
ADULTOS 3 (41-64 años)	183.403,68 €	51	101.315,92 €	41	284.719,60 €	92
MAYORES 1 (65-74 años)	50.388,72 €	21	68.272,58 €	10	118.661,30 €	31
MAYORES 2 (75 años o más)	44.574,99 €	12	12.806,25 €	3	57.381,24 €	15
<b>Total general</b>	<b>333.736,37 €</b>	<b>99</b>	<b>232.904,88 €</b>	<b>76</b>	<b>566.641,25 €</b>	<b>175</b>

2023	Hombres		Mujeres		TOTALES	
DESTINO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
Atención Personalizada	21.231,04 €	5	13.968,95 €	7	35.199,99 €	12
Embargo Nulo	17.284,28 €	9	12.571,69 €	7	29.855,97 €	16
Fallido Ejecutiva	32.336,75 €	13	62.415,50 €	12	94.752,25 €	25
Fraccionamientos	231.761,46 €	68	102.708,83 €	45	334.470,29 €	113
Insolvencia Provisional	6.542,66 €	3	41.239,91 €	5	47.782,57 €	8
No procede	24.580,18 €	1			24.580,18 €	1
<b>Total general</b>	<b>333.736,37 €</b>	<b>99</b>	<b>232.904,88 €</b>	<b>76</b>	<b>566.641,25 €</b>	<b>175</b>

2023	Hombres		Mujeres		TOTALES	
ESTADO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
00 - PENDIENTE	3.559,85 €	2	1.107,37 €	1	4.667,22 €	3
01 - REVISAR	14.128,70 €	6	4.399,25 €	4	18.527,95 €	10
05 - CERRADO	316.047,82 €	91	227.398,26 €	71	543.446,08 €	162
<b>Total general</b>	<b>333.736,37 €</b>	<b>99</b>	<b>232.904,88 €</b>	<b>76</b>	<b>566.641,25 €</b>	<b>175</b>



## HISTÓRICO PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA:

GESTRISAM SOLIDARIA						
	Hombres		Mujeres		Total Exptes.	Total importes
	Nº EXP TES.	IMPOR TES	Nº EXP TES.	IMPOR TES		
<b>2015</b>			<b>1</b>	<b>696,67 €</b>	<b>1</b>	<b>696,67 €</b>
Atención Personalizada			1	696,67 €	1	696,67 €
<b>2016</b>	<b>64</b>	<b>102.105,36 €</b>	<b>47</b>	<b>140.419,84 €</b>	<b>111</b>	<b>242.525,20 €</b>
Atención Personalizada	4	19.683,86 €	9	44.005,17 €	13	63.689,03 €
Fallido Ejecutiva	5	7.118,27 €	3	4.157,66 €	8	11.275,93 €
Fraccionamientos	48	63.865,39 €	28	63.384,16 €	76	127.249,55 €
Insolvencia Provisional	3	4.542,82 €	2	4.189,12 €	5	8.731,94 €
No Procede	4	6.895,02 €	5	24.683,73 €	9	31.578,75 €
<b>2017</b>	<b>84</b>	<b>104.386,07 €</b>	<b>79</b>	<b>135.528,00 €</b>	<b>163</b>	<b>239.914,07 €</b>
Atención Personalizada	11	33.851,97 €	14	35.440,32 €	25	69.292,29 €
Fallido Ejecutiva	7	12.458,38 €	4	4.987,64 €	11	17.446,02 €
Fraccionamientos	61	41.529,05 €	52	65.321,69 €	113	106.850,74 €
Insolvencia Provisional	2	14.390,36 €	6	25.644,51 €	8	40.034,87 €
No Procede	3	2.156,31 €	3	4.133,84 €	6	6.290,15 €
<b>2018</b>	<b>67</b>	<b>296.311,19 €</b>	<b>87</b>	<b>379.893,16 €</b>	<b>154</b>	<b>676.204,35 €</b>
Atención Personalizada	22	42.852,64 €	30	111.856,66 €	52	154.709,30 €
Fallido Ejecutiva	12	18.477,13 €	9	19.434,98 €	21	37.912,11 €
Fraccionamientos	25	191.949,10 €	34	152.760,53 €	59	344.709,63 €
Insolvencia Provisional	6	19.672,32 €	6	38.088,60 €	12	57.760,92 €
No Procede	2	23.360,00 €	8	57.752,39 €	10	81.112,39 €
<b>2019</b>	<b>107</b>	<b>467.742,65 €</b>	<b>119</b>	<b>402.212,54 €</b>	<b>226</b>	<b>869.955,19 €</b>
Atención Personalizada	15	121.351,63 €	17	54.034,86 €	32	175.386,49 €
Fallido Ejecutiva	31	88.107,59 €	25	55.561,76 €	56	143.669,35 €
Fraccionamientos	47	200.245,57 €	59	191.474,36 €	106	391.719,93 €
Insolvencia Provisional	10	45.165,95 €	15	71.352,60 €	25	116.518,55 €
No Procede	4	12.871,91 €	3	29.788,96 €	7	42.660,87 €
<b>2020</b>	<b>77</b>	<b>199.451,35 €</b>	<b>112</b>	<b>479.131,72 €</b>	<b>189</b>	<b>678.583,07 €</b>
Atención Personalizada	19	40.853,63 €	19	50.306,00 €	38	91.159,63 €
Fallido Ejecutiva	9	18.937,44 €	22	76.779,06 €	31	95.716,50 €
Fraccionamientos	45	127.209,68 €	66	340.066,30 €	111	467.275,98 €
Insolvencia Provisional	4	12.450,60 €	4	11.504,67 €	8	23.955,27 €
No Procede			1	475,69 €	1	475,69 €
<b>2021</b>	<b>128</b>	<b>455.283,59 €</b>	<b>158</b>	<b>973.784,66 €</b>	<b>286</b>	<b>1.429.068,25 €</b>
Atención Personalizada	21	85.629,39 €	29	173.626,03 €	50	259.255,42 €
Embargo Nulo	1	2.922,43 €	6	23.124,30 €	7	26.046,73 €
Fallido Ejecutiva	12	39.096,56 €	22	124.602,56 €	34	163.699,12 €
Fraccionamientos	83	259.922,79 €	93	541.561,33 €	176	801.484,12 €
Insolvencia Provisional	8	46.827,81 €	5	74.916,52 €	13	121.744,33 €
No Procede	3	20.884,61 €	3	35.953,92 €	6	56.838,53 €
<b>2022</b>	<b>97</b>	<b>374.568,65 €</b>	<b>109</b>	<b>356.998,04 €</b>	<b>206</b>	<b>731.566,69 €</b>
Atención Personalizada	2	6.643,87 €	5	47.155,39 €	7	53.799,26 €
Embargo Nulo	5	6.354,92 €	11	23.615,08 €	16	29.970,00 €
Fallido Ejecutiva	18	121.716,81 €	18	66.917,97 €	36	188.634,78 €
Fraccionamientos	64	170.588,85 €	71	209.030,25 €	135	379.619,10 €
Insolvencia Provisional	3	14.199,28 €	2	4.562,13 €	5	18.761,41 €
No Procede	5	55.064,92 €	2	5.717,22 €	7	60.782,14 €
<b>2023</b>	<b>99</b>	<b>333.736,37 €</b>	<b>76</b>	<b>232.904,88 €</b>	<b>175</b>	<b>566.641,25 €</b>
Atención Personalizada	5	21.231,04 €	7	13.968,95 €	12	35.199,99 €
Embargo Nulo	9	17.284,28 €	7	12.571,69 €	16	29.855,97 €
Fallido Ejecutiva	13	32.336,75 €	12	62.415,50 €	25	94.752,25 €
Fraccionamientos	68	231.761,46 €	45	102.708,83 €	113	334.470,29 €
Insolvencia Provisional	3	6.542,66 €	5	41.239,91 €	8	47.782,57 €
No Procede	1	24.580,18 €			1	24.580,18 €
<b>Total general</b>	<b>723</b>	<b>2.333.585,23 €</b>	<b>788</b>	<b>3.101.569,51 €</b>	<b>1.511</b>	<b>5.435.154,74 €</b>
	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>			



### **IGUALDAD EN GESTRISAM:**

Gestrisam ha firmado su primer **Plan de Igualdad** de Oportunidades entre Mujeres y Hombres tras el acuerdo llevado desde la Comisión paritaria de negociación del Plan de Igualdad con el Comité de Empresa en abril de este año 2023.

*Web Gestrisam. Área de Igualdad:*

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

Plan de Igualdad: <https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Igualdad/PLAN-IGUALDAD.pdf>

55

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

Histórico de incidencias del protocolo en el programa de Gestrisam Solidaria 2017-2023:

Protocolo Violencia de Género para la atención al público								
<i>Derivaciones Área Igualdad</i>	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
ATP-Atención Personalizada		1	4		5		3	13
EMB-Embargo Nulo					1		2	3
FAE-Fallido Ejecutiva			7	4	3	4	2	20
FRA-Fraccionamientos	1	1	7	5	8	13	6	41
INP-Insolvencia Provisional			4	2		1		7
NOP-No Procede			1					1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>85</b>

Web Gestrisam. Díptico de derivación al Área de Igualdad de Oportunidades, Negociado de Violencia de Género y servicio jurídico de atención a la Mujer Maltratada: <https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Igualdad/PROTOCOLO CONTRA V G para el PUBLICO Diptico 2023.pdf>

### **REUNIONES:**

**Responsabilidad Social Corporativa.** Comité Social

**Igualdad.** Comisión de Igualdad. CNPI - Comisión Negociadora Plan Igualdad-CSPI - Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad

#### **AC16/2023 - REUNIONES CS Y CNPI-CSPI**

FECHA	REUNIÓN
30/03/2023	CNPI-Negocia
27/04/2023	CNPI-Aprueba Plan Igualdad
29/06/2023	CSPI 1ª reunión
16/11/2023	CSPI 2ª reunión

### **FORO SOCIAL y DIFUSIÓN RSC:**

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



**Actividades propuestas en 2023 y difusión municipal (comunicadas vía correo a todo el personal de Gestrisam que fomenta los ODS de la agenda 2030):**

- 05/01/2023. RSC-ODS 3 (SALUD Y BIENESTAR) PROPUESTA ACCIÓN FORMATIVA "HÁBITOS SALUDABLES" (Ejemplo JUNTA DE ANDALUCÍA)
- 01/02/2023. FORO SOCIAL. CULTURA. LA PROGRAMACIÓN DE MÁLAGA DE FESTIVAL 2023 REFLEXIONA SOBRE NUESTRO MODELO DE VIDA Y EL BIENESTAR
- 07/02/2023. FORO SOCIAL. CULTURA. GONZALO Y ÁLVARO CAMPOS SUÁREZ SE ENCUENTRAN EN EL CICLO 'MÁLAGA DE LIBRO' DE LA FUNDACIÓN
- 09/02/2023. FORO SOCIAL. SALUD E IGUALDAD. ODS 3 Y 5. LA IX CARRERA MUJERES CONTRA EL CÁNCER CIUDAD DE MÁLAGA TENDRÁ LUGAR EL 5 DE MARZO
- 09/02/2023. FORO SOCIAL. CULTURA. LA NOCHE EN BLANCO 2023 ABRE EL PLAZO PARA RECIBIR PROPUESTAS PARA LA NUEVA EDICIÓN DEDICADA A LA BUENA VIDA
- 24/02/2023. FORO SOCIAL. CULTURA - AGENDA 2030 - ODS: ART FOR CHANGE - ENTRADA LIBRE
- 01/03/2023. FORO SOCIAL - CULTURA - FESTIVAL DE CINE DE MÁLAGA. DEL 10 AL 19 DE MARZO DE 2023
- 09/03/2023. FORO SOCIAL. MÁLAGA. EDUCACIÓN. ODS 4 - EDUCACIÓN DE CALIDAD - Área de Educación, Juventud y Fomento del Empleo
- 10/03/2023. FORO SOCIAL - COMUNIDAD CLUB DE JUDO MÁLAGA - ODS 3 SALUD Y BIENESTAR
- 10/03/2023. FORO SOCIAL - Celebración de la 15ª. Caminata Solidaria de Málaga - 19 marzo - ODS 1-2-3-10
- 20/03/2023. RSC- FORO SOCIAL. Eugenia, una vida de película - ODS 10 - GESTRISAM SOLIDARIA – VOLUNTARIADO
- 20/03/2023. FORO SOCIAL. AYTO. MÁLAGA. ALTERNA EN TU OCIO. ODS 3 y 4
- 23/03/2023. RSC - FORO SOCIAL - HORA PLANETA - 25 de marzo de 2023 - sábado - 20.30 a 21.30
- 27/03/2023. FORO SOCIAL - EL AYUNTAMIENTO IMPULSA LA SEGUNDA EDICIÓN DEL BANCO DE INICIATIVAS JUVENILES CON 14 TALLERES GRATUITOS
- 29/03/2023. FORO SOCIAL - CARRERA POPULAR EL PALO 23/4/2023 - ODS 3 SALUD Y BIENESTAR - SOLIDARIA - SALUD MENTAL
- 12/04/2023. FORO SOCIAL - ÁREA DE JUVENTUD AYTO. MÁLAGA - JÓVENES Y NATURALEZA - ODS SALUD Y BIENESTAR
- 25/04/2023. FORO SOCIAL. CULTURA. FERIA DEL LIBRO MÁLAGA -ODS 4 (EDUCACIÓN DE CALIDAD)
- 12/05/2023. JORNADA DONACIÓN DE SANGRE EN TABACALERA. JUEVES, 23 DE MAYO 2023. APARCAMIENTO POLO DIGITAL
- 18/05/2023. FORO SOCIAL. CULTURA. 18/05/2023. DIA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS
- 26/05/2023. FORO SOCIAL - CULTURA - VUELVEN LAS 'RUTAS EX-CÉNTRICAS' CON SEIS NUEVOS ITINERARIOS
- 21/06/2023. FORO SOCIAL - NOCHE DE SAN JUAN. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA - 23 de junio – viernes
- 09/08/2023. RSC- ODS 6 - AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA. AGUA. Campaña ciudadana
- 22/08/2023. RSC - ODS 10 - RV: RECORDATORIO NdP "Sueño de una noche de verano a beneficio Cudeca"
- 15/09/2023. FORO SOCIAL. Pasarela Larios 2023: todo lo que debes saber de la gran fiesta de la moda malagueña
- 27/09/2023. FORO SOCIAL - Día Mundial del Turismo El miércoles 27 de septiembre, acceso gratuito al Museo en su horario de 10 a 20 horas - MUSEO CARMEN THYSSEN MÁLAGA



- 03/10/2023. COMUNICACIÓN: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2022 (Difusión)- web y Portal Interno
- 10/10/2023. RSC - MEDIOAMBIENTE - AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA Y ECOVIDRIO – IA
- 19/10/2023. ODS 17. Fundación Corresponsable. Jornada RSC. Alianzas. Participación Gestrisam <https://twitter.com/ForoRSEMálaga/status/1714947790806135147> - <https://twitter.com/Corresponsables/status/1714948383603900841>
- 25/10/202. FORO SOCIAL. AYTO. MÁLAGA. LOS DISTRITOS DE LA CIUDAD ORGANIZAN ACTIVIDADES GRATUITAS PARA HALLOWEEN
- 27/11/2023. FORO SOCIAL GETRISAM. Navidad en Málaga. INFORMACIÓN MUNICIPAL. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
- 05/12/2023. DIPUTACIÓN DE MÁLAGA. SABOR A MÁLAGA. GASTRONOMÍA Y ACTIVIDADES LÚDICAS Y SALUDABLES
- 05/12/2023. CONFERENCIA. Fondo sociocultural - charla "Piloto de emociones" - viernes 15 de diciembre. ODS 3
- 13/12/2023. JORNADA DONACION DE SANGRE

## VOLUNTARIADO 2023

**Diciembre 2023.** Campaña Solidaria a Mayores

### *CAMPAÑA SOLIDARIA NAVIDAD 2023 ALIMENTOS y DINERO*

**Objetivo ALIMENTOS:** es recoger alimentos duraderos y que no precisen refrigeración, como: legumbres, pastas, arroz, aceite, miel, mermeladas, chocolate, café, leche, leche en polvo, leche maternal, potitos, harina, sal, etc.

Destinado a: Familias sin recursos de Caritas Diocesana Parroquia San Patricio

**Objetivo DINERO:** es recoger dinero para hacer regalo estándar de higiene personal a ancianas y ancianos acogidos en la Residencia de mayores de las Hermanitas de los Pobres, para entregar al final del mes de diciembre.

Destinado a: Mayores sin recurso en cuidados por el asilo social






**LUGAR DE ENTREGA:** Planta 2º Modulo 1 Dpto. Comunicación y Responsabilidad Social

**DIAS DE ENTREGA:** el 13 de Noviembre hasta el 20 de Diciembre, ambos inclusive.

**Coordina:** M<sup>a</sup> José Rodríguez 27224




 **Cáritas**  
PARROQUIA SAN PATRICIO  
C/ Carpio nº 1  
29002 MÁLAGA

58

**Cáritas: Parroquia San Patricio**

Dirección: Calle Carpio nº1 (Cáritas)

Calle Abogado Federico Orellana Toledano S/N (parroquia)

Localidad Málaga

Código postal: 29002

Teléfonos: 633 534 494/952358928

CIF: 2900017-A

Código aportante:

NIF/NIE/CIF:

**Don/Doña: TRABAJADORES DE GESTRISÁN**

Domicilio: Avenida Sor Teresa Prat nº 17

Código postal: 29003

Localidad/ Provincia: MÁLAGA/Málaga

He recibido la cantidad de ..... En concepto de **Donativo a Cáritas**, en **Recogida de Alimentos** no perecederos.

**Cáritas Diocesana Parroquia San Patricio**

Como Donativo Comunidad Eclesial para Cáritas

Aportado por Trabajadores de **Gestión Tributaria de Málaga** con destino a FINES PROPIOS.

Fecha:

Firma y Sello de Cáritas



**Cáritas**  
Parroquial  
San Patricio  
Málaga



Hermanitas de los Pobres  
C/Héroe de Sostoa, 1  
CIF R2900065J  
29002 MALAGA  
Tel.: 952 34 53 12  
[malagahdlp@planalfa.es](mailto:malagahdlp@planalfa.es)

59

Málaga a 26 de Diciembre de 2023.

Dña. María Dolores Pérez González con DNI28.650.539-Z, en calidad de Madre Superiora de la casa de ancianos de las Hermanitas de los Pobres, con domicilio en C/ Héroe de Sostoa 1, 29002 Málaga.

#### CERTIFICA:

La Congregación Hermanitas de los Pobres de Málaga, han recibido de los Trabajadores y trabajadoras de GESTRISAM la cantidad de **622,00 €** como donativo, en el día arriba indicado que será destinado para la compra de alimentos no perecederos.

  
HERMANITAS DE LOS POBRES  
C/ Héroe de Sostoa, nº 1  
Teléf. 952 34 53 12  
29002 - MÁLAGA

Madre Superiora  
M. Dolores Pérez Gonzalez

**Diciembre 2023.** Fondo sociocultural Gestrisam. Donación 1.000 € a **Fundación Cudeca.** Gestión del Comité de Empresa.



Benalmádena, 11 de diciembre de 2023

Estimado Gestrisam

Nos gustaría transmitirle nuestro profundo agradecimiento por su generosa donación de 1000€.

Gestos como el suyo nos permiten atender y acompañar cada año a **más de 1.800 pacientes y sus familiares**, la gran mayoría en sus casas.

Desde 1992, hemos atendido a **más de 18.000 personas** en la provincia de Málaga. Un equipo de profesionales especializados compuestos por médicos, enfermeros, trabajadores sociales, psicólogos y fisioterapeuta apoyados por voluntarios asistenciales atienden las necesidades de los pacientes que han de enfrentarse a una situación de final de vida, y a sus familiares, a través de los programas de Atención Domiciliaria, Unidad de Hospitalización, Unidad de Día y Rehabilitación, y Atención Psicológica y Social.

Gracias al compromiso de la sociedad malagueña, todos nuestros cuidados se realizan de manera **totalmente gratuita**.

Gracias también en nombre de nuestros voluntarios, y de nuestra Gerente y Directora Médico, la Dra. Marisa Martín, por querer ser parte de nuestra fundación.

Con todo nuestro afecto y agradecimiento,



Ricardo Urdiales  
Presidente

### AYÚDANOS A CUIDAR AL FINAL DE LA VIDA

Hazte socio desde 10€ al mes

Tu cuota tiene derecho a deducción fiscal de hasta el 80%.

Hazte fácilmente en [www.cudeca.org/hazte-socio](http://www.cudeca.org/hazte-socio)



**Fondo sociocultural - charla "Piloto de emociones"** - viernes 15 de diciembre. Impartida por D. Andrés Olivares Díaz, que es Presidente de la **Fundación Olivares**, cuyo objeto es trabajar para mejorar la calidad de vida de los niños con cáncer y sus familias a través de un completo programa asistencial ofrecido por grandes profesionales. Gestión del Comité de Empresa.

## NOTICIAS DESTACADAS EN WEB DEL ORGANISMO 2023 RSC/ODS:

### El Pleno da aprobación inicial a las Ordenanzas Fiscales 2024 con reducción de la plusvalía para los no convivientes y nuevas bonificaciones contempladas en el programa de gobierno

27/10/2023

Se mantiene la moderación fiscal para el próximo año: se congela el IBI urbano residencial, el IAE y el impuesto de vehículos. Se ponen en marcha ...

### El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios firma en paridad con el comité de empresa su primer plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

25/10/2023

Gestrisam ha firmado su primer Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres tras el acuerdo llevado desde la Comisión paritaria de ...

### Las XI Jornadas de Fiscalidad Municipal reúne en Málaga a cerca de 200 expertos del ámbito público y privado.

17/10/2023

Este encuentro organizado por Gestrisam, que se celebra hoy y mañana en el salón de actos de la Colección del Museo Ruso en Tabacalera, abordará ...

### El Ayuntamiento de Málaga mantiene la moderación fiscal en 2024, reduce la plusvalía para los no convivientes y ofrece nuevas bonificaciones contempladas en el programa de Gobierno.

12/9/2023

El Ayuntamiento de Málaga mantendrá en 2024 la moderación fiscal que lleva aplicando desde hace dos décadas, reducirá la plusvalía para no ...

## Departamento de Sanciones Administrativas:

En primer lugar, en cuanto a la cantidad recaudada por las infracciones al art. 36.5 de la **Ordenanza de Convivencia**, durante **2023** se recaudó un importe acumulado de **13.522 €**.

Dicha Ordenanza recoge en su artículo 38 lo siguiente: “El importe de las sanciones que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36, apartado 5 de esta ordenanza, se recaude por parte del Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga, será destinado de forma íntegra a *sufragar programas municipales de ámbito social, de formación y empleo, para aquellas personas que ejerzan el trabajo sexual en los términos previstos en esta ordenanza y en especial a aquellas que decidan abandonar su ejercicio, atendiendo así a las víctimas de esta lacra*”.

En segundo lugar, respecto a la sustitución del pago de las infracciones leves de Convivencia por sesiones de formación y sensibilización en base a la Ordenanza de Convivencia del Área de Participación Ciudadana, durante 2023 fue:

- 3 sesiones realizadas
- 263 personas convocadas
- 126 asistentes
- Importe conmutado: 12.642,20 €

### OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS:

- **La Escuela Cívico-Tributaria**, un programa desarrollado desde 2008 a través de sesiones formativas en centros educativos de nuestra ciudad. Se proporciona al alumnado esquemas conceptuales sobre la responsabilidad fiscal para que adviertan la verdadera importancia de los impuestos y que, están colaborando a que su ciudad disponga de mejores servicios para su totalidad, para que sea más habitable, próspera y moderna. Es un proceso circular que se retroalimenta para el bienestar de todas las personas, donde la aportación económica de los impuestos se revierte como ciclo de mejora de la ciudad. 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.  
<https://gestrisam.malaga.eu/atencion-a-la-ciudadania/escuela-civico-tributaria/>
- En la atención al público el Área de Accesibilidad nos cede su **intérprete de lenguaje de signos** cada vez que una persona lo requiere para ser atendido en las competencias de Gestrisam.
- Colaboración estratégica con la Fundación **CIEDES y Cifal** Málaga en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030.
- La memoria hace referencia en varios apartados a nuestra web. Dado que mucha de la información que tenemos está abierta a toda persona interesada, principalmente en el apartado de Transparencia, Colaboraciones, Convenios, Asesoramientos, Código de Buenas Prácticas Tributarias y el OTA (Observatorio Tributario Andaluz).

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

OTA (Observatorio Tributario Andaluz). <https://ota.malaga.eu/>

Enlace de transparencia <https://gestrisam.malaga.eu/transparencia/>

Enlace contratos, convenios y subvenciones:

<https://gestrisam.malaga.eu/transparencia/contratos-convenios-y-subvenciones/#convenios-de-colaboracion>

**(\*) Antecedentes de Responsabilidad Social Corporativa en Gestrisam:**

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

# 9.

63

# 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.

64



**Pacto Mundial**  
Red Española

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga  
Avda. Sor Teresa Prat, 17. 3ª planta  
29003 , Málaga.

Madrid, 11 de Junio de 2019

A través del presente escrito confirmamos que Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga con CIF Q2900429H es entidad signatory del Pacto Mundial desde 05 de Diciembre de 2010.

Por lo tanto, se reconoce el compromiso de Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los 10 Principios.

Este certificado dejará de ser válido si la entidad Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial.

Por último, le recordamos que el personal de la Red Española del Pacto Mundial está a su disposición para ayudarle y asesorarle como nuevo miembro de la iniciativa.

Un cordial saludo,



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



# 10.

65

# TABLA DE CONTENIDOS GRI

## Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI

*Nos regimos bajo estándares de la Guía G4 de Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), reiterando nuestro compromiso en la construcción de bases sólidas que traduzcan nuestro trabajo diario en una mayor inversión social, económica y ambiental.*

### 1.- Estrategia y análisis

Indicador	
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)

### 2.- Perfil de la Organización

Indicador	
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad
G4-9	Dimensión: Estructura básica económica y competencial
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.
G4-13	Cambios organizativos relevantes en el periodo
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.
G4-16	Entidades con las que colaboramos

### 3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	
G4-17	Información financiera
G4-18	Descripción del contenido de la memoria
G4-19	Identificación de los aspectos materiales
G4-20	Coberturas de los aspectos materiales internos
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales externos
G4-22	Cambios en relación a memorias anteriores
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores

#### 4.- Participación de los Grupos de Interés

Indicador	
G4-24	Nuestros Grupos de Interés
G4-25	Criterio de selección y priorización
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés
G4-27	Temas claves en los grupos de interés

#### 5.- Perfil de la Memoria

Indicador	
G4-28	Periodo
G4-29	Fechas anteriores memorias
G4-30	Ciclo de presentación de memorias
G4-31	Persona de referencia
G4-32	Conformidad e índice
G4-33	Verificación Externa

#### 6.- Gobierno

Indicador	
G4-34	Estructura de Gobierno

#### 7.- Ética e Integridad

Indicador	
G4-56	Nuestros valores y principios éticos

#### 8.- Nuestro Desempeño

Indicador	
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica 8.2 Dimensión ambiental 8.3 Dimensión social

**PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

**DERECHOS HUMANOS**

Indicador	
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia
9.- Principio 2	No cómplices

**ESTÁNDARES LABORALES**

Indicador	
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo

**MEDIO AMBIENTE**

Indicador	
9.- Principio 7	Enfoque preventivo
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión

**ANTICORRUPCIÓN**

Indicador	
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción



# ANEXO

## Informe de medidas permanentes de Responsabilidad Social 2024

## ANEXO INFORME DE MEDIDAS PERMANENTES-2024

**RSC01/2016-2022- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.** Se trata de poner a disposición de todos los grupos de interés la información relativa a nuestro desempeño económico, medioambiental y social. Especialmente el grado de avance en los compromisos que adquirimos en esta materia, marcadas por las directrices del Global Reporting Initiative (G4).

Se realiza informe sobre Global Compact – 10 principios del Pacto Mundial en la memoria y se incorpora a la plataforma del Pacto mundial. (Suple al Informe de progreso anual).

Proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la Sostenibilidad y al desarrollo de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam. Se incorpora relación con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 del Pacto Mundial.

Además de mostrar el diálogo con los Grupos de Interés de nuestro organismo.

Es un sistema de autoevaluación y una herramienta para facilitar la comunicación con los grupos de interés propios.

### DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

#### **RSC01AMB/2016-2022 - ODS 12-13-14-15 - Aspectos e impactos medioambientales y Política Explícita.**

Se ha realizado análisis del impacto medioambiental de la organización, revisando los indicadores establecidos en la política medioambiental de Gestrisam y estableciendo procedimientos de control y actuación para consumo y reciclado, principalmente.

Se identifican los impactos medioambientales más significativos de Gestrisam.

Se establecen indicadores de control para actuar.

Se analizan las directrices internas en materia medioambiental, principalmente, en consumo y reciclado.

Se establecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam. Se realiza seguimiento.

Actualización 2020 plano de centro de trabajo con los contenedores de reciclado. Implementado en Portal interno, comunicado a todo el personal por correo electrónico e incorporado en el Portal Interno Corporativo. Se planifica revisión anual.

#### **RSC02AMB/2016-2022 – ODS 12-13-14-15 - Revisión Manual de Buenas Prácticas (BB.PP.) Medio ambientales.** Medidas de Reciclado papel, plásticos, 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/2016-2022 – ODS 16 - RSC en Contratación y Compras –** cláusulas sociales y medioambientales.

Se trata de fomentar y difundir la RSC con y desde el Grupo de Interés: Proveedores de Gestrisam.

Se definen las cláusulas sociales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.

Se definen las cláusulas medioambientales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.

Se incorporan en las licitaciones y pliegos de condiciones, cláusula adicional ponderada con exigencias sociales y medioambientales; en la medida en la que el procedimiento administrativo legal lo permita.

Se aplican a los proveedores atendiendo a la viabilidad específica de cada procedimiento.

Se difunde la RSC de Gestrisam entre los proveedores.

**RSC04AMB/2016-2022 – ODS 16 - Digitalización. Sede Electrónica. Administración sin papeles.** Avanzar en medidas telemáticas de respuestas a la Ciudadanía. Implementado en nuestro sistemas de gestión avances tecnológicos que eviten el uso de papel en nuestras comunicación y haga efectivo el procedimiento administrativo de notificaciones. Carpeta Ciudadana. Trabajo conjunto con Cemi (Centro Municipal de Informática). Carpeta Ciudadana. Digitalización de expedientes en procedimientos básicos como Resoluciones de Asesoría Jurídica, Domiciliaciones Bancarias y, entre otros, expedientes de Ayuda Vivienda y Gestrisam Solidaria. Se incorporan nuevos trámites a Sede Electrónica. Como objetivo mantener y desarrollar esta dinámica.

### **DIMENSIÓN SOCIAL**

**RSC01SOC/2016-2022 – ODS 17 -** Identificación, priorización y **dialogo** con los grupos de interés.

Consiste en desarrollar un plan de Comunicación organizativo claro, técnico e incluyente de todos los grupos de interés de Gestrisam, fomentando la participación de colectivos sociales.

Además de revisar los protocolos de comunicación actuales y proponer las mejorar que necesite implementar la Organización

#### **Objetivos generales:**

- . Mejorar el procedimiento de información y de comunicación que desde Gestrisam emitimos.
- . Desarrollar nuestra imagen corporativa con nuestras comunicaciones a nivel municipal.
- . Dar respuesta a la Ciudadanía en materia tributaria y de padrón de habitantes, utilizando los canales adecuados y la información más correcta en nuestros comunicados.
- . Avanzar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el desarrollo del plan de comunicación corporativo específico, en el que se

fomente la participación de distintos colectivos sociales (asociaciones de consumidores, asociaciones de mujeres, colegios profesionales, cámara de comercio, consejo del mayor, CEM, ...).

**RSC02SOC/2016-2022 – ODS 4 - Actuaciones de desarrollo del conocimiento y la profesionalidad** a Grupos de Interés. Se trata de desarrollar acciones formativas específicas que aporten valor adicional tanto las destinadas al personal como las destinadas a la ciudadanía o cualquier otro grupo de interés específico; todo ello en el ámbito del desarrollo personal y de nuestras competencias corporativas.

72

#### **A Personal**

##### **. Formación para Dpto. RR.HH. en:**

- Riesgos Psicosociales
- Hábitos de vida saludable
- Envejecimiento activo
- Igualdad
- Violencia Género
- Seguridad en Redes Sociales
- Prevención de Riesgos en Internet

#### **A Ciudadanía**

- **Escuela Cívico-Tributaria**
- **Encuentros Tributarios**

**RSC03SOC/2016-2022 ODS 8 - BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES DEL SERVICIO PÚBLICO.** Elaboración e implantación de un **Código de Buenas Prácticas en el Organismo desde la dimensión social**. Difusión de nuestro comportamiento y buena reputación para favorecer la relación de confianza con los grupos de interés.

**RSC04SOC/2016-2022 – ODS 17 - Adhesión al Código de Buenas Prácticas** de Servicio elaborado por el **Ayuntamiento de Málaga** y su aplicación en el O.A.

Se trata de fomentar la RSC desde el ámbito Municipal con la coordinación del servicio del Ayuntamiento que lidera esta competencia.

Y de aunar esfuerzos municipales e implementar las Buenas Prácticas entre el personal. Además de dar difusión a otros municipios de los avances al respecto.

**RSC05SOC/2016-2022 – ODS 5 - I Plan de Igualdad** de Gestrisam. Donde este I Plan prevé recoger y contemplar una serie de medidas y acciones, que deberán ser negociadas en la Comisión de Igualdad (representada por la parte económica y la social). Este Plan de Igualdad nacerá con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de Gestrisam.

**RSC06SOC/2016-2022 – ODS 1-2-3-4 - Foro social Gestrisam.** Es el grupo de voluntariado del personal de Gestrisam que fomenta y colabora con la organización en actuaciones de Responsabilidad social.



**RSC07SOC/2016-2022 - ODS 3 - Seguridad y Salud.** Es tratado en el Comité de Seguridad y Salud del Organismo y desde las directrices de la Subdirección de Administración y Asunto Generales.

Con relación a la Vigilancia en la Salud:

- Incorporación de nuevas pruebas y/o análisis al Protocolo Médico establecido para cada grupo de riesgos
- Unidad Móvil Médica más equipada

Con relación a la Formación en materia de seguridad y salud

- Incidir en la formación para la prevención de riesgos:
  - Psicosociales
  - Lesiones Músculo Esqueléticas
  - Cuidado de la Voz
  - Seguridad Vial

Con relación a los lugares de trabajo

- Mejora continua de las instalaciones (edificios y oficinas) y equipos de trabajo (mobiliario, maquinaria, equipos informáticos)

Con relación a las medidas de emergencia

- Adiestramiento continuo del personal de emergencia (incendios, RCP, DESA, primeros auxilios, evacuación)
- Incremento del personal habilitado para el uso de Desfibrilador Semiautomático y Reanimación Cardiopulmonar.

Con relación a la Evaluación de Riesgos Laborales

- Realizarla conforme a la normativa vigente con un enfoque de género

Con relación a las campañas en materia de Seguridad y Salud

- Hábitos saludables
- Seguridad Vial
- Etc.

### **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**RSC01ECO/2016-2022 – ODS 16 - Medidas de Sostenibilidad en Gestrisam – Indicadores.**

Se trata de establecer indicadores de gestión que permitan obtener datos de gastos corporativos y ajustes frente a los presupuestos anuales y actuaciones sostenibles que favorezcan la propia gestión responsable corporativa. En resumen, se trata de medir ajustes económicos de gastos corporativos y otras actuaciones de gestión en la parte económica de la organización.

Condicionada a Plan de Ajuste Económico Financiero del Ayuntamiento de Málaga para los ejercicios 2013-2020

## **MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO**

### **RSC01GOB/2016-2022 – ODS 16-17 - Portal de transparencia**

*En cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, así como en cumplimiento de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, el O.A. de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga pone a disposición de la ciudadanía de forma accesible y estructurada toda la información relacionada con sus competencias y funciones.*

74

La información de transparencia queda estructurada en los siguientes apartados:

Información institucional y organizativa.

Información sobre altos cargos.

Planificación y evaluación.

Información de relevancia jurídica.

Procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana.

Contratos, convenios y subvenciones.

Información económica, financiera y presupuestaria.

### **RSC02GOB/2016-2022 - ODS 16-17 - Códigos de buenas prácticas tributarias**

Gestrisam se alinea con las mejores prácticas recomendadas desde la Unión Europea. En este sentido, la Comisión Europea hizo públicas, a finales de 2016, unas orientaciones para un Código del Contribuyente Europeo, que recopila los principales derechos y obligaciones que regulan las relaciones entre los contribuyentes y las Administraciones tributarias en Europa. Su finalidad es garantizar una mayor transparencia en relación con los derechos y las obligaciones de ambas partes, así como promover que las Administraciones adopten un enfoque más orientado a los servicios.

La CEM se compromete a difundir entre sus asociados el "Código de Buenas Prácticas Tributarias" elaborado por Gestrisam.

Se trata de colaborar desde los principios de transparencia y mutua confianza para evitar conflictos derivados de la interpretación de la normativa, y disminuir la inseguridad jurídica y los litigios.

Con esta iniciativa, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga da un paso más en el desarrollo de sus competencias hacia la búsqueda del compromiso de las empresas en las buenas prácticas tributarias, desde el marco de la Comisión Europea de Fiscalidad en la misma línea que ha hecho la AEAT.

### **RSC03GOB/2016-2022 – ODS 1-10-16 - Gestrisam Solidaria**

Se modifican las ordenanzas fiscales locales para crear la figura de Insolvencia provisional para personas que están en situación económica precaria. Además, el Ayuntamiento de Málaga, a través del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de cumplir con las obligaciones tributarias a través de planes personalizados de fraccionamiento y aplazamiento de deudas.

75

### **RSCGOB/2018-2022 – ODS 16-17 - OTA. Observatorio Tributario Andaluz.**

Un portal para que la Ciudadanía comprenda la Economía Social. Principalmente centrado en estudios e informes económicos en materia tributaria e ingresos municipales. Estudios y análisis de la Hacienda Pública.

## PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

*Como parte de nuestro esfuerzo por generar una evolución en términos de Sustentabilidad, hemos adoptado la metodología GRI G4. Con el objetivo de implementar este esquema de manera óptima, así como guiar el contenido de nuestro Informe Anual, hemos desarrollado un estudio de Materialidad. En el apartado Tablas de contenidos GRI se vincula el informe a los diez principios del Pacto Mundial en Gestrisam.*

76

Materialidad: La siguiente etapa en el proceso de transparencia, como requisito que, en mayor o menor grado, debemos asumir como organismo con un impacto relevante en el desarrollo de la sociedad malagueña.

Tenemos contemplado realizar un seguimiento constante de los aspectos que se determinaron como materiales de la Organización, con el apoyo de nuestros grupos de interés. Con ello buscamos mejorar, retroalimentar y actualizar los temas significativos para nuestro siguiente ciclo de elaboración de memoria. Esta revisión tendrá una temporalidad anual.

La sostenibilidad queda valorada en Gestrisam como índice de mejora de la confianza y buena reputación entre la ciudadanía. Mejora de resultados y satisfacción del cliente y del personal.

Más datos en: **G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27 y 8.3.5.** Indicadores de Responsabilidad sobre productos. Gestión social y entorno de actuación

