

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2024

1



Versión 2.0 26/03/2025
Revisada 20/05/2025

ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	4
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO	4
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	6
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	6
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	6
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	6
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	6
Qué es Gestrisam	6
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA	8
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN	8
G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS	9
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	11
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA	11
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	11
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS	11
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS	12
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	12
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	12
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	14
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	14
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA	14
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	16
5. PERFIL DE LA MEMORIA	19
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA	19
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	19
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	21
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO	24
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE	24
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA	25
6. GOBIERNO	27
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	27
7. ÉTICA E INTEGRIDAD	29
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	29
8. NUESTRO DESEMPEÑO (Ver G4-26 y G4-27)	33
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (Ver G4-17, G4-20 y G4-21)	35
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL	42
8.3 DIMENSIÓN SOCIAL	44
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	73
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI	75
ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social	78
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL	79
DIMENSIÓN SOCIAL	80
DIMENSIÓN ECONÓMICA	82
PRINCIPIO DE MATERIALIDAD	84

1.

3

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

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 la gestión del padrón de habitantes de Málaga, las sanciones por infracciones de la Ley de Seguridad Vial y Ordenanzas de Convivencia.

4

Es nuestra misión participar en la provisión de los medios necesarios para el continuo desarrollo del Municipio de Málaga en beneficio de la sociedad.

Es nuestra visión ser reconocida en el ámbito nacional e internacional, como una organización pública: excelente-eficiente-innovadora-altamente transparente-abierta y responsable, que integra las TICs (tecnologías de la información y comunicación) de forma interna (oficina sin papeles) y externa (tramitación electrónica simplificada) en los servicios municipales que tiene encomendados –solidaria y con fuerte vocación social– que cuida la igualdad y la conciliación de la vida familiar y profesional del funcionariado y personal público.

Gestión Tributaria promueve y facilita la relación de la ciudadanía con la administración tributaria municipal mediante una prestación de servicios cercana, ágil y eficiente, solidaria, sensible con las personas en riesgo de exclusión, transparente y participativa, aplicando las nuevas tecnologías al servicio de la ciudad.



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).

6

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**.

7

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

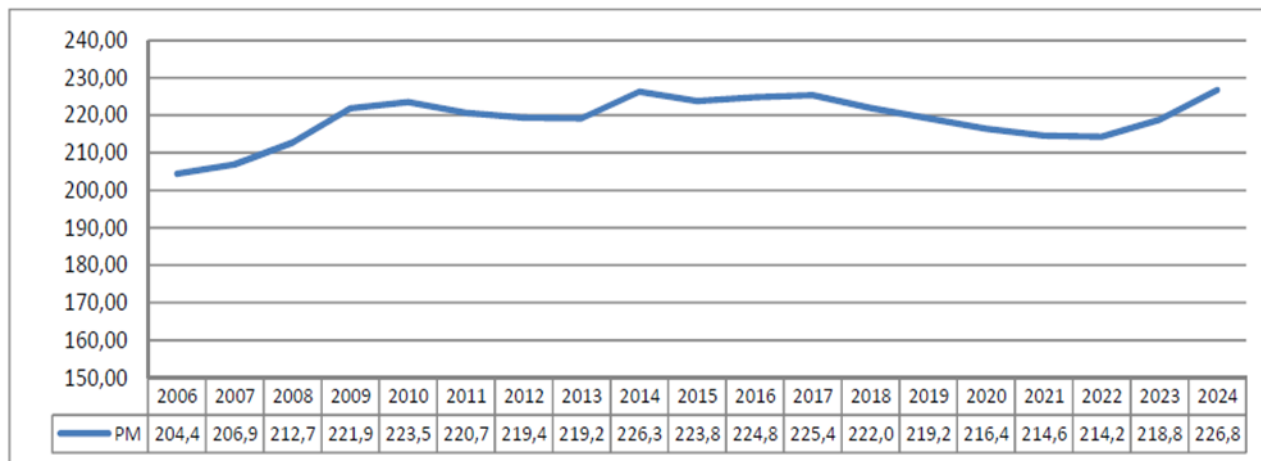
- La gestión, liquidación, inspección y recaudación en periodo voluntario de los tributos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, así como de otros ingresos de derecho público pertenecientes a éste que se le encomienden.
- La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. 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

Gráfica evolución histórica. Plantilla media del organismo (histórico 19 años)



8

Plantilla desagregada por sexo el día 31 de diciembre de 2024:

DISTRIBUCION POR SEXO

Nº DE HOMBRES	85
Nº DE MUJERES	147
TOTAL TRABAJADORES	232

DISTRIBUCION CATEGORIAS PROFESIONALES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
TS / A1	11	3	14
TGM / A2	21	16	37
TAUX / C1	42	82	124
AUX /C2	10	45	55
ORD	1	1	2
TOTAL TRABAJADORES	85	147	232

DISTRIBUCION POR PUESTO DE TRABAJO

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENTE	1		1
SUBDIRECTOR	5		5
JEFE DPTO	14	6	20
JEFE SERVICIO			0
JEFE NEGOCIADO	14	17	31
JEFE EQUIPO	14	12	26
SECRETARIA/SEC.GERENC.		5	5
TECNICO SUPERIOR	2	2	4
TECNICO GRADO MEDIO	5	5	10
TECNICO AUXILIAR	20	56	76
AUXILIAR	9	43	52
ORDENANZA	1	1	2
TOTAL TRABAJADORES	85	147	232

DISTRIBUCION S/RELACIÓN LABORAL

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
FIJOS	76	120	196
TEMPORALES/SUSTITUCIÓN	2	9	11
FUNCINARIOS INTERINOS	1	11	12
RELEVO		1	1
GERENTE	1		1
FUNCIONARIOS	5	6	11
TOTAL TRABAJADORES	85	147	232

DISTRIBUCION POR SUBDIRECCIONES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENCIA	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	14	19	33
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	5	12	17
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	7	9	16
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	17	18	35
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	6	40	46
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	35	48	83
TOTAL TRABAJADORES	85	147	232

EXCEDENCIAS VOLUNT-FORZOSA	4	3	7
-----------------------------------	----------	----------	----------

EDAD MEDIA 2024

EDAD MEDIA HOMBRES	55,31
EDAD MEDIA MUJERES	52,89

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

Convenios 2024

2024.2 Convenio Asociación Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales Andalucía

2024.1 Convenio con el Ilustre Colegio de Economistas de Málaga

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-subservenciones/#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>

Además de los contratos con las **Entidades Financieras** para el pago de los recibos. Las EE.FF. con las que trabajamos en 2024 son:

BBVA-Banco Santander-CaixaBank-Cajamar-Caja Rural del Sur-Cajasur-Unicaja Banco



3.

10

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 Responsabilidad Social 2024 están basados en todos los informes de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2024.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2024. 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.

12

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.

13

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
Ciudadanía	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
Ayuntamiento	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.
Personas	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...).
Alianzas	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.
Sociedad	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.

14

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

Fase 2: segmentación relevante de los Grupos de Interés

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

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

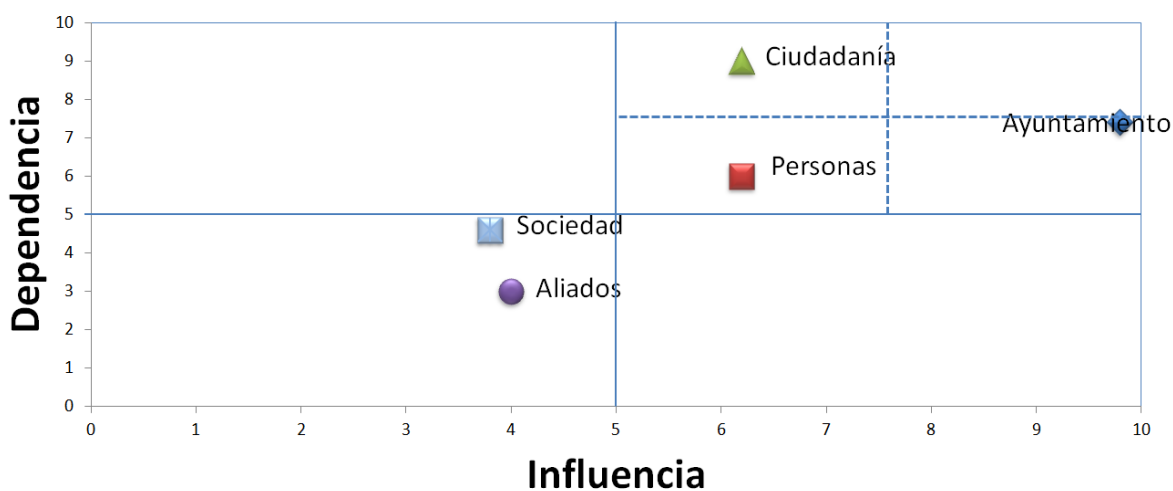
P = Priorización

$\bar{I}$ = Media de las valoraciones de influencia

$\bar{D}$ = Media de las valoraciones de dependencia

15

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

16

G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Fase 4: Diálogo con los Grupos de Interés

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

Fase 5: Expectativas de los Grupos de Interés

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

17

Fase 6: Propuesta de Valor por cada Grupo de Interés

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

5.

18

PERFIL DE LA MEMORIA

5. PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA Año 2024

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

19

Memoria de Responsabilidad Social 2023 de Gestrisam. Cerrada en julio del 2024, 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.

The screenshot shows the website of the Organismo Autónomo de Gestión Tributaria. The main navigation bar includes links like 'Quienes somos', 'Atención a la ciudadanía', 'Gestiones/Trámites', 'Transparencia', 'Tributos', 'Recaudación', and 'Multas e Infracciones'. The breadcrumb trail indicates the path: 'Quienes somos > Gestrisam Solidaria > Responsabilidad Social'. On the left, a sidebar menu lists various organizational documents. The main content area is titled 'Responsabilidad social' and features a 'Memorias' tab. Under this tab, a list of reports from 2013 to 2023 is shown, with 'Memoria 2023' highlighted by a red rectangle.

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





VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MEMRSE
Memorias de Responsabilidad Social

Bienvenido ALICIA

Salir

MemoriasPublicar memoriaCambiar datosCambiar contraseñanotificacionesAyuda

Mostrar 25 registros		Buscar:							
Fecha Alta	Fecha Baja	Entidad auditora	Año	Estado	Detalle	Auditoría	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 Subsanación					
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					
21/10/2024			2023	En Tramite					



Dirección General de Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas

CIF nº Q2900429HAsunto: 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 2.023 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: 2.023



Madrid, 20 de noviembre del 2024

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.

23

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.

Destacamos en el año 2023 la aprobación del PRIMER PLAN DE IGUALDAD por parte de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de Gestrisam, paritaria económica

y socialmente. Consenso absoluto y su presentación y posterior aprobación en REGCON del Ministerio de Trabajo.

(*) 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

24

2024 – En este ejercicio es importante destacar las distintas reuniones mantenidas por personal de esta Subdirección con personal de T-Systems en relación al trabajo que se está desarrollando en los distintos módulos de la nueva aplicación SIGT-ALCAZABA, tanto en reuniones generales como en reuniones específicas del módulo de fraccionamientos y de la OVC.

En este ejercicio se ha renovado el convenio con el Colegio de Gestores Administrativos y se han firmado nuevos convenios con el Colegio de Economistas y con la Asociación Profesional de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales de Andalucía (APTTA), con el objetivo de facilitar la gestión y los trámites a la ciudadanía en lo relativo a tributos municipales.

Renovación del Certificado de Calidad ISO 9001 versión 2015, referente a “la prestación de servicios de atención e información a la ciudadanía relativo a la recaudación de tributos y padrón de habitantes”.

- Se ha cumplido con todos los compromisos especificados en la Carta de Servicios - 2024 en cuanto a la atención a la ciudadanía.

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

Alicia Martín Fernández – Jefa del Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social. Tlfn.- 951927064 - amartin@malaga.eu

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

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

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

Los 17 ODS 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)
- 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.

25



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

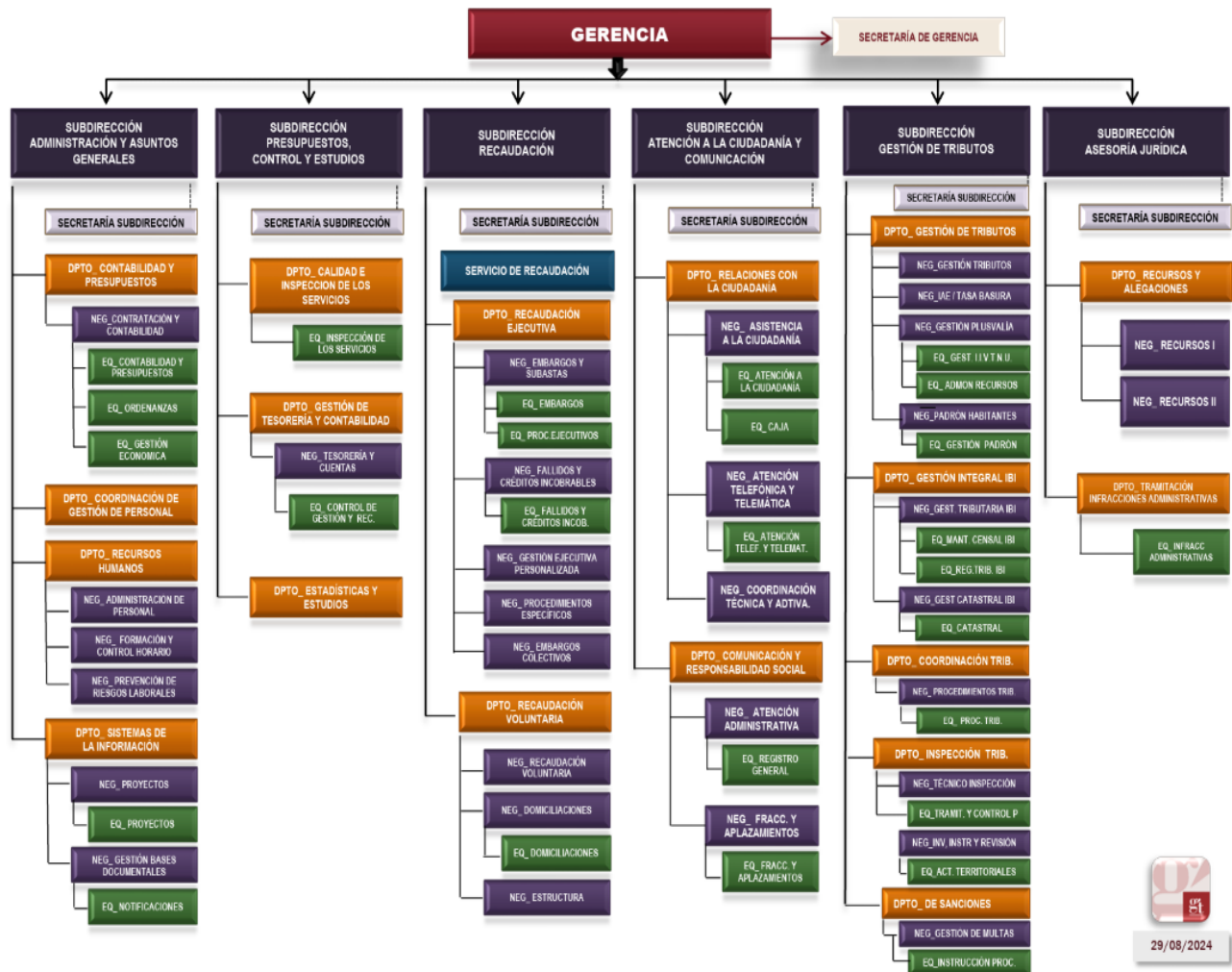
6.

26

GOBIERNO

6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



7.

28

ÉTICA E INTEGRIDAD

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

Criterios de valor ético de la calidad del servicio:

Fuente: Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios

29

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



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.

30

Competencias Clave que materializan nuestra Propuesta de Valor

ventajas competitivas actuales y futuras, para generar valor compartido en beneficio de los grupos de interés



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: La metodología de elaboración del Plan de Dirección 2024-2027 ha sido desarrollada, como en anteriores ocasiones, conforme al Modelo de Gestión de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management - EFQM), mediante el cual fijamos como principal orientación de nuestro servicio público la maximización

del cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés, en especial la ciudadanía y nuestro Ayuntamiento, definiendo, desplegando y revisando de forma sistemática nuestra estrategia, de acuerdo con el principio de mejora continua que inspira el enfoque REDER (Resultados-Enfoque-Despliegue-Evaluación/Revisión) que aplicamos a nuestra gestión.

El impacto de los motores del cambio sobre las Competencias Clave se resume en el siguiente cuadro:

31

COMPETENCIAS CLAVE	MOTORES DEL CAMBIO					
	Legislación	Contexto económico	Expectativas GI	Innovación	Cambios políticos	EFFECTO GLOBAL
Colaboración ciudadana	alto	alto	bajo	alto	bajo	ALTO
Eficiencia	alto	medio	medio	alto	bajo	MEDIO-ALTO
Servicio	alto	bajo	medio	alto	bajo	MEDIO
EFFECTO GLOBAL	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	

PRINCIPALES RIESGOS ESTRATÉGICOS

RIESGOS INTERNOS	MACROPROCESOS AFECTADOS	MOTORES DEL CAMBIO ASOCIADOS
Renovación de las aplicaciones informáticas para la gestión tributaria e impulso de la e-administración	Transversal (Derechos reconocidos, Recaudación, Inspección, Multas, Planificación y Control)	Innovaciones tecnológicas Expectativas de los grupos de interés
Negociación de un nuevo Convenio Colectivo y adaptación de la política de RRHH	Recursos Humanos	Legislación y normativa Innovación en la gestión
Edad media de la plantilla próxima a 60 años al final del cuatrienio y futuras jubilaciones	Recursos Humanos	Contexto económico Innovación en la gestión
Mantenimiento del Sistema de Gestión interno y de los niveles de excelencia alcanzados	Transversal Gestión de la Calidad	Innovación en la gestión
RIESGOS EXTERNOS	MACROPROCESOS INVOLUCRADOS	MOTORES DEL CAMBIO ASOCIADOS
Reformas normativas (Plusvalía, Ley Residuos, Sistema de Financiación Autonómico y Local)	Liquidación de Derechos Procesos de apoyo Procesos de Gestión	Legislación y normativa
Desaceleración o crisis económica	Liquidación de derechos Recaudación	Contexto económico
Escenario político nacional	Transversal	Cambios políticos y organizativos
Evento de Fuerza Mayor	Transversal	Cambios políticos y organizativos

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Aprovechar las Oportunidades para <u>CORREGIR</u> las Debilidades Estrategias de Reorientación	<u>MANTENER</u> las Fortalezas afrontando las Amenazas Estrategias de Permanencia
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<u>AFRONTAR</u> las Amenazas no dejando crecer las Debilidades Estrategias de Conservación	<u>EXPLOTAR</u> las Fortalezas aprovechando las Oportunidades Estrategias de Posicionamiento

8.

32

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.

33

El Comité Social es el responsable, entre otras cosas, de la aprobación de la memoria RSC. Que se viene aprobando anualmente desde el año 2013.

Gestión tributaria, comprometida con la Ciudadanía Malagueña, desarrolla el programa de Gestrisam Solidaria vinculado a Beneficios Fiscales y a la Ayuda a la vivienda, además de la atención personalizada específica en situaciones de vulnerabilidad (ODS 1-5-10).

A éstas, se suman otras actuaciones tributarias y recaudatorias que inciden e impactan socialmente en apoyo a la población de Málaga; hablamos de Fraccionamientos y Aplazamientos de deuda, de Valoración de la Insolvencia de deudores y declaración de Fallidos, de la Escuela Cívico Tributaria, de Convenios reguladores con colegios administrativos y otras entidades para facilitar trámites, etcétera.



El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros servicios del Ayuntamiento de Málaga, a través de su Convenio Colectivo vigente reconoce el grave problema que supone el absentismo para la organización y por ello regula un compromiso para la elaboración de cuantos planes y medidas de control sean necesarias para su control.

A tenor de dicho compromiso se han implementado como medidas generales las siguientes:

- Establecimiento de un sistema de fichaje y control de presencia (Pinfo) en las instalaciones del centro de trabajo correspondiente.
- Establecimiento de la Jornada laboral bajo la modalidad de Horario Flexible que permite conciliar la vida laboral, personal y familiar.

- Aplicación de una política de asistencia sanitaria que facilita la agilización de la atención médica con objeto de disminuir las horas de ausencia al puesto de trabajo (póliza de salud, analíticas y reconocimientos médicos voluntarios).
- Establecimiento de permisos recuperables por cuidado de familiares.
- Establecimiento de un nuevo control sobre los días completos de ausencia por I.T. y su documentación justificativa, no permitiéndose la aportación de ningún documento que no sea emitido por parte de los servicios médicos del S.A.S. mediante la presentación exclusiva del Parte de Baja/Alta.

34

Las causas de ausencia se agrupan según los siguientes apartados:

- Deber público y personal
- Consultas médicas
- Indisposición en el Trabajo
- Defunción Familiar
- Enfermedad Grave Familiar
- Huelga
- Matrimonio Familiar
- Permiso de Matrimonio/Pareja Hecho
- Nacimiento Hijo
- Nacimiento Nieto
- Enfermedad / Bajas IT
- Examen
- Traslado Domicilio
- Incumplimientos Horarios

El total de días realizados por las personas que con carácter temporal han sido nombradas o contratadas durante el ejercicio 2024 ha sido:

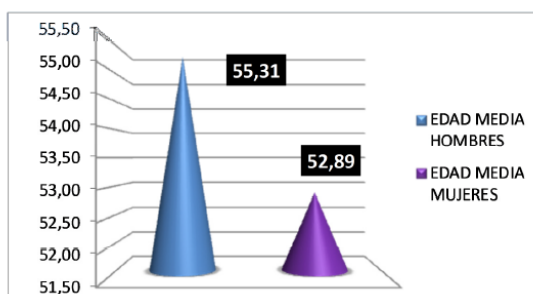
TOTAL DÍAS	SEXO		
TIPO CONT./NOMB.	HOMBRE	MUJER	TOTAL
CONTRATO RELEVO		577	577
CONTRATO SUSTIT.	1040	1400	2440
NOMB.ACUM.TAREAS	311	3165	3476
NOMBR.FUNC. INTER.		1205	1205
TOTAL	1351	6347	7698



A continuación se detalla la información de la plantilla a 31/12/2024 mediante gráficos representativos.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD/SEXO 2024

Pirámide de edad 31/12/2024			
TRAMO EDAD/GENERO	Hombres	Mujeres	Total
De 25 a 29	2	1	3
De 30 a 34	0	1	1
De 35 a 39	1	3	4
De 40 a 44	5	16	21
De 45 a 49	4	19	23
De 50 a 54	17	34	51
De 55 a 59	35	56	91
A partir de 60	21	17	38
	85	147	232



8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

El presupuesto del O.A. Gestión Tributaria para 2024 entró en vigor el día 15 de enero del mismo año.

La elaboración del presupuesto conforme a la estructura de gastos por programas de actuación facilita la formulación de la contabilidad analítica del Organismo, la cual permite la imputación de gastos por centros de costes y posibilita obtener al cierre de cada ejercicio el coste definitivo de los servicios.

El presupuesto definitivo del Organismo para 2024 ascendió a 21.105.037,45 euros.

El detalle de las principales magnitudes a nivel de capítulo es el siguiente:

Presupuesto de gastos

CAPÍTULOS		CREDITOS DEF.	OBLIGACIONES REC.
I	Gastos de Personal	13.080	12.728
II	Gastos bienes corrientes y servicios	4.735	4.288
III	Gastos financieros	1	0
IV	Transferencias corrientes	15	2
TOTAL GASTOS CORRIENTES		17.831	17.017
VI	Inversiones reales	3.254	241
TOTAL GASTOS DE CAPITAL		3.254	241
VIII	Activos financieros	20	2
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		20	2
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS		21.105	17.261

Presupuesto de ingresos

CAPITULOS		PREVISIONES DEF.	DERECHOS REC.
III	Tasas, precios públicos y otros ingresos	0	5
IV	Transferencias corrientes	17.759	17.217
V	Ingresos patrimoniales	1	0
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		17.760	17.222
VII	Transferencias de capital	3.254	241
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL		3.254	241
VIII	Activos financieros	90	10
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS		90	10
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS		21.105	17.474

Durante 2024 se han llevado a cabo por la Intervención General del Ayuntamiento de Málaga las siguientes actuaciones de control financiero al O.A. Gestión Tributaria:

- Control financiero de los expedientes de contratación (Menores y no menores) y otros gastos (facturas) tramitados en el ejercicio 2023.

- Auditoría pública de las cuentas anuales del ejercicio 2023, en colaboración con la firma de auditoría Grupo de Auditores Públicos, SAP, en virtud del contrato de servicio de colaboración suscrito entre ambos. 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.

36

El periodo medio de pago durante 2024 ha sido de 17,69 días, en consonancia con lo que venía siendo normal en los últimos 5 años anteriores. Igualmente este dato se adecúa al compromiso recogido en la Carta de Servicios del Organismo que lo establece en menos de 25 días, mejorando al menos en 5 días el plazo legal.

Tras disponer de varios ciclos de la encuesta anual a proveedores, lo que ha permitido disponer de tendencias, se realizará con una periodicidad bienal, por lo que no se ha realizado en 2024, siendo la última en 2023 y la próxima en 2025.

RSC en Contratación y Compras

- Tramitación de los procedimientos de contratación de forma electrónica.
- Difusión de la RSC de Gestrisam entre los proveedores.
- Inclusión de disposiciones en los pliegos, en cumplimiento de las obligaciones legales en materia de igualdad de género y discapacidad, asegurando que las empresas contratistas estén alineadas con la legislación vigente.
- Inclusión de condiciones especiales de ejecución de tipo social en los procedimientos administrativos de contratación.
- Inclusión de criterios de adjudicación y condiciones especiales de ejecución de tipo medioambiental en los procedimientos administrativos de contratación.
- Inclusión en el Sistema de Indicadores de Gestión y Actividad (SIGA) del Organismo de indicadores relacionados con la gestión medioambiental, tales como:
 - Número de impresiones/copias realizadas por los distintos equipos de impresión.
 - Unidades de papel comprado.
 - Consumo eléctrico.
 - Unidades de impresos consumidos.
 - Kilos de papel reciclado.
 - Número de medidas implantadas que impliquen una mejora medioambiental.
- Utilización de un vehículo eléctrico para el desempeño de las funciones del O.A. Gestión Tributaria, para transporte de personas y de material de distinta naturaleza (de oficina, comunicaciones, notificaciones, etc...) necesarios para la actividad del Organismo e inclusión en el Plan de Contratación para 2025 de la contratación del suministro de dos vehículos híbridos no enchufables para la realización de estas funciones.
- Inclusión en el Plan de Contratación para 2025 de la contratación de los servicios de recogida y destrucción certificada de papel con información confidencial.

RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Total Recaudado (*)	2024
O. A. DE GESTIÓN TRIBUTARIA	
Cobros en periodo voluntario	266.179
<i>Recibos</i>	182.361
<i>Liquidaciones</i>	51.999
<i>Autoliquidaciones</i>	31.819
Cobros en ejecutiva	40.694
Transferencias Mº Economía y Hacienda	3.815
Participación en Ingresos del Estado	382.136
Participación en Tributos de la C. Autónoma	23.924
SUBTOTAL	716.747
Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones gestionadas por otras Direcciones Generales y Servicios del Ayuntamiento	11.480
TOTAL	728.227

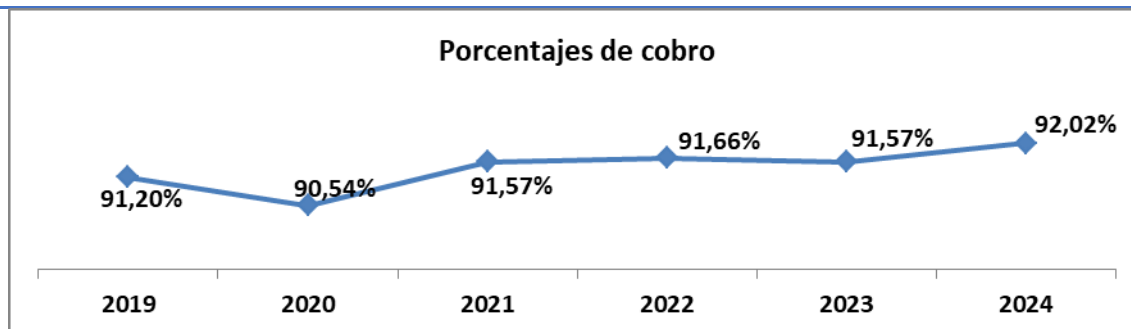
37

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

Recaudación (miles de euros)

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

AÑO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
% COBRO VOLUNTARIA	86,80	87,70	87,70	88,50	89,26	89,25	90,39	91,20	90,54	91,57	91,66	91,57	92,02



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.

Expedientes por concepto	2024	2023	2024-2023	
	Núm.	Núm.	Absoluto	%
I.I.V.T.N.U.	678	513	165	32,7
I.C.I.O.	68	9	59	655,6
Restantes actuaciones	1.208	1.295	-87	-6,8
TOTAL	1.954	1.817	137	7,5

38

PCL/Actas por concepto	2024		2023		2024-2023	
	Mil. Euros	%	Mil. Euros	%	Absoluto Mil. euros	%Variación
I.A.E.	1.678,50	28	897,7	16	780,8	87
I. Incremento Valor Terrenos Nat. Urbana	738,1	12	1.194,90	21	-456,8	-38
I. Construcciones Instalaciones y Obras	3.207,60	55	2.914,80	50	292,8	10
Entrada Vehículos	150,4	3	161,1	0	-10,7	-7
T. R. Basuras AA. EE.	25,4	0	22,9	0	2,5	11
T. Licencia Apertura	98	2	36,9	0	61,1	66
Mesas y Toldos	8,6	0	0,04	0	8,5	-
T. Utilización subsuelo	0	0	708,6	13	-708,6	-
Total	5.906,60	100	5.936,90	100	-30,3	<-1

8.1.2. Indicadores de desempeño

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

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



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.

RESUMEN DE BENEFICIOS Y AYUDAS APLICADAS

BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS APLICADAS - Ejercicio: 2024

I.A.E. EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Asociaciones y fundaciones de discapacitados	OBLIGATORIO	13	27.367,31 €
Fundaciones Ley 49/2002, entidades religiosas y otras entidades sin fines lucrativos	" "	80	160.377,47 €
Inicio de actividad en territorio español - Ley 51/2002	" "	58	44.983,37 €
Organismos públicos de investigación y enseñanza	" "	2	9.765,38 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN I.A.E.		153	242.493,53 €

I.A.E. BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Cooperativas	OBLIGATORIO	88	305.503,59 €
Empleo de energías renovables	POTESTATIVO	4	12.572,95 €
Inicio de actividades económicas empresariales	" "	300	99.305,65 €
Plan de transporte trabajadores/fomento transporte colectivo	" "	8	7.469,43 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN I.A.E.		400	424.851,62 €
SUMA TOTAL: I.A.E.		553	667.345,15 €

I.B.I. BICES EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Entidades públicas y otras entidades exentas	OBLIGATORIO	2	95.089,69 €
Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios, defensa nal.	" "	1	5.274,18 €
Fundaciones Ley 49/2002, entidades religiosas y otras entidades sin fines lucrativos	" "	1	16.125,45 €
Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlas	" "	1	30.755,72 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN I.B.I. BICES		5	147.245,04 €
SUMA TOTAL: I.B.I. BICES		5	147.245,04 €

I.B.I. RÚSTICO EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Centros Educativos	OBLIGATORIO	1	708,12 €
Entidades públicas y otras entidades exentas	" "	1	67.509,23 €
Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios, defensa nal.	" "	3	39.152,11 €
Fundaciones Ley 49/2002, entidades religiosas y otras entidades sin fines lucrativos	" "	8	7.718,04 €
Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlas	" "	2	11.262,29 €
Deuda inferior a 6 euros	POTESTATIVO	1.699	2.495,09 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN I.B.I. RÚSTICO		1.714	128.844,88 €

I.B.I. RÚSTICO BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Bonificación Sistemas de Aprovechamiento térmico y Eléctrico	POTESTATIVO	11	1.144,10 €
Familias numerosas (posibilidad de aplicarse también en IBI URBANO)	" "	9	1.349,30 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN I.B.I. RÚSTICO		20	2.493,40 €
SUMA TOTAL: I.B.I. RÚSTICO		1.734	131.338,28 €

I.B.I. URBANO EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Centros Educativos	OBLIGATORIO	82	3.170.006,23 €

Tributo	Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Convenios internacionales		OBLIGATORIO	1	1.874,10 €
Entidades públicas y otras entidades exentas		" "	2.111	5.403.556,92 €
Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios, defensa nal.		" "	77	1.550.855,63 €
Fundaciones Ley 49/2002, entidades religiosas y otras entidades sin fines lucrativos		" "	684	2.613.403,36 €
Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlas		" "	9	136.455,94 €
Monumentos o jardín históricos de interés cultural		" "	16	215.015,12 €
Deuda inferior a 6 euros		POTESTATIVO	3.194	13.637,93 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN I.B.I. URBANO			6.174	13.104.805,23 €

I.B.I. URBANO BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Promotoras	OBLIGATORIO	26	58.764,79 €
V.P.O.	" "	279	57.982,67 €
Familias numerosas (posibilidad de aplicarse también en IBI RÚSTICO)	POTESTATIVO	3.333	493.397,65 €
Prórroga aplicación bonificación VPO	" "	301	50.765,01 €
Sistemas de aprovechamiento Térmico y Eléctrico	" "	1.001	109.229,12 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN I.B.I. URBANO		4.940	770.139,24 €
SUMA TOTAL: I.B.I. URBANO		11.114	13.874.944,47 €

I.C.I.O. BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Acceso y habitabilidad de las personas discapacitadas	POTESTATIVO	1	4.162,61 €
Obras en zonas industriales	" "	1	23.211,71 €
Sistemas para el aprovechamiento de la energía solar	" "	168	97.707,39 €
Utilidad Pública	" "	1	240.529,12 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN I.C.I.O.		171	365.610,83 €
SUMA TOTAL: I.C.I.O.		171	365.610,83 €

I.V.T.M. EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Ambulancias de cualquier titularidad - Ley 51/2002	OBLIGATORIO	236	29.558,30 €
Autobuses urbanos	" "	354	86.597,10 €
Centros Educativos	" "	47	3.932,45 €
Entidades públicas y otras entidades exentas	" "	732	56.505,25 €
Personas con discapacidad sin vehículo adaptado - Ley 51/2002	" "	19.991	1.912.831,44 €
Vehículos Diplomáticos o cuerpo consular	" "	23	3.363,60 €
Vehículos para la defensa y seguridad ciudadana	" "	220	31.101,15 €
Vehículos provistos de cartilla agrícola	" "	935	91.027,00 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN I.V.T.M.		22.538	2.214.916,29 €

I.V.T.M. BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Vehículos históricos o más de 25 años antigüedad	POTESTATIVO	7.250	489.981,10 €
Vehículos poco contaminantes	" "	2.223	185.468,20 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN I.V.T.M.		9.473	675.449,30 €

Tributo	Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
SUMA TOTAL: I.V.T.M.			32.011	2.890.365,59 €

PLUSVALÍA EXENCIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Daciones en pago	OBLIGATORIO	1	1.539,95 €
Fundaciones Ley 49/2002, entidades religiosas y otras entidades sin fines lucrativos	" "	2	3.020,89 €
SUMA TOTAL: EXENCIÓN PLUSVALÍA		3	4.560,84 €

PLUSVALÍA BONIFICACIÓN

Concepto	Oblig./Potes.	nº	Importe
Bonificación mortis - causa	POTESTATIVO	3.708	1.995.792,06 €
SUMA TOTAL: BONIFICACIÓN PLUSVALÍA		3.708	1.995.792,06 €
SUMA TOTAL: PLUSVALÍA		3.711	2.000.352,90 €
SUMA TOTAL 2024		49.299	20.077.202,26 €

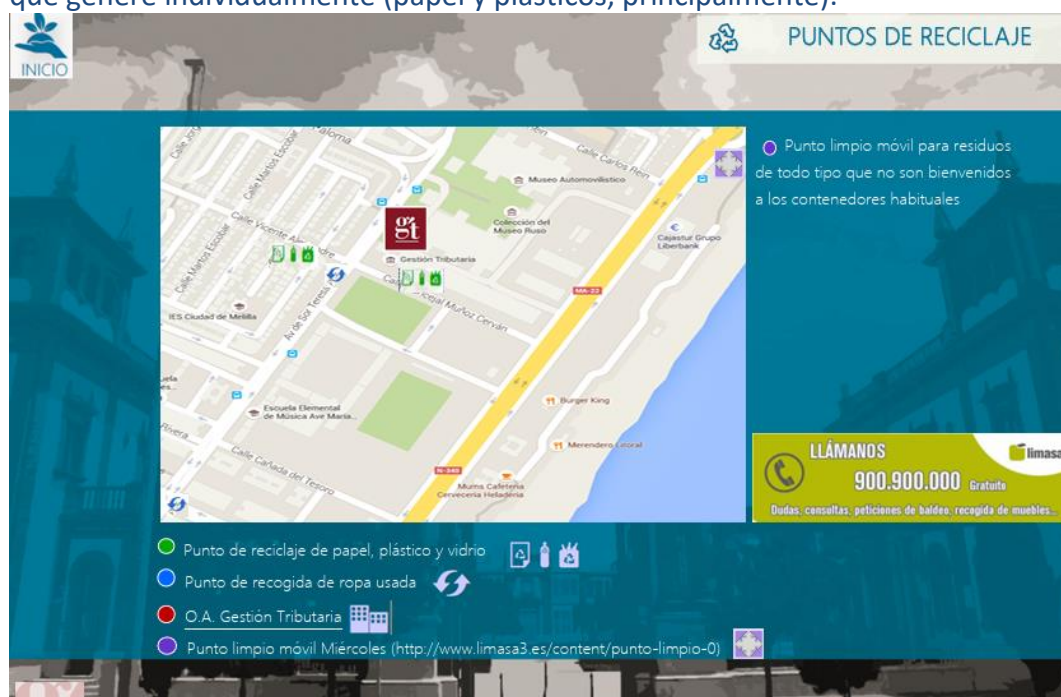
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

Desde la Subdirección de Administración y SS.GG. desarrolla circular donde marcan pautas de temperatura, consumo eléctrico y papel, además de conservación de las instalaciones.

Durante 2024 iniciamos la actualización del manual de Buenas Prácticas Medioambientales y los puntos de reciclaje del principal centro de trabajo de la organización, Tabacalera, fomentando que cada persona que integre la plantilla recicle lo que genere individualmente (papel y plásticos, principalmente).

42



8.2.2. Indicadores de desempeño

Tras los rigurosos procesos de evaluación realizados por los equipos del Gobierno de España (Ministerio de Administraciones y Función Pública) y de Fundibeq (fundación sin ánimo de lucro impulsada por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado Iberoamericanos), Gestión Tributaria ha alcanzado los máximos reconocimientos, de tal forma que mantiene la certificación EFQM más 500 puntos (equivalente al sello oro), obteniendo el Primer Premio Nacional a la Excelencia y el Primer (oro) Premio Iberoamericano a la Calidad, entregados en 2023, el último, entregado por su majestad D. Felipe VI, Rey de España, en la Cumbre de Países Iberoamericanos celebrada en Santo domingo, situándose Gestrisam en las más altas cotas a las que cualquier organización puede optar en la aplicación de los modelos de excelencia y calidad internacionales. Además, durante este periodo se ha mantenido la certificación por el Gobierno de España en la excelencia de la Carta de Servicios y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo conforme a la norma ISO 9001:2015, obteniendo el correspondiente sello de AENOR e IQNET sin ninguna no conformidad.

43

INTERNOS: En 2024 para fomentar de forma estructurada y sistemática la creatividad e innovación de todas las personas de Gestrisam se convocan premios de innovación en Gestrisam, en dos modalidades: ideas innovadoras y proyectos ya implantados.

Se presentaron 4 proyectos implantados y 1 idea Innovadora, resultando premiadas todas las propuestas presentadas.

Adicionalmente se otorgó el premio Innovamos a las personas del departamento de Sistemas de Información que están contribuyendo directamente en el Proyecto Alcazaba que innova hacia la transformación informática integral del OA.

Además de actuaciones que inciden en:

- 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)

44

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

Servicio de prevención ajeno y Constitución de Comisión de Seguridad y Salud. Para este ejercicio, la empresa adjudicataria de prestación del Servicio de Prevención Ajeno hasta octubre de 2024 ha sido Cualtis SLU (actual Vitaly).

Según los Pliegos que rigen la contratación se incluye la cobertura de las especialidades técnicas preventivas:

- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicosociología Aplicada
- Medicina en el Trabajo (Vigilancia en la Salud)

Evaluación de Riesgos de los Centros de Trabajo del O.A. Gestión Tributaria. Durante 2024 se realizan mediciones de CO2 en las instalaciones de Tabacalera y Charles Dickens.

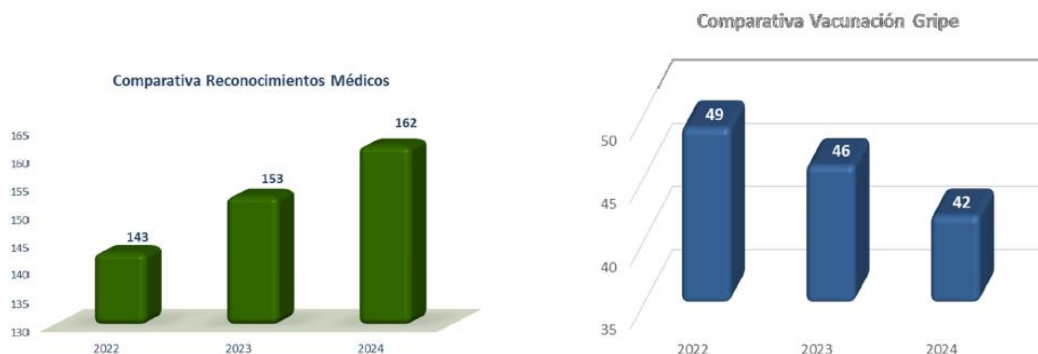
Señalar que conforme a nuestra actividad y nivel de riesgo laborales los puestos de trabajo están clasificados de la forma siguiente:

1. Trabajos de oficina.
2. Trabajos de oficina y atención al público durante al menos 5 horas diarias.

3. Trabajos de oficina y ruta de trabajo con uso de vehículo propio.
4. Manipulación de cargas y ruta de trabajo con uso de vehículo municipal.

Vigilancia de la Salud. Este año se realizan los reconocimientos médicos en el mes de Septiembre y Octubre de 2024 en la Unidad Móvil de Cualtis (actual Vitaly) situada en las cercanías de nuestro Organismo en Av. Sor Teresa Prat, estos reconocimientos incluyen analíticas y revisiones médicas. Asimismo se realizan reconocimientos médicos, a la plantilla que se incorpora a nuestro organismo, en las oficinas del Servicio de Prevención Ajeno.

45



Planes de Actuación ante Emergencias en los dos centros de trabajo. Y personal formado para ello, como sigue (desagregado por sexo):

PERSONAL DESIGNADO PARA EMERGENCIAS POR SEXO



	HOMBRE	MUJER	TOTAL
JEFES/AS DE EMERGENCIA	3	0	3
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN	7	5	12
EQUIPOS DE EVACUACIÓN	9	13	22
EQUIPOS DE PRIMEROS AUXILIOS	3	4	7
PERSONAL EQUIPOS DE EMERGENCIAS TABACALERA	22	22	44



	HOMBRE	MUJER	TOTAL
PERSONAL HABILITADO EN EL USO DEL DEA (*)	12	15	27



	HOMBRE	MUJER	TOTAL
JEFE/A DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS	1	0	1
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN	1	0	1
EQUIPOS DE EVACUACIÓN	1	0	1
PERSONAL EQUIPOS DE EMERGENCIAS CHARLES DICKENS	3	0	3

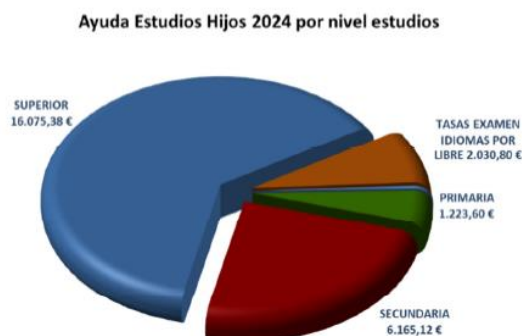
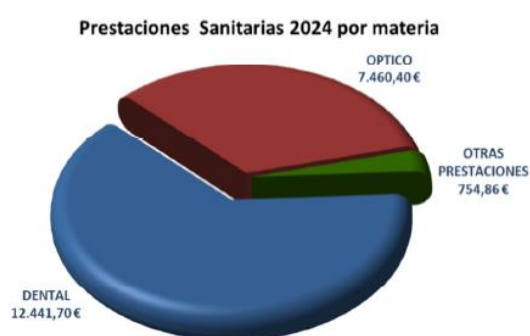
(*) La gran mayoría están designados como equipos de emergencias del centro de trabajo de Tabacalera

En el ejercicio 2024 se han producido 4 bajas por accidente de trabajo que suman un total de 47 días de baja, en el ejercicio 2023 se produjeron 2 bajas por accidente de trabajo, con una incidencia de 113 días de baja. Aunque ha habido más bajas de trabajadores/as, la incidencia en los días de baja por esta causa se ha reducido en un 58,41 %.

Seguro de vida y seguro de salud. Prestaciones Sociales.



46



8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

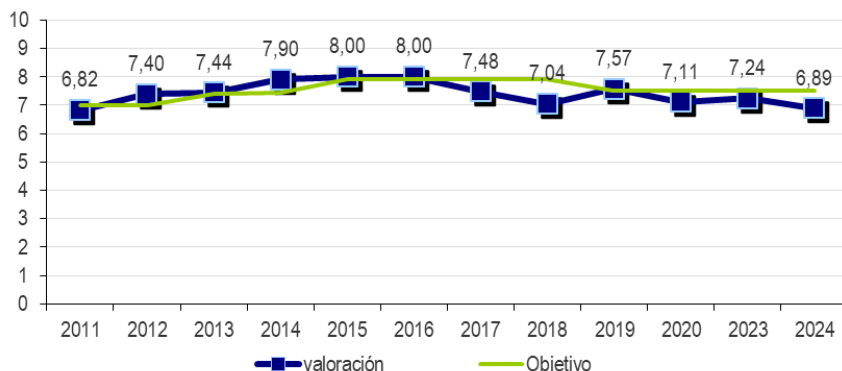
- Voluntariado y Acción Social (Foro Social). Gestrisam Solidaria, Ayuda económica a la vivienda (anterior Ayuda IBI desde 2001-2020) y otros Beneficios Fiscales. Escuela cívico-tributaria.

8.3.4. Indicadores de Sociedad

- Encuesta Ómnibus (2024), el Ayuntamiento retomó esta encuesta en 2023, 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 proporciona información sobre el grado de conocimiento de Gestrisam por la ciudadanía.

La población meta son las personas mayores de edad del municipio, muestreados al azar previa estratificación por distritos, género y edad para así garantizar su representatividad.

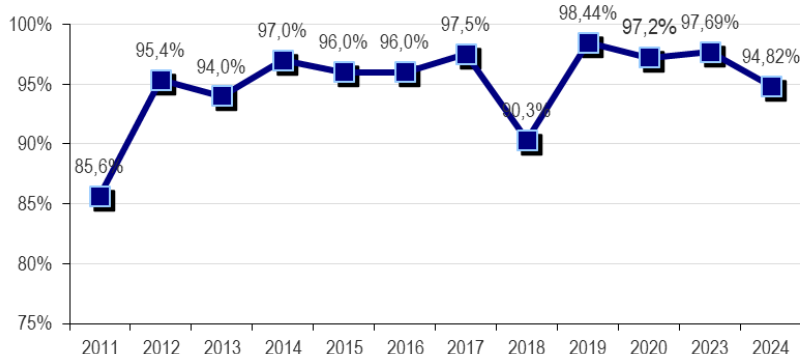
8a1 - Valoración de Gestrisam por la sociedad (de 0 a10)



47

Adicionalmente, hemos añadido dos preguntas a los encuestados para conocer el uso y la valoración del Portal de internet de Gestrisam o del Ayto. de Málaga.

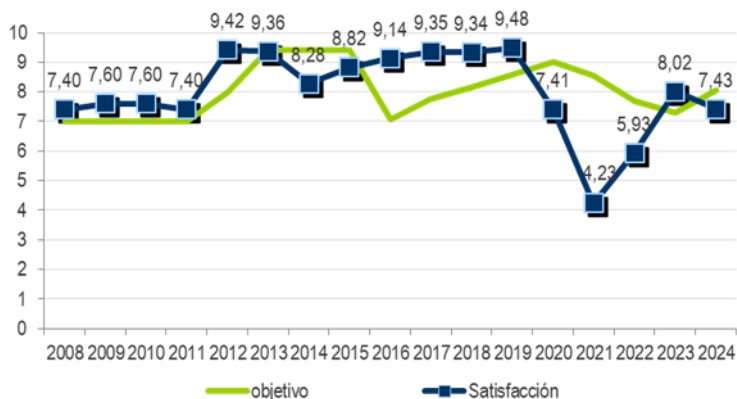
8a2 - % de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam



- Encuestas postservicio (2024): sin tener resultados comparables en 2021 y 2022 por la pandemia y cambio metodológico, en 2023 se retomó esta encuesta postservicio diseñada y promovida por el Ayuntamiento. Desde el Dpto. de Calidad hemos colaborado activamente en el diseño del nuevo cuestionario para que se adapte a la metodología SERVQUAL (SERVPERF). El departamento de Calidad, en representación del OA, ha contribuido decisivamente, en base a su conocimiento y experiencia, en la elaboración del nuevo cuestionario municipal, que se comenzó a aplicar el 1 de enero de 2023, de forma pionera en la atención a la ciudadanía del O.A.

Los cambios metodológicos en los últimos años hacen que los resultados no puedan ser comparables, comenzando en 2023. En 2024 se han recibido 110 respuestas postservicio aportando una valoración media de 7,43.

6a17 - Postservicio SATISFACCIÓN GLOBAL



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

AYUDA ECONÓMICA AL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA

Se realizan cinco reuniones de la Comisión de Resolución de la “Convocatoria de subvenciones del Ayuntamiento de Málaga dirigida a personas físicas propietarias de viviendas con escasos recursos económicos para el mantenimiento de su medio habitual para el año 2024” con el Área de Derechos Sociales.

La Ayuda Económica considerando el total de solicitudes tramitadas por colectivo y la situación por tipo de resolución a final de 2024 es:

	EXPEDIENTES	CENSO	NUEVAS
PENSIONISTAS	3.498	3.203	295
DESEMPLEO	828	664	164
TOTALES	4.326	3.867	459

Detalle completo de solicitudes tramitadas:

	EXPEDIENTES	CENSO	NUEVAS
CONCEDIDAS	3.615	3.377	238
DENEGADAS	583	400	183
DESISTIDAS	128	90	38
TOTALES	4.326	3.867	459

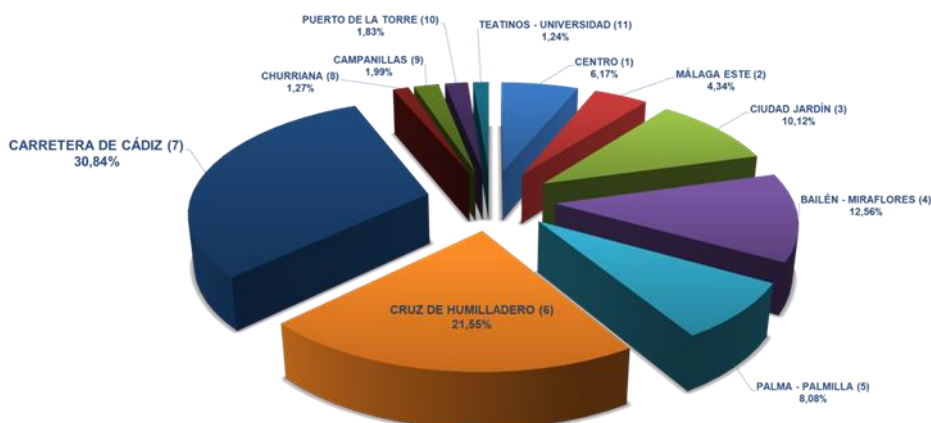
Se finaliza el ejercicio con un total de 3.615 concesiones abonadas por importe de 723.000 €.

COLECTIVO	EXPEDIENTES	IMPORTE	%
PENSIONISTAS	2.996	599.200,00 €	82,61 %
DESEMPLEO	619	123.800,00 €	17,39 %
TOTALES	3.615	723.000,00 €	

Distribución de concesiones, por sexo:

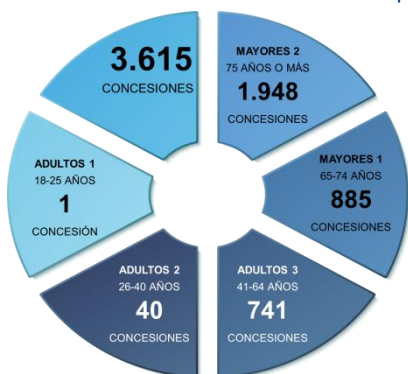
POBLACIÓN	EXPEDIENTES	IMPORTE	%
MUJERES	2.771	554.200,00 €	76,65 %
HOMBRES	844	168.800,00 €	23,35 %
TOTALES	3.615	723.000,00 €	

Distribución de concesiones, por distrito:



49

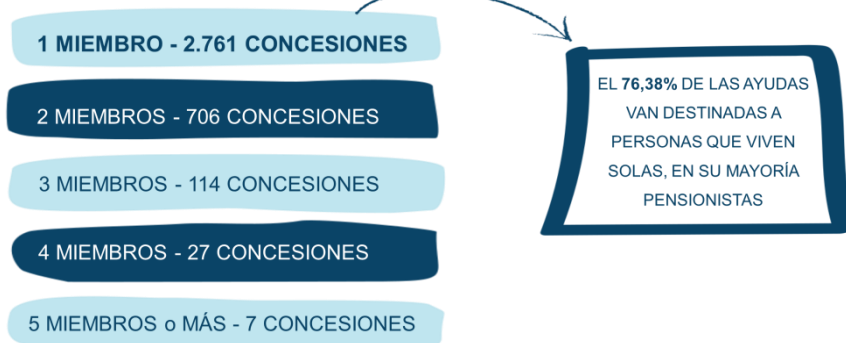
Distribución de concesiones por tramo de edad:



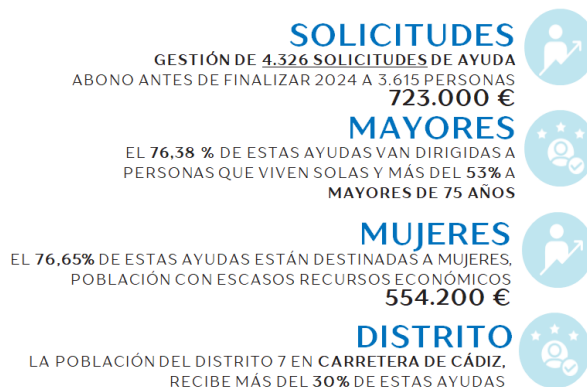
El **53,89%** de las ayudas van destinadas a los mayores de 75 años



Distribución por número de miembros en la unidad de convivencia:



Perfil de concesiones:





GESTRISAM SOLIDARIA:

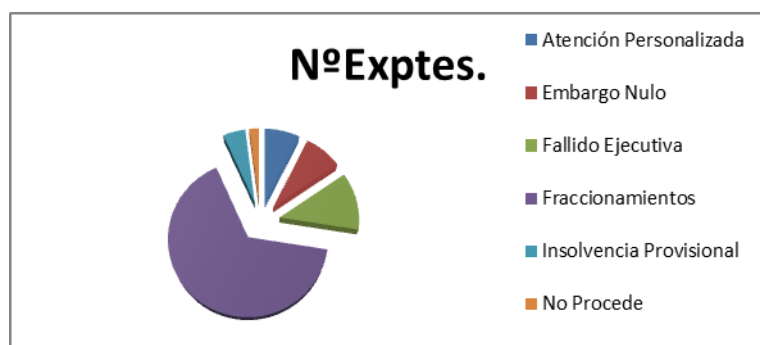
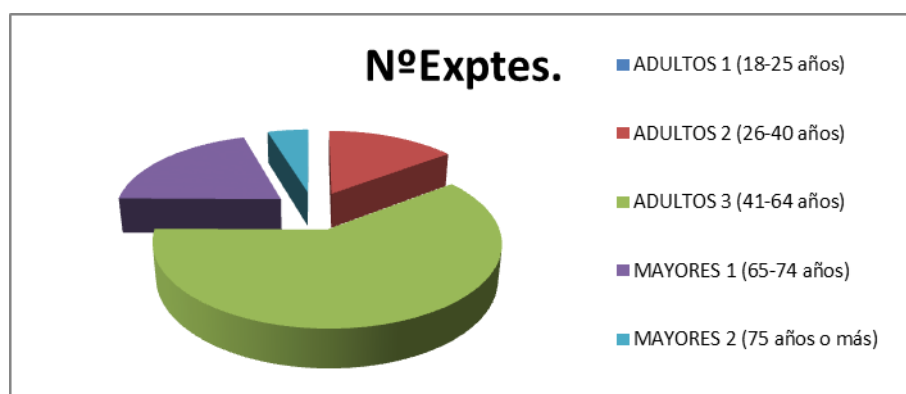
Datos 2024: Nº de expedientes e importes

50

2024	Hombres		Mujeres		TOTALES	
TRAMOS EDAD	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
ADULTOS 1 (18-25 años)	- €	0	- €	0	- €	0
ADULTOS 2 (26-40 años)	53.839,00 €	12	30.137,57 €	10	83.976,57 €	22
ADULTOS 3 (41-64 años)	173.099,43 €	43	173.317,49 €	47	346.416,92 €	90
MAYORES 1 (65-74 años)	64.249,71 €	17	92.286,91 €	13	156.536,62 €	30
MAYORES 2 (75 años o más)	4.554,19 €	4	10.461,27 €	3	15.015,46 €	7
Total general	295.742,33 €	76	306.203,24 €	73	601.945,57 €	149

2024	Hombres		Mujeres		TOTALES	
DESTINO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
Atención Personalizada	28.038,85 €	8	4.660,00 €	3	32.698,85 €	11
Embargo Nulo	5.810,07 €	4	43.175,59 €	8	48.985,66 €	12
Fallido Ejecutiva	35.679,28 €	11	37.062,91 €	7	72.742,19 €	18
Fraccionamientos	181.005,31 €	48	201.288,43 €	50	382.293,74 €	98
Insolvencia Provisional	2.087,20 €	2	20.016,31 €	5	22.103,51 €	7
No Procede	43.121,62 €	3			43.121,62 €	3
Total general	295.742,33 €	76	306.203,24 €	73	601.945,57 €	149

2024	Hombres		Mujeres		TOTALES	
ESTADO	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.	Importes	NºExptes.
00 - PENDIENTE	8.135,42 €	4	11.716,66 €	6	19.852,08 €	10
01 - REVISAR	2.010,48 €	2	14.724,74 €	5	16.735,22 €	7
05 - CERRADO	285.596,43 €	70	279.761,84 €	62	565.358,27 €	132
Total general	295.742,33 €	76	306.203,24 €	73	601.945,57 €	149



HISTÓRICO PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA:

	Hombres		Mujeres		Total Exptes.	Total importes
	Nº EXP.TES.	IMPORTES	Nº EXP.TES.	IMPORTES		
2015			1	696,67 €	1	696,67 €
Atención Personalizada			1	696,67 €	1	696,67 €
2016	64	102.105,36 €	47	140.419,84 €	111	242.525,20 €
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 €
2017	84	104.386,07 €	79	135.528,00 €	163	239.914,07 €
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 €
2018	67	296.311,19 €	87	379.893,16 €	154	676.204,35 €
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 €
2019	107	467.742,65 €	119	402.212,54 €	226	869.955,19 €
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 €
2020	77	199.451,35 €	112	479.131,72 €	189	678.583,07 €
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 €
2021	128	455.283,59 €	158	973.784,66 €	286	1.429.068,25 €
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 €
2022	97	374.568,65 €	109	356.998,04 €	206	731.566,69 €
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 €
2023	99	333.736,37 €	76	232.904,88 €	175	566.641,25 €
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 €
2024	76	295.742,33 €	73	306.203,24 €	149	601.945,57 €
Atención Personalizada	8	28.038,85 €	3	4.660,00 €	11	32.698,85 €
Embargo Nulo	4	5.810,07 €	8	43.175,59 €	12	48.985,66 €
Fallido Ejecutiva	11	35.679,28 €	7	37.062,91 €	18	72.742,19 €
Fraccionamientos	48	181.005,31 €	50	201.288,43 €	98	382.293,74 €
Insolvencia Provisional	2	2.087,20 €	5	20.016,31 €	7	22.103,51 €
No Procede	3	43.121,62 €	0		3	43.121,62 €
Total general	799	2.629.327,56 €	861	3.407.772,75 €	1.660	6.037.100,31 €
	Hombres		Mujeres			

IGUALDAD EN GESTRISAM:

Gestrisam aprobó junto con la representación legal de trabajadoras y trabajadores 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 del 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>

Avances principales sobre el Plan de Igualdad:

- Participamos con la CEM en la Guía de las **Buenas Prácticas** con nuestras aportaciones.
- CEM.18 Junio. Nos imparte jornada sobre Conciliación y Corresponsabilidad gratuita (16 asistentes, 13 mujeres y 3 hombres).
- **Nuevas actuaciones** incorporadas durante 2024 en el Plan de Igualdad:
 - Propuesta formativa MASCULINIDADES: Estereotipos y Corresponsabilidad. En eje de actuación de Formación se incorpora como una actuación nueva PI-B 06/2024
 - La Representación Económica expone la publicación del BOE sobre los órganos de selección y su paridad de sexo como obligatorio para trasladar a RRHH que haremos desde email de Igualdad. Se incorpora como nueva medida en el Plan de Igualdad PI-C 03/2024.
 - Nueva Área de Intervención a incluir en el Plan de Igualdad: L) LGTBI. Medida de Actuación: PI-L 01/2024 – Protocolo preventivo de acoso y de fomento de la Igualdad y no discriminación en personas LGTBI
- En 2024 destacamos el **Empoderamiento Femenino** en Gestrisam. Dos promociones internas:
 - Jefa Departamento de Contabilidad y Presupuestos
 - Jefa negociado de Fraccionamiento y Aplazamiento
- **Actuaciones finalizadas durante 2024:**

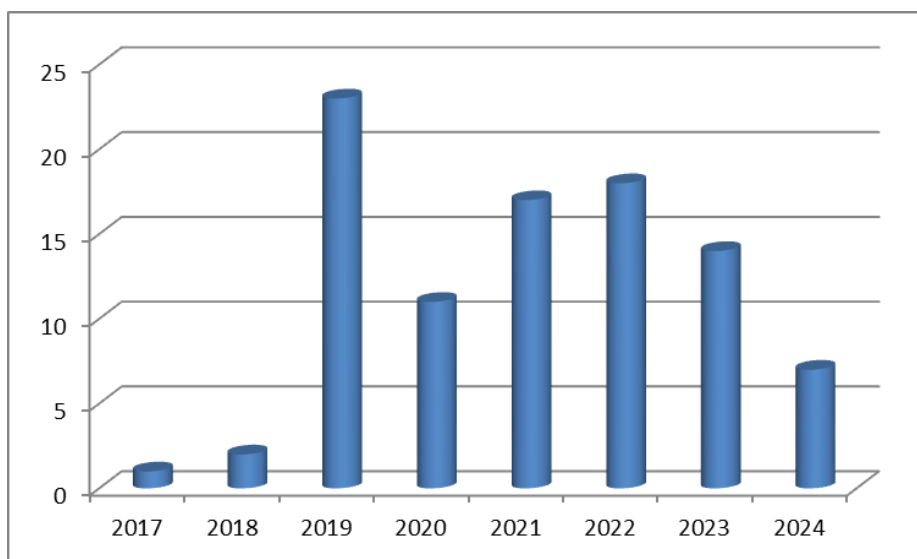
1. INCORPORACIÓN DE NUEVA AGENTE DE IGUALDAD DE RR.HH.
2. PUBLICIDAD NO SEXISTA (seguimiento)
3. TRATAR EN IGUALDAD EN EL MENSAJE A MUJERES Y HOMBRES (seguimiento)
4. DESARROLLAR UN DOCUMENTO EXCEL FÁCIL DE ANALIZAR LAS BRECHAS SALARIALES
5. REVISAR Y ACTUALIZAR PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO
6. DIFUSIÓN A PERSONAL DÍPTICO Y PROCESO
7. REVISAR Y ACTUALIZAR PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO PARA PERSONAL
8. REVISAR Y ACTUALIZAR PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN AT. PÚBLICO
9. DIFUSIÓN ANUAL DE AMBOS PROTOCOLOS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. TRÍPTICO Y PROCESOS (seguimiento)
10. DIFUSIÓN DE LAS CAMPAÑAS MUNICIPALES 8M - 25N Y OTRAS RELACIONADAS (seguimiento)
11. PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA AL PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL (seguimiento)

3.4.3. PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PROGRAMA GT SOLIDARIA

Histórico de incidencias del protocolo en el programa de Gestrisam Solidaria 2017-2024:

Derivadas A. Igualdad/V.G.	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
ATP-Atención Personalizada		1	4		5		3		13
EMB-Embargo Nulo					1		2	1	4
FAE-Fallido Ejecutiva			7	4	3	4	2	1	21
FRA-Fraccionamientos	1	1	7	5	8	13	7	5	47
INP-Insolvencia Provisional			4	2		1			7
NOP-No Procede			1						1
Total general	1	2	23	11	17	18	14	7	93





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

REUNIONES RSC E IGUALDAD	
FECHA	REUNIÓN
30/01/2024	Comisión Igualdad - CSPI
04/07/2024	Comisión Igualdad - CSPI
11/10/2024	Comisión Igualdad - CSPI
17/10/2024	Comité Social

A continuación exponemos los indicadores departamentales:

2024	INDICADORES DEPARTAMENTALES	OBJETIVO	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
ACC-01	REGISTRO GENERAL ⁽¹⁾	3,4 días	Registr@	Registr@	Registr@	Registr@
ACC-02	CARPETA CIUDADANA ⁽²⁾	1,3 días	0,44	0,41	0,38	0,46
ACC-03	AYUDA ECONÓMICA VIVIENDA	94,50%	-	100%	100%	100%
ACC-04	FRACCIONAMIENTO / APLAZAMIENTO	92,61%	97,56%	96,53%	96,78%	97,09%

⁽¹⁾ Pendiente de datos e indicadores de la nueva aplicación, solicitados a SITAE desde el año 2023. Las anotaciones de entrada en los perfiles de Registradores, Unidad Gestora y SIR se tramitan y se mantienen al día.

⁽²⁾ El plazo de presentación de nuevas solicitudes (Convocatoria 2024) ha sido del 7 al 27 de mayo por lo que no hay datos en el primer trimestre del año.

	TIEMPO MEDIO DE REGISTRO ACC-01	TIEMPO MEDIO DE RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CARPETA CIUDADANA ACC-02	% NUEVAS SOLICITUDES A.M.V GESTIONADAS EN PLAZO INFERIOR A 3 MESES ACC-03	% DE SOLICITUDES DE FRACCIONAMIENTOS / APLAZAMIENTOS DE LIQUIDACIONES TRAMITADAS EN MENOS DE 10 DÍAS ACC-04
Descripción	Tiempos medios de gestión de los documentos que entran por registro hasta su entrada en el departamento gestor. TS: Tiempo de Salida: contado desde la fecha de presentación (fecha del sello de entrada) hasta la fecha de salida a los departamentos (otros libros). TR: Tiempo de recepción: contado desde la fecha de salida a los departamentos (otros libros) hasta la fecha de entrada en los departamentos (otros libros). TT: Tiempo total (suma de los anteriores): contado desde la fecha de presentación (fecha del sello de entrada) hasta la fecha de entrada en el departamento gestor	Tiempo medio en recepcionar los trámites de Carpeta Ciudadana (con certificado digital), contado desde la fecha de entrada en la Carpeta hasta la fecha de recepción de solicitud.	Porcentaje de nuevas solicitudes de Ayudas al mantenimiento de la vivienda gestionadas (alta + revisión + tramitación) en plazo inferior a tres meses desde la finalización del plazo de presentación.	Porcentaje de solicitudes de fraccionamientos/aplazamientos de liquidaciones tramitadas en 10 días o menos, desde la fecha de solicitud y la formalización del plan de pagos.
Valor inicial	Tiempo de salida: 1,6 días	0,4 días	100,00%	97,67%
Objetivo	Tiempo de salida: 3,4 días	1,3 días	94,50%	92,61%
Valor tolerable	Tiempo de salida: No más de 4,1 días	No más de 1,5 días	No menos del 75,60 %	No menos del 74,09 %
Frecuencia	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Mensual
Responsable	Jefa del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social	Jefa del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social	Jefa del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social	Jefa del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social
Código	ACC-01 Pendiente proveedor Registr@	ACC-02	ACC-03	ACC-04

54

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 2024 y difusión municipal (comunicadas vía correo a todo el personal de Gestrisam que fomenta los ODS de la agenda 2030):

IGUALDAD

- 17/01/2024 – Propuesta Bienestar Animal ODS 15 para que puedan entrar perros en la zona de atención al público.
- 17/01/2024 - RSC. ODS 3 (SALUD Y BIENESTAR) PROPUESTA ACCIÓN FORMATIVA "HÁBITOS SALUDABLES" (Ejemplo JUNTA DE ANDALUCÍA) al Dpto. de RRHH.
- 30/01/2024 – ODS 5 – Difusión a todo Gestrisam de la campaña de la Asociación Yo No Renuncio – Campaña "Málaga Ciudad Corresponsable" del Ayuntamiento de Málaga.
- 22/002/2024 – Difusión a todo Gestrisam por CSIF - "Día de la Igualdad Salarial". Brecha retributiva cero
- 26/02/2024 - Difusión a todo Gestrisam de la Carrera Mujeres contra el Cáncer Málaga.
- 05/03/2024 – Difusión a todo Gestrisam de la campaña 8M Municipal - 'BUSQUEMOS LA IGUALDAD' CAMPAÑA MUNICIPAL "DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER"
- 08/03/2024- 8M. Difusión Gerencia - INFO-FLASH INTERNO: DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER
- 08/03/2024- 8M. Difusión Comité de Empresa - 8

CARRERA MUJERES
CONTRA EL CÁNCER / MÁLAGA
17 de marzo 2024 - 10:30 - Terminal de Cruceros

X EDICIÓN

#porellas

Unidos contra el Cáncer

Organizan: Ayuntamiento de Málaga, Fundación Yo No Renuncio, PRIMOR, Coca-Cola, codeca

Inscripción, dorsal y camiseta 10€

Más info en: www.unidoscontraelcancermlg.es

MARZO DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

- 18/03/2024 – Sobre el anuncio de Gestrisam de Domiciliaciones Bancarias - **Respuesta Observatorio Andaluz de la Publicidad No Sexista** - Tras el análisis correspondiente y conforme a lo dispuesto en el Código Deontológico en Publicidad No Sexista para la Comunidad Autónoma de Andalucía y demás normativa de aplicación, desde el Observatorio Andaluz de la Publicidad No Sexista se concluye que no se aprecia vulneración del principio de igualdad.
- 20/03/2024 – Difusión actividad formativa para los miembros de la CSPI - **Masculinidades** - 5ta Ventanilla Abierta SIAPIHM
- 20/03/2024 – Difusión a todo Gestrisam desde Gestrisam Comité de Empresa - COMISION IGUALDAD: INFORMACIÓN SOBRE II JORNADAS "MÁLAGA CIUDAD CORRESPONSABLE".
- 03/04/2024 – Delegada de Personal de Funcionariado se incorpora a la Comisión de Igualdad – Zenobia Velázquez Ruiz.
- 10/05/2024 – Difusión a todo Gestrisam del programa del Ayuntamiento "La Noche en Blanco" de Málaga.
- 28/5/2024 **FemSana** - Consejo Sectorial de las Mujeres. Difusión a todo Gestrisam.
- 18/07/2024 - DIFUSIÓN-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE LA VIOLENCIA AL PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL - RSC E IGUALDAD GESTRISAM
- 24/07/2024 – Difusión a todo Gestrisam - Carrera de Obstáculos **Yo No Renuncio**
- 09/08/2024 - FORO SOCIAL- ODS 5- MÁLAGA CIUDAD CORRESPONSABLE- Concierto "URBAN SESSION" 9 agosto en el Recinto Eduardo Ocón.
- 14/08/2024 – Difusión CAMPAÑA "MÁLAGA LIBRE DE VIOLENCIAS MACHISTAS" Y PUNTOS VIOLETA
- 02/10/2024 - FORO SOCIAL. ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO. Difusión: 10ª edición de **Fuertes y Hermosas**

RSC Y FORO SOCIAL

- 10/01/2024 - RSC – Difusión a todo Gestrisam de la Campaña ciudadana - Ayto. Málaga - Para fomentar el uso del **contenedor marrón** en los distritos de la ciudad.
- 27/02/2024 - RSC- ODS 4- Difusión a todo Gestrisam - EL AYUNTAMIENTO OFERTA UNA NUEVA BATERÍA DE **CURSOS FORMATIVOS GRATUITOS PARA JÓVENES**.
- 04/03/2024 - RSC - ODS 6 - Difusión a todo Gestrisam - AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO - ODS 13 - ACCIÓN POR EL CLIMA - **CAMPAÑA MUNICIPAL EMASA – AGUA**.



9ª edición de la Jornada FemSana

"Salud Consciente"

30 de mayo - 17:30 h a 19:30 h

Museo del Patrimonio (MUPAM)
Paseo de Reding s/n - Málaga

ENTRADA LIBRE HASTA COMPLETAR AFORO
inscripción pulsar en enlace:
<https://tinyurl.com/FEMSANA>

Lidia Cruzado Herrera
Técnica Superior en Nutrición y Dietética.
Especialista en prevención y tratamiento de enfermedades a través de la alimentación, profesora de yoga terapéutico y experta en enfermedades autoinmunes, fundadora y directora del centro Liliunthemat vida saludable.

Eva Fernández Fernández
Coordinadora de Misión en la AECC

Triana Cantero Luque
Trabajadora Social.
Especialista en Género en la AECC

Pilar Torralvo Ruiz
Psicóloga General Sanitaria.
Especialista en Psicología e Intervención Social y Comunitaria. Psicóloga en AECC

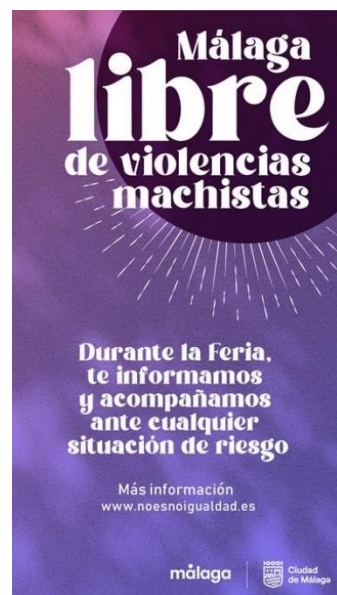
PARA FINALIZAR LA JORNADA DE SALUD CONSCIENTE, DISFRUTAREMOS DE UNA SESIÓN DE YOGA PARA PRINCIPIANTES EN LAS INSTALACIONES DEL MUSEO. NO HAY NECESIDAD DE ESTERILLAS YA QUE LA SESIÓN SERÁ DE MOVIMIENTOS SENCILLOS COMBINADOS CON RESPIRACIÓN ADAPTADOS A NUESTRO DÍA A DÍA


 Ayuntamiento de Málaga
Área de Derechos Sociales. Igualdad




 Grupos de trabajo del Consejo Sectorial de las Mujeres

- 22/03/2024 - Difusión a Todo Gestrisam - **OFERTA ESTUDIO GRATUITO PARA CAMBIO DE HIPOTECA DE VARIABLE A FIJO EN CAIXABANK EMPLEAD@S** de Gestrisam
- 09/04/2024 - FORO SOCIAL - ODS 3 - SALUD Y BIENESTAR - programa **"Muévete en tu barrio"** - AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA
- 22/04/2024 - FORO SOCIAL. ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD. CULTURA. PROGRAMA DE ACTIVIDADES ESPECIALES EN LOS ESPACIOS MUNICIPALES CON MOTIVO DE LA CELEBRACIÓN DEL **DÍA DEL LIBRO**
- 03/05/2024 - RSC - ODS 6 - AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO - CAMPAÑA MUNICIPAL CONCIENCIACIÓN RECURSO DEL **AGUA POTABLE**
- 08/05/2024 - JORNADA **DONACION DE SANGRE**
- 14/05/2024 - FORO SOCIAL - Cultura y Patrimonio Histórico. **DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS**
- 15/05/2024 - RSC. ODS - **CIFAL MÁLAGA** - Plataforma gratuita de formación Online para la ciudadanía de Málaga
- 15/07/2024 - RSC. ODS 11 Y 12 - Difusión Campaña municipal - **LA ORGÁNICA ES VIDA. SEPARA AL MARRÓN**
- 16/07/2024 - RSC. ODS 11 Y 12 - Difusión Campaña municipal - **PUNTO LIMPIO** - RESIDUOS NO ADECUADOS PARA CONTENEDORES URBANOS CONVENCIONALES - CÓMO ACTUAR Y DÓNDE ESTÁN.
- 18/07/2024 - FORO SOCIAL. CULTURA. Difusión: CERTAMEN SUR. **CONCURSO MICRORELATOS.**
- 27/07/2024 - Difusión: FORO SOCIAL GESTRISAM. FERIA DE MÁLAGA. **DEPORTE EN FERIA. 2024.**
- 27/08/2024 - Difusión: RSC- ODS 6 - AGUA - RECORDATORIO - Medidas - Ayuntamiento de Málaga - **BANDO CON MOTIVO DE LA SEQUÍA.**
- 26/09/2024-FORO SOCIAL CULTURA. Málaga conmemora el **Día Mundial del Turismo** con jornadas de puertas abiertas en 34 museos, centros expositivos y monumentos.
- 03/10/2024 - ODS 6 - Difusión de Medidas de ahorro del Agua. AYTO MÁLAGA - AGUA - ODS 6.
- 14/10/2024 - ODS 12 - PRODUCCIÓN Y CONSUMOS RESPONSABLES. DIFUSIÓN **Taller sobre el desperdicio alimentario y la cultura del aprovechamiento.**
- 18/10/2024 - FORO SOCIAL. **DEPORTE.** Juegos Deportivos Municipales de Málaga.



56



Estimado/a donante,

Le comunicamos el próximo desplazamiento de nuestros equipos móviles para realizar una colecta de **sangre** en:

GESTIÓN TRIBUTARIA AYUNTAMIENTO

Día: **miércoles 8 de mayo de 2024**
Lugar: **Unidad Móvil junto Polo Digital**
Horario: **de 10 a 14 horas**

El Centro de Transfusión debe mantener las reservas a buen nivel para que no falte sangre en nuestros hospitales, para eso es imprescindible la ayuda de todos.

Esperamos que pueda acudir una vez más a esta llamada, y que nos ayude también a difundir este mensaje entre sus familiares y amigos, para conseguir el máximo posible de donaciones.

Gracias y hasta pronto.

Centro de Transfusión Sanguínea de Málaga

*Al donar se entregará una pizarra magnética

DONA SANGRE

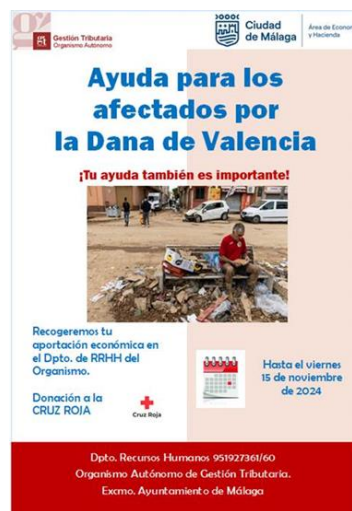
Salva Vidas



Centro de Transfusión Tejidos y Células de Málaga
www.donantesmalaga.org



- 18/10/2024 - FORO SOCIAL. JARDÍN BOTÁNICO. FINCA LA CONCEPCIÓN. VISITAS GUIADAS DIURNAS.
- 23/10/2024 - RSC. DIFUSIÓN. MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2023- GESTRISAM.
- 19/11/2024 - ODS 5 - IGUALDAD DE GÉNERO - Campaña Institucional 25N.
- 22/11/2024 - 25 DE NOVIEMBRE - Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Gestrisam. Actualización y difusión protocolos.
- 05/11/2024 - Recaudación de fondos para Valencia
- 04/12/2024 - JORNADA DONACION DE SANGRE
- 28/11/2024 - FORO SOCIAL. Actividades de los distritos de Málaga para inaugurar la **Navidad**: fiestas infantiles, zambombas, talleres y mucho más
- 03/12/2024 - **Cudeca** difusión: FORO SOCIAL: ENCIENDE UNA LUZ CON NOSOTROS



57

VOLUNTARIADO GESTRISAM

Octubre 2024 – Recogida zapatos y ropa – Albergue Municipal

RSC GESTRISAM. FORO SOCIAL. ODS 10-11-12 - **RECOGIDA DE ROPA CAMBIO ESTACIÓN. ALBERGUE MUNICIPAL**

Buenos días, con la intención de ayudar a las personas más necesitadas del **Albergue Municipal de Málaga**:

- Recogemos los días **4-5-6-7-8-11 de noviembre**.
- Lugar de recogida: dependencias de Gestión Tributaria, **2ª planta Sala juntas Subdirección Gestión de Tributos**
- Actuación solidaria destinada al Foro Social Gestrisam, personal adscrito al O.A. de Gestión Tributaria.
- Persona referencia, consultas y coordinación: M^a José Rodríguez. Ext. 27224

Rogamos la ropa esté limpia y de buen uso. Muchas gracias.





Ciudad de Málaga

Área de Derechos Sociales,
Diversidad, Igualdad
y Accesibilidad

Unidad Administrativa: Sección Centro de Acogida Municipal y Emergencias Sociales
Ref.: RIMMA/RSS
Asunto: Donación
Fecha: 28/01/2025

La abajo firmante, D^a. Rosa Maria Martín Alarcón, Jefa de Sección del Centro de Acogida Municipal y Emergencias Sociales, dependiente del Área de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

El día 12 de noviembre del 2024, trabajadores de GESTRISAM hacen una generosa donación de ropa usada al Centro de Acogida Municipal.

Agradecemos sinceramente el compromiso de dichos trabajadores de GESTRISAM en esta donación, la cual será destinada a las personas acogidas en el Centro.

En Málaga, a la fecha de la firma electrónica.

**LA JEFA DE SECCIÓN CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL Y
EMERGENCIAS SOCIALES**



Edo: Rosa M. Martín Alarcón.
DERECHOS SOCIALES
CENTRO DE ACOGIDA

Ayuntamiento de Málaga
C/ Concejal Muñoz Cerván, nº3
Módulo 3. 29003 Málaga

+34 951 926 011
info@malaga.eu
www.malaga.eu

Diciembre 2024 Campaña Solidaria a Menores – GEA



59



Gracias

GEA Asociación de Voluntariado

En reconocimiento y gratitud a

GESTRISAM

Por su valiosa ayuda y compromiso solidario en la labor de la plasmación
del Proyecto Puentes de Ilusiones

Su dedicación y esfuerzo han sido esenciales para llevar ilusión y esperanza
a los niños que suponen el futuro de la Sociedad

Gracias por ser parte del cambio.

Málaga 15 de Enero de 2025



Atentamente:

Angelina Molina López

Presidenta de GEA, Asociación de Voluntariado

NOTICIAS DESTACADAS EN WEB DEL ORGANISMO 2023 RSC/ODS:



El Ayuntamiento y la Asociación profesional de técnicos tributarios y asesores fiscales de Andalucía establecen una alianza en gestión tributaria local

11/12/2024

Se encuadra en las acciones de mejora de la calidad de los servicios que prestan ambas instituciones a la ciudadanía y para el impulso de la ...

60



El Ayuntamiento de Málaga volverá a congelar los impuestos municipales para 2025 y realiza una nueva reducción en la plusvalía

26/11/2024

Un año más, no se actualizan, ni siquiera con el IPC, el IBI, el ICIO, el IAE ni el IVTM y se aplicará una nueva reducción de la plusvalía ...



El Ayuntamiento y el Colegio de Economistas de Málaga se alían para facilitar la gestión y los trámites tributarios a la ciudadanía

21/11/2024

Se ha suscrito un convenio entre Gestrisam y este colegio profesional enmarcado en las acciones que se desarrollan para potenciar la ...



Abierto el plazo para solicitar la ayuda para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas.

7/5/2024

El Ayuntamiento de Málaga abre el plazo para participar en la cuarta convocatoria de subvenciones para personas propietarias de viviendas con ...



El Ayuntamiento de Málaga aprueba la convocatoria anual de ayudas para persona desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas.

26/4/2024

La Junta de Gobierno Local ha aprobado hoy la cuarta convocatoria de subvenciones para personas propietarias de viviendas con escasos recursos ...



Ayuntamiento y Colegio de Gestores Administrativos de Málaga renuevan su colaboración para facilitar la gestión tributaria a la ciudadanía.

8/2/2024

El objetivo es seguir potenciando la simplificación para la ciudadanía en todas aquellas gestiones sobre cualquier expediente relacionado con ...

<https://gestrisam.malaga.eu/noticias-y-comunicaciones-de-interes/>

Abierto el plazo para solicitar la ayuda para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas

El Ayuntamiento de Málaga aprueba la convocatoria anual de ayudas para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas

<https://gestrisam.malaga.eu>

[/quienes-somos/responsabilidad-social.-igualdad-de-genero.-gestrisam-solidaria/responsabilidad-social/#noticias-publicadas-en-medios-de-comunicacion](#)

OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS:

- Se inician las reuniones de trabajo y desarrollo del **gran proyecto corporativo de actualización de la Base de Datos Fiscal**, Alcazaba Estima con la empresa T-Systems. Este nuevo aplicativo estará conectado a Registr@ y a la sede Electrónica. La revisión de los procesos trae consigo el análisis de todos los procedimientos de trabajo del Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social y, en general, para toda la Organización.
- Se jubila el **Jefe de Negociado de Fraccionamiento** a mediados del año 2024 y se promociona como jefa del mismo a la jefatura de Equipo. Quedando pendiente cubrir la vacante que genera en la jefatura de equipo y una persona menos por la jubilación. Se traslada una persona del Negociado de Atención Administrativa al Negociado de Fraccionamiento para evitar que el público se resienta en la atención.
- Se continúa avanzando en las medidas de actuación del primer **plan de Igualdad** del organismo, desde la Comisión de Seguimiento paritaria.
- Destacar en el **Voluntariado Gestrisam** Recogida de Ropa y zapatos en el cambio de estación en otoño para el Albergue Municipal y en la Campaña de Navidad iniciamos colaboración con ONG GEA en su campaña “Puente de Ilusiones” para recogida de juguetes, libros y material educativo para menores.
- **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/>

Con el amparo e impulso de la remarcable acogida por todas las ediciones celebradas, la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, y en concreto el **Departamento de Estadísticas y Estudios**, ha ido impulsando la actualización y adaptación de los contenidos didácticos utilizados cada año.

Para ello se han identificado y atendido las sugerencias recibidas a través de las Hojas de Evaluación cumplimentadas por los responsables de los centros educativos, así como de las experiencias personales obtenidas durante el desarrollo de las charlas y el contacto directo con los estudiantes (Hoja de informe e incidencias de los ponentes).

Existen diferentes modelos de presentación o ponencia, con mayor o menor contenido, en función del nivel de los alumnos: una para los alumnos de Primaria, otra para los de E.S.O. y otra algo más técnica para los alumnos de Bachillerato y Formación Profesional.

En la presentación dirigida a los alumnos de Primaria se tratan de una manera básica y elemental las siguientes cuestiones:

- Las necesidades individuales frente a las colectivas.
- Qué es un Ayuntamiento.
- Qué hace el Ayuntamiento de Málaga.
- Qué son los impuestos y para qué sirven.

En la presentación dirigida a los alumnos de E.S.O. y en el guión didáctico elaborado al efecto se tratan de una manera algo más ampliada las siguientes cuestiones:

- Málaga como una ciudad dinámica y llena de vida.
- Las necesidades individuales frente a las colectivas.
- La Administración Pública.
- Los servicios que presta el Ayuntamiento de Málaga.
- Qué son los impuestos y para qué sirven.
- La gestión tributaria en Málaga: Gestrisam.

Por otro lado, la presentación dirigida para los alumnos de Bachillerato y Formación Profesional trata los siguientes temas:

- Niveles de gobierno y distribución de competencias.
- Coste de los servicios que presta el Ayuntamiento.
- Los presupuestos de ingresos y gastos.
- Principios del Sistema Tributario. ▢ Los impuestos locales.
- La gestión tributaria en Málaga: Gestrisam.

Desde el inicio de la celebración de este programa educativo se creó en paralelo el Portal Cívico Tributario, un espacio web incluido en la página principal del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (www.gestrisam.malaga.eu), que nació con un doble objetivo:

- Servir de apoyo estructural, funcional y mediático de la Escuela Cívico-Tributaria, a través del cual conocer las últimas noticias, calendario de eventos y otra información relacionada.
- Posibilitar otra herramienta más de contacto entre los Centros Educativos y la Organización de las Jornadas.

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	24
Sesiones realizadas	32
Periodo de tiempo	Octubre 2023 a Mayo 2024
Total Alumnos	930

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 156 visitas a centros educativos y se han impartido 232 sesiones para llegar a más de 9.000 alumnos.

▪ Departamento de Sanciones Administrativas:

En cuanto a las infracciones al art. 36.5 de la Ordenanza de Convivencia, 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 aquéllas que decidan abandonar su ejercicio, atendiendo así a las víctimas de esta lacra”.

Durante 2024, 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 2024 fue:

- 10 sesiones realizadas
- 417 personas convocadas
- 255 asistentes
- Importe conmutado: 25.152,60 €

63

Una particularidad de la Ordenanza de Convivencia es que el pago de las sanciones leves puede sustituirse por la realización de **actividades alternativas**, como la asistencia a sesiones divulgativas relacionadas con la convivencia ciudadana o la **realización de trabajos en beneficio de la comunidad**. Se realiza la valoración de las solicitudes, la organización de las sesiones alternativamente en horarios de mañana y de tarde para facilitar su asistencia, la citación a los convocados por SMS y correo electrónico y se comunica al Área de Derechos Sociales para su realización. De este modo se han celebrado sesiones cada mes, al haber retomado el ritmo de éstas a finales de 2023.

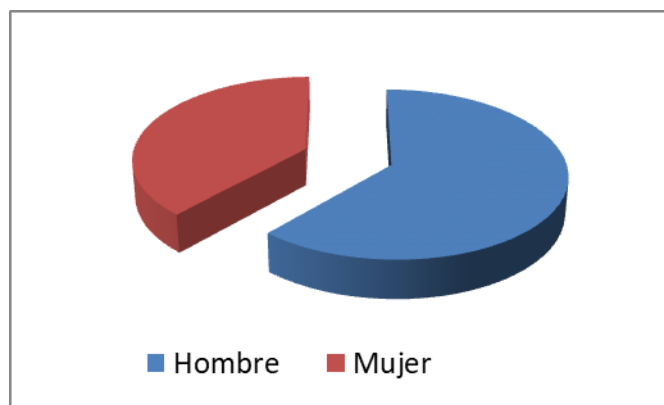
ACTIV. SUSTITUTORIAS DEL PAGO- comparativa 2024/2023

	2023	2024	Variación
Solicitudes recibidas:	224	217	-3%
Sesiones realizadas:	3	10	+233%
Infractores convocados:	263	417	+59%
Infractores asistentes:	126	255	+102%
Importe conmutado:	12.642,20 €	25.152,60 €	+99%

▪ Insolvencia provisional/Fallidos

Expedientes tramitados en 2024 por el Negociado de Fallidos adscrito a la Subdirección de Recaudación, donde se analiza la situación socio económica de determinados contribuyentes para valorar su capacidad de pago y tramitar la insolvencia, con la consecuente baja de la deuda vencida. Datos desagregados por sexo del año 2024:

Hombre	Mujer	Total general
88.252,03 €	98.325,29 €	186.577,32 €
45	28	73



- 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.
- Desde el Departamento de Relaciones con la Ciudadanía destacamos desde el ámbito social: En la **atención presencial respecto a las personas Mayores de 65 años** como mejora, a partir del mes de Mayo, se amplía el horario de atención sin cita previa a toda la franja horaria de atención al público todos los días de la semana, atención relacionada con actuaciones en materia de: información, registro, IBI, fraccionamiento y aplazamiento de deuda, trámites generales de gestión y recaudación, y padrón de habitantes.

Se sigue manteniendo la posibilidad de **facilitar la entrada sin cita previa** en nuestras dependencias, durante los últimos días del cierre de los períodos voluntarios de recaudación de IBI e IVTM, a todas aquellas personas que necesiten un documento de pago.

Con la Fábrica Nacional de Moneda y timbre como oficina registradora de firma electrónica Durante el ejercicio 2023 se registra un total de 2.149 acreditaciones de firmas, con un leve incremento respecto al ejercicio anterior, un 2,04 por 100. Destacando una actuación de colaboración con Centro Municipal de Informática e Institutos para la disminución de la **Brecha Digital en Mayores**:

✓ Con el CEMI como aliado estratégico, que da formación a alumnos de institutos para que a su vez, estos formen a mayores sobre la tramitación electrónica en general. En nuestras oficinas les acreditamos la firma electrónica.

64

TEME 2024						
FECHA	COLEGIO	Nº ALUMNOS	Nº PROFESORADO	PERSONAS MAYORES	LUGAR	EDICION
13/03/2024	IES Picasso	7	1	22	UMA	única
23/10/2024	IES Mayorazgo	24	2		CEMI	única
28/11/2024	IES Picasso		1		CEMI	única
04/12/2024	IES Mayorazgo	11	2	13	CEMI	única
18/12/2024	IES Picasso	14	1	12	CEMI	única
		56	7	47	Total..... 110	

AGRADECIMIENTOS Y QUEJAS

En este ejercicio se han recepcionado un total de 672 agradecimientos.

Estos agradecimiento se reciben a través de encuestas postservicio, reseñas de Google, registro, a nivel presencial y a través de la dirección electrónica del Organismo. Es en este último medio, en el que se reciben de forma más numerosa.

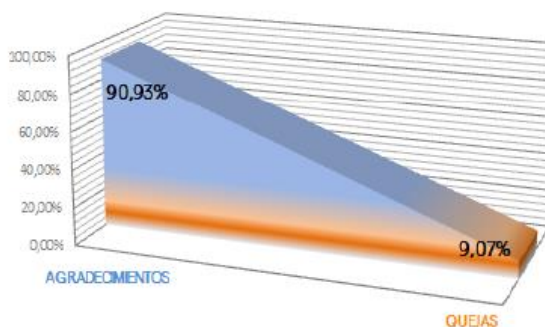
Subrayar también la diferencia existente entre los **agradecimientos** presentados por la ciudadanía por el servicio prestado, un 90,93 por 100, frente al número de **quejas**, un 9,07 por 100, respecto a un total de 183.134 atenciones.

En el siguiente gráfico, se detalla la evolución de los agradecimientos y las quejas respecto a los últimos ejercicios. Se aprecia una mejora respecto a ambos.

Aumenta el número de **agradecimientos** recibidos respecto al ejercicio anterior en un 28,24 por 100 mientras que las **quejas** disminuyen en un 8,22 por 100 respecto a dicho ejercicio.



AGRADECIMIENTOS Y QUEJAS
2024



- **Facilidades de pago. Fraccionamientos y Aplazamientos.** La gestión de los fraccionamientos/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 (Art. 20), 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.

65

Atención presencial. Durante el ejercicio **2024** se han atendido presencialmente un total de **7.238 contribuyentes**, esto es un **5,27 %** menos que en el ejercicio anterior.

	2024	2023	% 2024/2023
Nº personas	7.238	7.619	-5,27

Sede Electrónica. Durante **2024** se incrementa un **4,19%** la actividad en sede, se han realizado las siguientes actuaciones a través de carpeta Ciudadana:

SEDE ELECTRÓNICA	2021	2022	2023	2024	% 2024/2023
Solicitudes fraccionamiento	763	646	737	774	5,02
Modificación cuenta domiciliación	17	26	26	21	-19,23
Solicitud documento de pago	32	65	25	26	4,00
TOTAL	812	737	788	821	4,19

Recaudación. En 2024 se han recaudado un total de **7.592.778,14 €** a través de fraccionamientos/aplazamientos, un **3,75 %** menos que en 2023.

Importe recaudado por tipo de deuda			
	2024	2023	% 2024/2023
VOLUNTARIA	3.746.381,39 €	3.843.752,14 €	-2,53
EJECUTIVA	3.846.396,75 €	4.044.652,81 €	-4,90
	7.592.778,14 €	7.888.404,95 €	-3,75

Fraccionamientos/Aplazamientos concedidos:

El resultado de los fraccionamientos/aplazamientos **concedidos** en 2024, se resume en los siguientes datos:

Fraccionamientos concedidos			
	2024	2023	% 2023/2022
VOLUNTARIA	4.439.647,40 €	4.811.742,99 €	-7,73%
EJECUTIVA	5.200.936,83 €	5.199.879,05 €	0,02%
	9.640.584,23 €	10.011.622,04 €	-3,71%

Dpto. Calidad e Inspección de los Servicios

Reconocimientos

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Excelencia en la Gestión Pública	Obtención del Primer Premio Nacional a la Excelencia y Primer Premio Iberoamericano a la Calidad.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Entrega en 2023 por el Gobierno de España y la Cumbre Iberoamericana.
	Mantenimiento de la certificación EFQM +500 puntos (Sello Oro).	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Nivel más alto de excelencia en gestión.
Certificación y Calidad del Servicio	Renovación de la certificación en excelencia de la Carta de Servicios.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Certificada por el Gobierno de España.
	Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015 sin no conformidades.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Certificación otorgada por AENOR e IQNET.

66

Tabla ODS-Impacto: Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 9001

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Gestión de la Calidad y Certificación ISO 9001	Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Certificación ISO 9001 desde 2004, alcance total desde 2007.
	Auditorías internas y externas para el seguimiento y mejora del sistema.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Auditoría interna: del 30 al 31 de octubre y del 4 al 6 de noviembre de 2024. Auditoría externa: realizada por AENOR del 5 al 11 de diciembre de 2024.
Digitalización y Gestión Documental	Uso de la plataforma GESTRISO como soporte del Sistema de Gestión.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	GESTRISO en funcionamiento desde 2007, migración a un nuevo entorno web en 2025.
	Limitaciones de GESTRISO y planificación de mejoras.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	Actualmente solo compatible con Internet Explorer, rediseño en curso en colaboración con el Área de Innovación.
Mejora Continua y Evaluación	Revisión por la Dirección y supervisión del Comité de Calidad.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Comité de Calidad con 7 miembros (1 por cada Subdirección y 1 rotatorio de Jefes de Departamento). Reuniones en junio y noviembre de cada año.
	Actualización de documentación y procesos clave.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	1 nueva circular (total: 75), actualización de 21 procesos, 2 formatos y 90 acciones de mejora en 2024.
Gestión de Riesgos y Oportunidades	Evaluación y seguimiento de riesgos en los procesos clave.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Revisión y actualización de la Matriz de Riesgos en 2024. Modificación de categorías de riesgos en procesos de sanciones y multas.
Satisfacción del Cliente y Evaluación Externa	Encuestas de satisfacción y análisis de quejas y sugerencias.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Indicadores de satisfacción medidos mediante SIGA y Carta de Servicios.

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Reconocimientos y Premios a la Calidad	Distinciones nacionales e internacionales por excelencia en la gestión.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Primer Premio Nacional a la Excelencia en Administraciones Públicas. Premio Oro en la XXIII edición del Premio Iberoamericano de la Calidad.

Tabla ODS-Impacto: Gestión de Quejas y Sugerencias

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Gestión de la Atención Ciudadana	Implementación de un sistema multicanal para la recepción de quejas y sugerencias.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	226 quejas y sugerencias recibidas en 2024, disminución del 13,4% respecto a 2023.
	Coordinación del proceso por el Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Sistema alineado con la estrategia municipal.
Tiempo de Respuesta y Resolución	Optimización de tiempos de gestión y contestación de quejas.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Tiempo medio de resolución: 2,8 días, por debajo del objetivo de 4 días.
	Resolución rápida de quejas y sugerencias.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	98,73% de las quejas resueltas en menos de 10 días.
Satisfacción y Reconocimiento	Registro de felicitaciones y agradecimientos por los ciudadanos.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	672 felicitaciones en Atención al Ciudadano, 26 en postservicio y 23 por este canal.
Análisis y Tendencias	Identificación de áreas con mayor número de quejas.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Incremento del 43% en quejas sobre Gestión de Sanciones respecto a 2023.
	Seguimiento de solicitudes de información y trámites.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	52 solicitudes de información en 2024, disminución del 7% respecto a 2023.
Impacto Organizacional	Asunción total de la gestión de quejas por el Departamento de Calidad ante baja de la Secretaría de Subdirección.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Refuerzo de la operatividad interna en la tramitación.

Tabla ODS-Impacto: Grupos de Mejora y de Trabajo

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Gestión de Proyectos y Trabajo Interfuncional	Creación y mantenimiento de grupos interfuncionales de gestión de proyectos organizacionales.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Impulsados y coordinados por el Departamento de Calidad.
	Desarrollo de grupos de trabajo transversales bajo el Comité de Calidad.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	2 grupos de trabajo en 2024, coordinados por el Departamento de Calidad e Inspección.
Gestión de Riesgos	Implementación y mejora de	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Metodología integrada en

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
en Procesos	metodología para identificación y gestión de riesgos operativos.	sólidas)	GESTRISO desde 2017.
	Verificación en auditoría interna y reconocimiento en auditoría externa de AENOR.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Seguimiento exitoso en 2024, con modificaciones en Matriz de Riesgos.
Optimización de Procesos y Calidad del Servicio	Grupo de mejora para la optimización del proceso de devoluciones.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	Análisis y seguimiento continuo desde 2021, con revisión en 2024.

Tabla ODS-Impacto: Modelo EFQM

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Gestión de la Excelencia y Calidad	Implementación transversal del modelo EFQM en planificación, gestión por procesos y encuestas a grupos de interés.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Modelo EFQM aplicado en todas las áreas de Gestión Tributaria.
	Coordinación y documentación del modelo EFQM por el Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Responsable de autoevaluaciones internas y certificaciones externas.
Reconocimientos y Certificaciones	Certificación +500 EFQM, máxima certificación posible.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Renovado en 2018 y 2022.
	Premio Nacional a la Excelencia y Premio Oro Iberoamericano.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Primer Premio Nacional a la Excelencia en 2015 y renovado en 2022-3.
Seguimiento y Actualización	Publicación de criterios de resultados y puesta en común a través de SIGA.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Actualización en 2024 de la información publicada.

Tabla ODS-Impacto: Marco estratégico y grupos de interés

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Planificación y gestión estratégica	Plan de Dirección 2024-27 y Plan de Actuaciones, alineados con políticas municipales y necesidades ciudadanas.	ODS 16 (Instituciones sólidas), ODS 11 (Ciudades sostenibles)	7 programas, 21 medidas y 84 actuaciones en fase de revisión.
	Planificación de Gestión para garantizar la eficiencia operativa.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	% de ejecución de objetivos de gestión (dato no especificado en el texto).
Evaluación y mejora continua	Seguimiento del cumplimiento de planes, con revisión anual y cuatrienal.	ODS 16 (Instituciones sólidas)	Grado de cumplimiento del Plan de Actuaciones 2020-23: 70,99%.
	Optimización de metodologías de análisis y planificación.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	Implementación de DAFO-CAME en 2020 y nueva metodología GI-ME-PD en 2023.

Eje	Actuaciones principales	ODS aplicables	Datos / Indicadores
Grupos de Interés y Participación	Identificación, segmentación y priorización de Grupos de Interés.	ODS 16 (Instituciones sólidas), ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	Aplicación de sistemática de priorización desde 2010.
	Definición de la Propuesta de Valor por cada Grupo de Interés.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), ODS 16 (Instituciones sólidas)	Implementada desde 2017 con revisiones periódicas.
	Fomento del diálogo y participación activa de los Grupos de Interés en la planificación.	ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	Número de dinámicas participativas no especificado.
Innovación y digitalización	Simplificación y mejora de los procesos estratégicos para una gestión más eficiente.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura)	Metodología mejorada en 2023.
Gobernanza y liderazgo	Aprobación y difusión del Plan de Dirección 2024-27, con participación de las Subdirecciones y Departamentos.	ODS 16 (Instituciones sólidas), ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)	Aprobado en Consejo Rector en julio de 2024.
	Liderazgo en la implantación de medidas estratégicas.	ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)	Número de medidas implantadas no especificado.
	Inclusión de la perspectiva de género en planificación y gestión.	ODS 5 (Igualdad de género)	Incorporación de criterios de equidad en los planes estratégicos.

Buenas prácticas e innovaciones Gestrisam:

Resumen (alfabético) de las principales Buenas Prácticas implantadas en Gestrisam

- Adhesión al Pacto Mundial
- Alianza con el Área de Derechos Sociales para la Ayuda económica al sustento de la vivienda habitual
- Aplicación del Marco Estratégico de Responsabilidad Social
- Aplicación del Modelo EFQM
- Atención Integral Personalizada a la Ciudadanía
- AVI: Aplicación para la Valoración de Inmuebles (Plusvalía)
- Carpeta ciudadana- Sede electrónica
- Carta de Servicio
- Cita Previa
- Código de Buenas Prácticas Tributarias
- Código QR para móviles con referencia de cobro
- Comisión de igualdad
- Comité de Calidad
- Comité de Dirección
- Comité de Expertos
- Comité social
- Convenio de Colaboración Avanzada con Correos
- Cuadro de Mando Integral (CMI-SIGA)
- Datafono Virtual
- Diagnóstico de Género
- Diagnóstico Medioambiental
- Domiciliación automática en las declaraciones telemáticas

- Elaboración participativa de ordenanzas fiscales
- Emisión de comunicaciones agrupadas
- Encuestas Observatorio
- ESI (Encuesta de Satisfacción Interna - Clima Laboral)
- Flexipago
- Gestión automatizada del correo electrónico externo
- Gestión de Grupos de Interés (GI)
- Gestión de notificaciones
- Gestión de Riesgos
- Gestión del conocimiento GESCON
- Gestión Electrónica de Resoluciones de Recursos (Multas en Voluntaria)
- Gestión Integral de Quejas y Sugerencias
- Gestión por Procesos
- Grupos de mejora
- Guía de liderazgo
- INFO FLASH INTERNO
- Innovaciones en la gestión de bajas
- Integración de la gestión de Cartas de Servicio con el Sistema de Gestión y modelo EFQM
- Inversión Financieramente Sostenible en la Atención a la Ciudadanía
- Invitaciones para la declaración de Tributos
- Jornadas Cívico Tributarias
- Lenguaje igualitario
- Manual de bienvenida
- Manual de buenas prácticas medioambientales
- Mapa estratégico
- Marco Estratégico
- Medición y evaluación de expectativas y satisfacción de los Grupos de Interés
- Metodología de evaluación D.A.L.C.O.
- Metodología de Evaluación del Sistema de Indicadores
- Normalización de la gestión de las sanciones de tráfico
- Optimización de la gestión de correo electrónico
- Optimización del proceso de atención telefónica
- OTA- Observatorio Tributario Andaluz
- Pago de multas con descuento mediante ingreso en cuenta o transferencia
- PDAs para denuncias de infracciones de tráfico
- Pildorazos de BBPP
- Plan de formación online
- Plan de Responsabilidad Social
- Planificación estratégica (Plan de Dirección y de Actuaciones)
- Premios a la innovación
- Previsión automatizada de prescripciones y caducidades (Sanciones Administrativas)
- Proceso de Acciones de mejora
- Programa de perfeccionamiento del empleado
- Programa Gestrisam Solidaria, atención personalizada
- Protocolo de Coordinación y Comunicación Interna
- Protocolos contra la violencia de género
- Proyectos conjuntos para optimizar padrones recaudatorios
- SIMAD- Plan Integral para la Simplificación y Mejora Administrativa
- Sistema de Gestión GESTRISO
- Sistema de Gestión por objetivos y Productividad por Objetivos
- SMS

- Tramitación sin papel
- Uso de plantillas de control y seguimiento del procedimiento de contratación

ACCIONES FORMATIVAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD (PERIODO 2023 - 2024)

Ejercicio	Horas Anuales	Descripción Acciones Formativas	HOMBRE	MUJER
2023	72	Curso prevención de riesgos de oficinas ONLINE	24	48
	400	Curso Delegados de Prevención ONLINE	150	250
	TOTAL		174	298
2024	84	Curso prevención de riesgos de oficinas ONLINE	6	78
	50	Curso Delegados de Prevención ONLINE	0	50
	96	EPI Nivel I	66	30
	216	Habilitación DESA	96	120
TOTAL			168	278

71

SINIESTRALIDAD LABORAL POR ACCIDENTE DE TRABAJO (CON BAJA MEDICA)

Ejercicio	Empleado/a	Tipo IT	Fecha baja IT	Fecha alta IT	Días de baja	HOMBRE	MUJER
2023	MUJER	Accidente	15/09/2023	31/12/2023	108	0	113
	MUJER	Accidente	28/08/2023	01/09/2023	5		
2024	MUJER	Accidente	10/05/2024	03/06/2024	25	4	43
	HOMBRE	Accidente	17/09/2024	20/09/2024	4		
	MUJER	Accidente	25/09/2024	11/10/2024	17		
	MUJER	Accidente	15/10/2024	15/10/2024	1		

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS (PERIODO 2003 - 2024)

Ejercicio	Nº Reconocimientos	Observaciones	HOMBRE	MUJER
2023	153	Se realizan los reconocimientos médicos en el mes de Octubre y Noviembre de 2023 en las instalaciones de Cualtis se incluye (analíticas y revisión medica)	68	85
2024	162	Se realizan los reconocimientos médicos en el mes de Septiembre y Octubre de 2024 en Unidad Movil de Vitaly (Cualtis) se incluye analíticas y revisión medica, asimismo se realiza reconocimientos médicos por nueva incorporación a nuestro organismo	66	96

VACUNACIÓN CONTRA LA GRIPE (PERIODO 2003 - 2024)

Ejercicio	Nº Vacunas	Observaciones	HOMBRE	MUJER
2023	46	Dosis Vacuna contra la Gripe Común	27	19
2024	42	Dosis Vacuna contra la Gripe Común	20	22

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.

72

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.

73



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,

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

10.

74

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.

75

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

76

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

77

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 2025

ANEXO INFORME DE MEDIDAS PERMANENTES-2025

RSC01/2016-2027- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024. 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/2016-2027 - 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.

Revisión y actualización anual plano de ubicación para el centro de trabajo de Tabacalera 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/2016-2027 – 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.

Indicadores cuantificables se aportan anualmente por la Subdirección de Administración y Servicios Generales.

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/2016-2027 – 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.

Digitalización, coordinación con las áreas de control municipal y nuevo sistema informático de contratación y compras en el Ayuntamiento de Málaga.

80

RSC04AMB/2016-2027 – 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. En fase de desarrollo la incorporación de nuevo sistema informático con vínculos a avances de servicios telemáticos para ofrecer a la ciudadanía.

DIMENSIÓN SOCIAL

RSC01SOC/2016-2027 – 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/2016-2027 – ODS 4 - Actuaciones de desarrollo del conocimiento y la profesionalidad a Grupos de Interés. Se trata de proponer e intentar desarrollar acciones formativas específicas que aporten valor adicional tanto las destinadas al personal como las destinadas a la ciudadanía o cualquier otro grupo de interés específico; todo ello en el ámbito del desarrollo personal y de nuestras competencias corporativas.

A Personal

. Formación para Dpto. RR.HH. en:

- Riesgos Psicosociales
- Hábitos de vida saludable

- Envejecimiento activo
- Igualdad
- Violencia Género
- Seguridad en Redes Sociales
- Prevención de Riesgos en Internet

A Ciudadanía

- **Escuela Cívico-Tributaria**
- **Encuentros y Jornadas Tributarias**

81

RSC03SOC/2016-2027 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. Carta de servicios. Calidad.

RSC04SOC/2016-2027 – 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/2016-2027 – ODS 5 - I Plan de Igualdad de Gestrisam. Prevé recoger y contemplar una serie de medidas y acciones, que han sido negociadas en la Comisión de Igualdad (representada paritariamente por la parte económica y la social). Este Plan de Igualdad nace con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito de trabajo de Gestrisam.

RSC06SOC/2016-2027 – 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 y la difusión de Buenas Prácticas en la organización, sensibilización, concienciación y oportunidades que se remiten al personal, normalmente vía correos electrónicos.

RSC07SOC/2016-2027 - 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 la 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.

82

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RSC01ECO/2016-2027 – 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.

MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO

RSC01GOB/2016-2027 – 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.

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/2016-2027 - 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.

83

RSC03GOB/2016-2027 – 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.

RSCGOB/2018-2027 – 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.

84

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 tiene 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.

