

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2025

1



Versión 1.0 - 25/03/2026
Revisada 16/04/2026

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 | 7 |
| Qué es Gestrisam..... | 7 |
| 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..... | 11 |
| G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES | 11 |
| G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES | 11 |
| 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..... | 25 |
| G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE | 25 |
| 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 yG4-27)..... | 31 |
| 8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (Ver G4-17, G4-20 y G4-21)..... | 32 |
| 8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL..... | 42 |
| 8.3 DIMENSIÓN SOCIAL..... | 43 |
| 9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL..... | 77 |
| Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI | 79 |
| ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social | 82 |
| DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL | 83 |
| DIMENSIÓN SOCIAL | 84 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA..... | 86 |
| PRINCIPIO DE MATERIALIDAD | 87 |

1.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

En el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga asumimos un compromiso firme con una gestión tributaria **transparente, cercana y orientada a las personas**. Nuestro propósito es facilitar el cumplimiento de las obligaciones con la ciudadanía de forma clara, ágil y eficiente, reforzando una relación basada en la confianza, la información comprensible y la participación.

4

Durante 2025, consolidamos nuestro modelo de servicio mediante la **integración de TIC**, impulsando mejoras en los procedimientos y canales de atención para acortar tiempos, reducir cargas innecesarias y mejorar la calidad de la respuesta, tanto en la actividad interna como en la relación con la ciudadanía.

Reafirmamos, además, nuestra **vocación social**: la administración tributaria debe contribuir al bienestar del conjunto de la comunidad, atendiendo especialmente a las necesidades de las personas en **riesgo de exclusión**, con un enfoque sensible y garantista que promueva la accesibilidad y la igualdad de oportunidades.

Este compromiso se completa con una cultura interna, solidaria y con vocación social, centrada en las personas: impulsamos la **igualdad y la conciliación** como principios esenciales en el funcionamiento del funcionariado y del personal público, favoreciendo condiciones de trabajo que sustenten el desempeño y el buen servicio.

Nuestro trabajo, guiado por la responsabilidad y la mejora continua, se refleja en los resultados y avances recogidos en la memoria, convencidos de que la RSC no es un fin en sí misma, sino la forma en que damos sentido a la gestión pública: con rigor, empatía y orientación a la ciudadanía.

Con el objetivo de participar en la provisión de los medios necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la sociedad, prestamos servicio público con vocación profesional y técnica, orientación a la ciudadanía y compromiso con la mejora continua. Nuestro trabajo se traduce en una actuación eficaz y responsable que refuerza la confianza en la institución y acompaña a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración.

Somos una organización pública reconocida en el ámbito nacional e internacional como excelente, eficiente, innovadora y altamente transparente, abierta y responsable. Impulsamos una gestión moderna con integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para facilitar una oficina sin papeles y una tramitación electrónica simplificada, reforzando la agilidad, la calidad y el acceso a los servicios.

A través de una atención **cercana, ágil y eficiente**, conectamos la actuación del organismo con las necesidades reales de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y la participación. En este marco, desarrollamos, como un conjunto integrado de competencias, la **gestión tributaria** (gestión, inspección y recaudación de tributos municipales y otros ingresos de derecho público), la **gestión del padrón de habitantes**, las **sanciones por infracciones de la Ley de Seguridad Vial** y las **sanciones/actuaciones vinculadas a las Ordenanzas de Convivencia**.

En 2025 destacamos y celebramos nuestro **35 aniversario**, una fecha significativa que reafirma el camino recorrido y el impulso hacia una gestión cada vez más eficiente, transparente e innovadora. El **informe de resultados** se incluirá en el apartado 8 **"Nuestro de Desempeño"**.

Asimismo, impulsamos la **Campaña de Beneficios fiscales y Ayudas**, orientada a facilitar el acceso a los recursos y beneficios previstos, contribuyendo a una gestión socialmente responsable, más clara para la ciudadanía y coherente con nuestra vocación de servicio.

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).

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

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga tiene como principal competencia, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Málaga, la aplicación del sistema tributario municipal y de aquellos otros recursos de derecho público cuya gestión se le encomiende, además de los trámites del padrón de habitantes, participando en la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la ciudadanía. A este respecto tiene encomendadas por Estatutos o delegadas, competencias en materia de infracciones a la ley de Tráfico y Seguridad Vial o a determinadas Ordenanzas Municipales, principalmente la de Convivencia Ciudadana.

Nuestra configuración como Organismo Autónomo en el año 2006, tras un largo período de ejercicio como empresa de capital íntegramente municipal, obedeció a la necesidad de dar soporte al Órgano de Gestión Tributaria previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión. Este órgano es el responsable de ejercer como propias las competencias que a la Administración Tributaria local le atribuye la legislación tributaria.

Desde que iniciamos nuestra andadura en el año 1990, hasta hoy, hemos sabido evolucionar adaptándonos a los tiempos y a la nueva y profusa normativa relacionada con el ámbito financiero y tributario de la Hacienda Local, contando con un equipo humano en torno a 220 personas altamente profesionalizadas (de las que un 61% son mujeres), que ha centrado su atención y esfuerzo en ofrecer un servicio puntual, eficaz, solvente e innovador. En esta andadura, se ha pasado de una gestión manual, de menor volumen y más simple, a una gestión altamente eficaz en sus resultados, automatizada en casi su totalidad, más compleja y con una dimensión considerablemente mayor.

Somos un Organismo Autónomo del Excelentísimo Ayuntamiento de la ciudad de Málaga, capital de la provincia del mismo nombre y de la Costa del Sol, Andalucía, España.

Nuestra ciudad tiene una población empadronada de casi 600.000 habitantes y una amplia población flotante. La economía del municipio es una de las más dinámicas de la región y está basada en el sector terciario (servicios).

Nacimos en el año 1990 para colaborar en la Recaudación Tributaria, que hasta ese momento realizaba el Ayuntamiento de Málaga en forma de gestión directa. La eficiencia y los buenos resultados alcanzados propiciaron que las competencias se ampliaran en un principio a la Gestión de Multas de Tráfico y a la Gestión e Inspección Tributaria, y, posteriormente, al Padrón Municipal de Habitantes, a los expedientes sancionadores por infracciones a diversas ordenanzas municipales y otros nuevos servicios; constituyéndonos en el año 2006 como Organismo Autónomo, integrado en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga. Enlace Web: <http://gestrisam.malaga.eu/>

G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN

Uno - ESPAÑA

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Organismo Autónomo de Administración Local. Ayuntamiento de Málaga

Qué es Gestrisam

Gestrisam es el **órgano directivo municipal** denominado por la Ley 7/1985 de 2 de abril, en su artículo 130.1.B).g), como “**órgano de gestión tributaria**”, es creado en la ciudad de Málaga por acuerdo plenario en sesión celebrada el 21 de diciembre de 2005, aunque sus inicios fueron en 1990 cuando se decidió crear la Empresa Municipal de Recaudación, S.A. (Remasa) para que colaborase en la recaudación de los tributos más importantes.

El **Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam)** es el responsable principalmente, en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Málaga, de la aplicación del **sistema tributario municipal** y de aquellos otros recursos de derecho público cuya gestión se le encomiende. Tales como, **Padrón de habitantes**, la gestión de los **expedientes sancionadores por infracciones contempladas en el Real Decreto Legislativo 339/1990**, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial así como por **infracción a diversas ordenanzas municipales** (Ordenanza para la Garantía de la Convivencia Ciudadana y la Protección del Espacio Urbano, Ordenanza para la limpieza de espacios públicos y gestión integral de los residuos sólidos urbanos, Ordenanza para la prevención y control de ruido y vibraciones, Ordenanza municipal de bienestar, protección y tenencia responsable de los animales, Ordenanza reguladora de quioscos y otras instalaciones similares en la vía pública, Ordenanza reguladora de la venta ambulante, ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y Ordenanza municipal de la Feria de Málaga) y el Art. 37.7 de la L.O. 4/2015 de Protección de la Seguridad Ciudadana. Además de las labores de **coordinación del resto de áreas u organismos desconcentrados**, cuyas labores en materia de gestión tributaria y recaudatoria asume el organismo para el **cobro de las liquidaciones emitidas**.

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

- La gestión, liquidación, inspección y recaudación en periodo voluntario de los tributos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, así como de otros ingresos de derecho público pertenecientes a éste que se le encomienden.
- La recaudación en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- La gestión y/o recaudación en periodo voluntario y/o ejecutivo de ingresos de derecho público pertenecientes a otras entidades que se le encomiende o que a tal efecto conviene.
- La revisión en vía administrativa de los actos dictados por él.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios.
- El análisis de las previsiones de ingresos públicos y el diseño de la política global de ingresos tributarios.
- La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento, sin perjuicio de la competencia de otros órganos municipales o jurisdiccionales.
- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios u otros ingresos de derecho público, así como de las transferencias corrientes vinculadas a los anteriores.
- La colaboración con otras instituciones públicas en las materias objeto del organismo.
- La gestión del padrón municipal de habitantes.
- La gestión, incluida en su caso la recaudación, de expedientes sancionadores no tributarios que se le encomiende.
- La gestión del procedimiento de aprobación, modificación o derogación de las ordenanzas fiscales que se le encomienden, salvo los acuerdos de ordenación e imposición que serán dictados por el órgano competente.
- Solicitar cuantos informes sean necesarios para su gestión a otros órganos municipales.

- En general, todas aquellas competencias no especificadas anteriormente y que estén relacionadas con la gestión de los recursos que correspondan al organismo y le hayan sido encomendados.
- El control de la eficacia de las delegaciones efectuadas en otros órganos, organismos o entidades municipales.

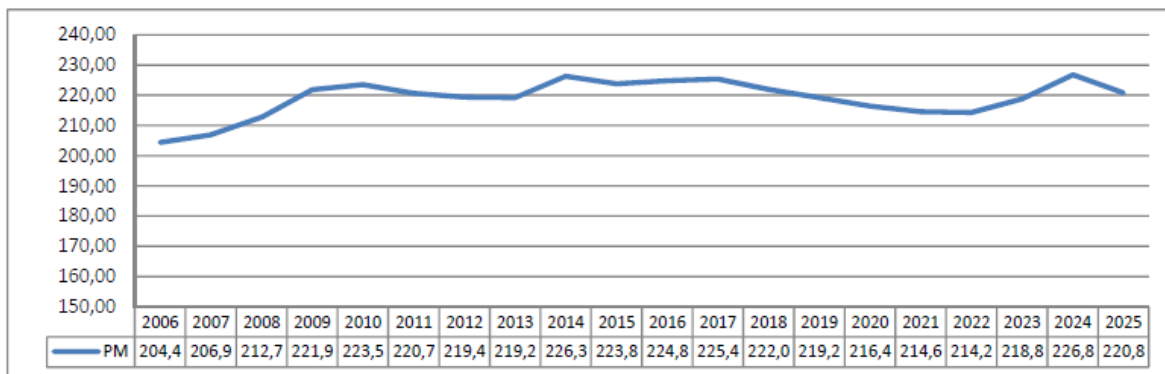
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga. (Tributos Municipales. Hacienda Local. Padrón de Habitantes)

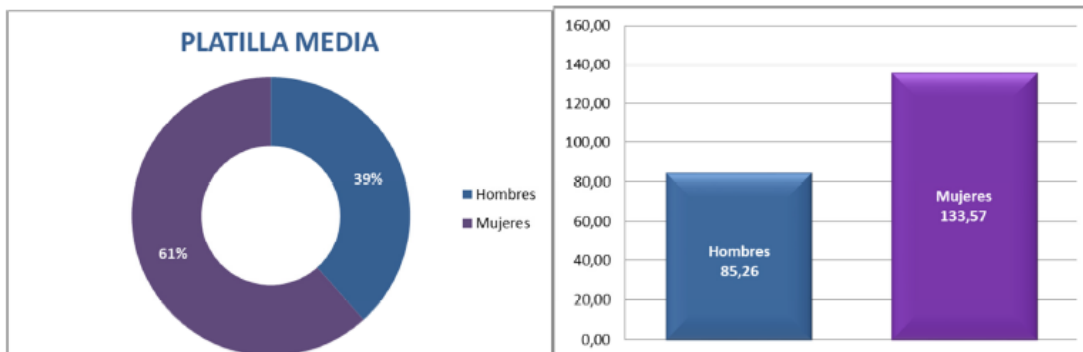
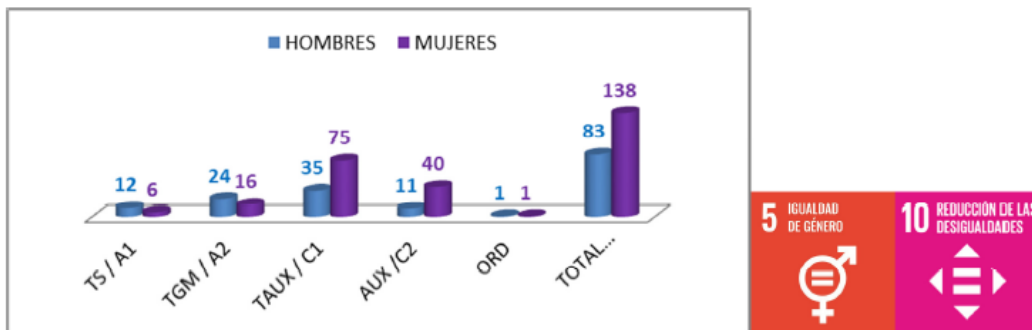
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Gráfica evolución histórica. Plantilla media del organismo (histórico)

EVOLUCIÓN PLANTILLA MEDIA AÑO 2006 – 2025



Distribución de la plantilla por categoría y sexo



Plantilla desagregada por sexo el día 31 de diciembre de 2025:

| O.A. GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERV. DEL EXCMO AYTO DE MÁLAGA | | | | | | | |
|--|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|------------|------------|
| NÚMERO DE EMPLEADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2025 | | | | | | | |
| CATEGORÍA LABORAL | POR SEXO | | | | TOTAL | | |
| | MASCULINO | | FEMENINO | | | | |
| | Funcionario | Laboral | Funcionario | Laboral | Funcionario | Laboral | Total |
| TS - A1 | 4 | 8 | 2 | 4 | 6 | 12 | 18 |
| TGM- A2 | 1 | 23 | 0 | 16 | 1 | 39 | 40 |
| T.AUX- C1 | 1 | 34 | 4 | 71 | 5 | 105 | 110 |
| AUX. | 2 | 9 | 13 | 27 | 15 | 36 | 51 |
| ORD | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 8 | 75 | 19 | 119 | 27 | 194 | 221 |

9

VIDEO CORPORATIVO. GESTRISAM

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

G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

Convenios 2025

2025.1 Convenio colaboración con Limpieza de Málaga LIMASAM

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)



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:

11

- 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 2025 están basados en todos los informes de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2025.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2025. 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.

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/>

Destacamos durante 2025:

- 35 aniversario de la entidad. Actuaciones y actividades corporativas entorno a este hito (informe de resultados en apartado 12 “Nuestro de Desempeño”)
- Campaña de Beneficios fiscales y Ayudas

<https://beneficiosfiscalesmalaga.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

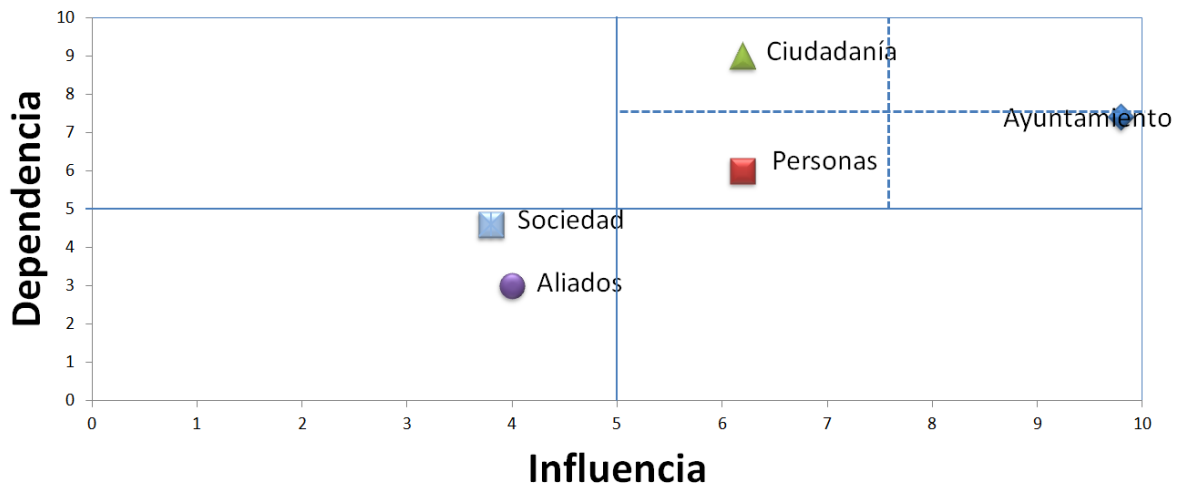
$$P = \bar{I} \times \bar{D}$$

P = Priorización

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

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

| 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:

- | | |
|-----------|----------|
| Vigilar | Invertir |
| Comprobar | Mantener |
- **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.

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). |

Enlace de transparencia

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

Escuela Cívico-Tributaria

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

Entidades Financieras para el pago de los recibos. Las EE.FF. con las que trabajamos en 2025 son:

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



5.

18

PERFIL DE LA MEMORIA

5. PERFIL DE LA MEMORIA

*G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA
Año 2025*

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Memoria de Responsabilidad Social 2024 de Gestrisam. Cerrada en marzo del 2025, 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.

19

Responsabilidad social

Memorias Comité social Noticias publicadas en medios de comunicación

Memorias

| | |
|--------------|---|
| Memoria 2024 | ▼ |
| Memoria 2023 | ▼ |
| Memoria 2022 | ▼ |
| Memoria 2021 | ▼ |
| Memoria 2020 | ▼ |
| Memoria 2019 | ▼ |
| Memoria 2018 | ▼ |
| Memoria 2017 | ▼ |
| Memoria 2016 | ▼ |
| Memoria 2015 | ▼ |
| Memoria 2014 | ▼ |
| Memoria 2013 | ▼ |

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

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



Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

Contacto Valoración del servicio. Quejas y sugerencias

Quienes somos ▾ Atención a la ciudadanía ▾ Gestiones/Trámites ▾ Transparencia Tributos ▾ Recaudación Multas e Infracciones 🔍

🏠 > Quienes somos > Gestrisam Solidaria

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

Quienes somos ▾

- Presentación
- Quienes somos
- Competencias
- Organigrama corporativo
- Carta de Servicios
- Marco estratégico
- Publicaciones
- Protección de datos y privacidad
- Compromiso de igualdad de oportunidades
- > **Gestrisam Solidaria**



Responsabilidad Social. Igualdad de Género. GESTRISAM SOLIDARIA

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.

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

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

Responsabilidad social

Igualdad de género

Gestrisam solidaria

Memorias publicadas en el Ministerio de Trabajo y Economía Social - MEMRSE

MEMRSE
Memorias de Responsabilidad Social

Bienvenido ALICIA

Memorias
Publicar memoria
Cambiar datos
Cambiar contraseña
Notificaciones

Mostrar **50** registros Buscar:

| Fecha Alta | Fecha Baja | Entidad auditora | Año | Estado | Detalle | Auditoría | Memoria | Certificado Reconocimiento |
|------------|------------|------------------|------|---------------|---------|-----------|---------|----------------------------|
| 07/10/2016 | | | 2015 | Publicada | 📄 | | 📄 | 📄 |
| 30/01/2018 | 26/09/2018 | | 2018 | Despublicada | 📄 | | 📄 | 📄 |
| 30/01/2018 | | | 2016 | Publicada | 📄 | | 📄 | 📄 |
| 26/09/2018 | | | 2018 | En Subsancion | 📄 | | 📄 | |
| 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 | Publicada | 📄 | | 📄 | 📄 |
| 12/02/2026 | | | 2024 | Publicada | 📄 | | 📄 | 📄 |



| | |
|---|---------------------------------------|
| Dirección General de Economía Social y Responsabilidad Social de las Empresas | |
| CIF nº Q2900429H | Asunto: Certificado de reconocimiento |
| Publicación en el Sistema de Memorias de Responsabilidad Social de las Empresas | |

Notifico que la empresa o entidad ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA ha presentado su memoria de responsabilidad social o de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2.024 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, Información sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (criterios ASG), Opiniones de los grupos de interés, null

Ejercicio: 2.024

Fecha de alta: 12 de febrero del 2026



G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

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

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

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

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

2016 - Memoria de Responsabilidad Social - para ser incorporada en portal interno y web corporativa. Subida a la plataforma del Pacto Mundial y difundida entre los grupos de interés de la entidad. Hasta la fecha se ha realizado todos los informes relacionados con la responsabilidad social corporativa de la organización internamente desde el departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, viendo la magnitud de informe final, para

la memoria 2016 se pretende contratar empresa de diseño gráfico especializada que realice memoria simplificada más visual para la web.

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

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

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

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

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

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

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

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

2022 – Destacamos en la memoria:

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

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

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

2023 – El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria presta sus servicios a la Ciudadanía Malagueña y, por tanto, debemos ser cada vez más eficientes en las actividades que nos ocupan, puesto que interactúan en un entorno social y ambiental que deben respetar y mejorar, al tiempo que deben velar por el desarrollo profesional y el bienestar laboral del personal.

En base al plan de dirección y el propósito, la visión y los valores según las políticas y estrategias de Gestrisam, buscamos el éxito de la organización y la satisfacción de los Grupos de Interés, a través de los Planes Estratégicos y de las metas marcadas. Para la excelencia de nuestra Organización se hace cada vez más importante un enfoque estratégico sobre RSC. Este puede reportar beneficios en cuanto a la gestión de riesgos, ahorro de costes, relaciones de confianza con los grupos de interés, gestión de los Recursos Humanos y capacidad de Innovación.

Iniciativas como la de realizar sistemáticamente un Plan de actuaciones de Responsabilidad Social vinculado al plan estratégico de la organización (Modelo EFQM. Liderazgo y Excelencia) y Memorias anuales de Responsabilidad Social, son una forma de dar cuenta a la sociedad Malagueña de las actuaciones que realizamos y supone, al tiempo, un compromiso y una motivación para la mejora continua en este ámbito. Contribuyendo, así, al progreso social, medioambiental y económico, en el marco de un desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

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

Nos regimos bajo estándares de la Guía G4 de Elaboración de Informes de Sostenibilidad de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), reiterando nuestro compromiso en la construcción de bases sólidas que traduzcan nuestro trabajo diario en una mayor inversión social, económica y ambiental. Anualmente, difundimos nuestros resultados. La Memoria anual de Responsabilidad Social de Gestrisam, se difunde a todo el personal enlace y a principales Grupos de Interés. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo y Economía Social, anualmente obtenemos el Certificado de Reconocimiento con resolución del Ministerio y Pacto Mundial. Colaboramos con entidades como Fundación Corresponsables, Ciedes, Emasa, Caritas Diocesana y otras, con el fin de promover nuestro compromiso responsable con Málaga y nuestro entorno. Estamos adheridos al Pacto Mundial, siguiendo en nuestro modelo los 10 principios y los 17 ODS de la Agenda 2030. Obviamente, dada la transparencia de nuestro plan de actuaciones y memorias anuales de RS, cualquier departamento municipal puede copiar el modelo, quedando claro nuestro apoyo y guía.

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.

2025 - Desde la perspectiva transversal y colaboradora del Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social ponemos en valor al Organismo Autónomo de Gestión tributaria, entidad comprometida con la Ciudadanía Malagueña. Destacamos el programa de Gestrisam Solidaria vinculado a Beneficios Fiscales y 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, desde el Negociado de Fraccionamiento y Aplazamiento se tramitan las facilidades de pago en nuestra organización con la gestión de casi 11 millones de euros al año. Se suman las competencias de Registro General de este Organismo. También aportamos datos relacionados con los ODS ejecutados por otros Departamentos, tales como las actuaciones sobre la Valoración de la Insolvencia de deudores y declaración de Fallidos, de la Escuela Cívico Tributaria y de los estudios realizados desde el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

Desde la perspectiva de género, Gestrisam sigue avanzando en su Plan de Igualdad con la Comisión de Seguimiento del mismo, resaltamos la incorporación de un nuevo eje transversal, LGTBI, donde se incorporan 8 nuevas medidas específicas para todo el personal en protección del colectivo LGTBI.

Destacamos en el año 2025 el 35 cumpleaños de nuestro Organismo. Un 35º aniversario comprometido con nuestras personas y nuestro entorno, hemos ido más allá de la celebración, desarrollando un programa de actividades (culturales, sociales y lúdicas) con objetivo claro: reforzar nuestro compromiso con la sociedad y alinear nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

A su vez, gestionamos el cambio y la mejora, por ello, tenemos que poner en valor el gran esfuerzo del equipo implicado en la asimilación de nuevas tecnologías, un año de esfuerzo por parte de toda la Dirección y mandos intermedios de Gestión Tributaria para el seguimiento, diseño, desarrollo y programación del Proyecto de cambio de las plataformas fiscales, gestión documental y de expedientes, de la mano del Área de Innovación municipal y la consultora proveedora informática T-Systems, que es una multinacional alemana de servicios informáticos y de consultoría.

25

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 y Economía Social**, apartado **MEMRSE**, 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.

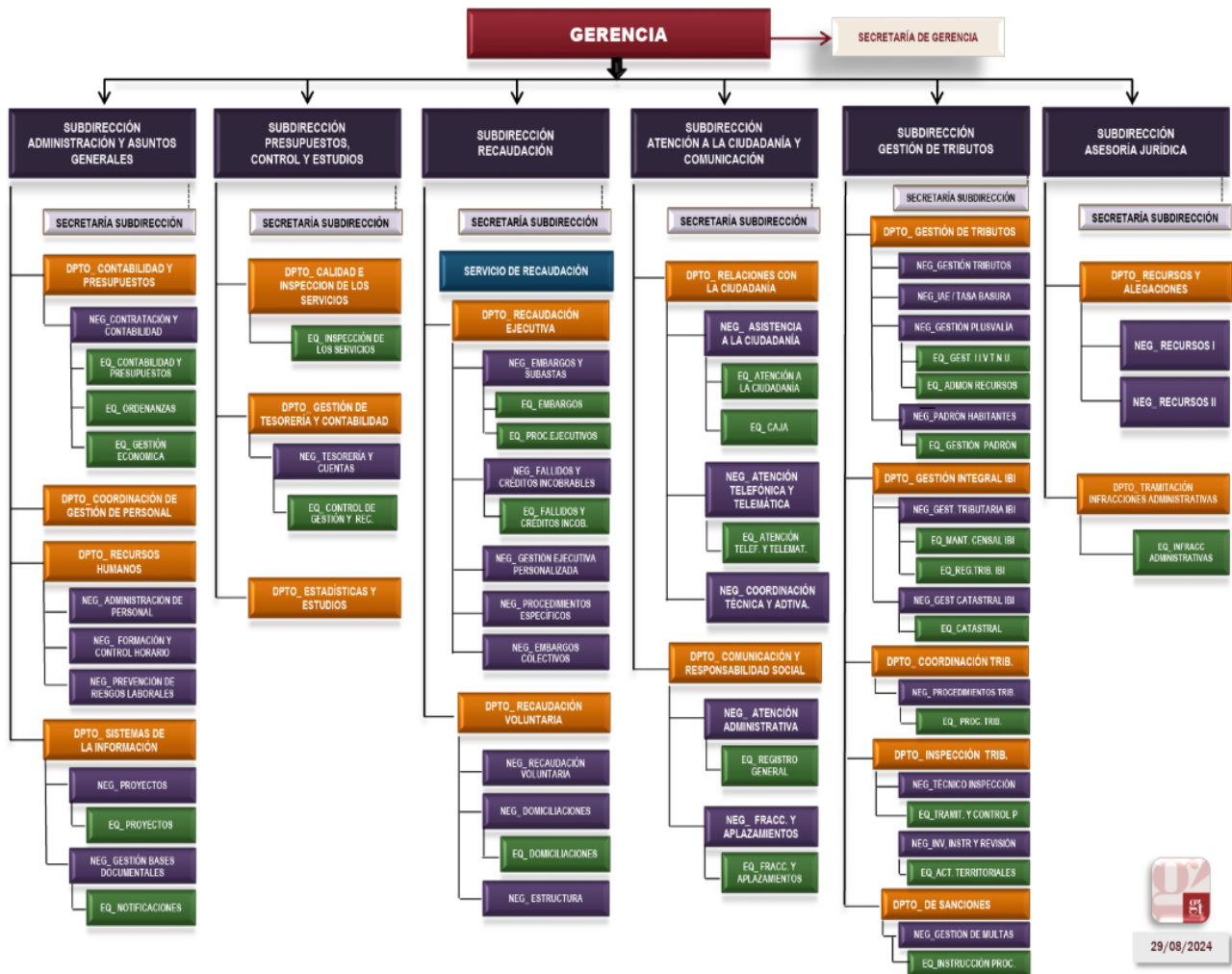


6.

GOBIERNO

6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



(Se mantiene organigrama anterior año 2024. 29/08/2024, última actualización)

7.

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

MARCO ESTRATÉGICO CORPORATIVO. GESTRISAM

Misión Visión y Valores. Marco Estratégico. La Planificación Estratégica es una herramienta clave para reflexionar sobre la identidad, entorno, trayectoria y futuro de la organización. Gestrisam parte de tres definiciones esenciales que le ayudan a proyectarse hacia el futuro: su Misión (Qué es y Qué hace Gestrisam, su razón de ser), su Visión (Por Qué lo hace y Dónde quiere situarse) y sus Valores Compartidos (Cómo lo hace, sus principios).

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 |



8.

NUESTRO DESEMPEÑO

8. NUESTRO DESEMPEÑO

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.

31

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

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

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

Con fecha 16 de enero de 2025 entra en vigor el presupuesto del O.A. Gestión Tributaria para 2025.

El presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 22.544.228,15 euros. El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

32

Presupuesto de Ingresos:

| CAPITULOS | PREVISIONES DEFINITIVAS | DERECHOS RECONOCIDOS NETOS | RECAUDACION NETA | DERECHOS RECON. PTES. COBRO | % DER PREV | % RECAUD/DER |
|--|-------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------|----------------|
| III Tasas, precios públicos y otros ingresos | 6.900,00 | 429,19 | 429,19 | 0,00 | 6,22% | 100,00% |
| IV Transferencias corrientes | 19.450.740,94 | 17.236.000,00 | 14.113.000,00 | 3.123.000,00 | 88,61% | 81,88% |
| V Ingresos patrimoniales | 100,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | - | - |
| TOTAL INGRESOS CORRIENTES | 19.457.740,94 | 17.236.429,19 | 14.113.429,19 | 3.123.000,00 | 88,58% | 81,88% |
| VII Transferencias de capital | 3.061.026,78 | 121.115,19 | 48.878,19 | 72.237,00 | 3,96% | 40,36% |
| TOTAL INGRESOS DE CAPITAL | 3.061.026,78 | 121.115,19 | 48.878,19 | 72.237,00 | 3,96% | 40,36% |
| VIII Activos financieros | 25.460,43 | 8.182,50 | 8.182,50 | 0,00 | 32,14% | 100,00% |
| TOTAL INGRESOS FINANCIEROS | 25.460,43 | 8.182,50 | 8.182,50 | 0,00 | 32,14% | 100,00% |
| TOTAL PRESUPUESTO | 22.544.228,15 | 17.365.726,88 | 14.170.489,88 | 3.195.237,00 | 77,03% | 81,60% |

Presupuesto de Gastos:

| CAPITULOS | CREDITOS DEFINITIVOS | GASTOS COMPROMET. | OBLIGACIONES RECONOCIDAS | % ADJUDICAC. | % EJECUCION |
|---|----------------------|----------------------|--------------------------|---------------|---------------|
| I Gastos de Personal | 13.638.885,96 | 12.638.776,50 | 12.552.369,37 | 92,67% | 92,03% |
| II Gastos bienes corrientes y servicios | 5.803.353,98 | 5.214.633,71 | 4.445.357,59 | 89,86% | 76,60% |
| III Gastos financieros | 501,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00% | 0,00% |
| IV Transferencias corrientes | 15.000,00 | 2.640,00 | 2.640,00 | 17,60% | 17,60% |
| TOTAL GASTOS CORRIENTES | 19.457.740,94 | 17.856.050,21 | 17.000.366,96 | 91,77% | 87,37% |
| VI Inversiones reales | 3.066.486,21 | 3.022.075,02 | 126.539,90 | 98,55% | 4,13% |
| TOTAL GASTOS DE CAPITAL | 3.066.486,21 | 3.022.075,02 | 126.539,90 | 98,55% | 4,13% |
| VIII Activos financieros | 20.001,00 | 16.800,00 | 16.800,00 | 84,00% | 84,00% |
| TOTAL GASTOS FINANCIEROS | 20.001,00 | 16.800,00 | 16.800,00 | 84,00% | 84,00% |
| TOTAL PRESUPUESTO | 22.544.228,15 | 20.894.925,23 | 17.143.706,86 | 92,68% | 76,04% |

| ESTADO DE INGRESOS | | | ESTADO DE GASTOS | | |
|--------------------|---|----------------------|------------------|---|----------------------|
| CAP. | DENOMINACIÓN | IMPORTE | CAP. | DENOMINACIÓN | IMPORTE |
| | OPERACIONES CORRIENTES | | | OPERACIONES CORRIENTES | |
| 1 | IMPUESTOS DIRECTOS | | 1 | REMUNERACIONES DE PERSONAL | 13.638.885,96 |
| 2 | IMPUESTOS INDIRECTOS | | 2 | COMPRA DE BIENES CTES. Y SERVICIOS | 5.803.353,98 |
| 3 | TASAS Y OTROS INGRESOS | 6.900,00 | 3 | INTERESES | 501,00 |
| 4 | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 19.450.740,94 | 4 | TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 15.000,00 |
| 5 | INGRESOS PATRIMONIALES | 100,00 | 5 | FONDO DE CONTINGENCIA | |
| | TOTAL OPERACIONES CORRIENTES | 19.457.740,94 | | TOTAL OPERACIONES CORRIENTES | 19.457.740,94 |
| | OPERACIONES DE CAPITAL | | | OPERACIONES DE CAPITAL | |
| 6 | ENAJENACION DE INVERSIONES REALES | | 6 | INVERSIONES REALES | 61.180,00 |
| 7 | TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | 61.180,00 | 7 | TRANSFERENCIAS DE CAPITAL | |
| | TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL | 61.180,00 | | TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL | 61.180,00 |
| | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 19.518.920,94 | | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 19.518.920,94 |
| | OPERACIONES FINANCIERAS | | | OPERACIONES FINANCIERAS | |
| 8 | VARIACION DE ACTIVOS FINANCIEROS | 20.001,00 | 8 | VARIACION DE ACTIVOS FINANCIEROS | 20.001,00 |
| 9 | VARIACION DE PASIVOS FINANCIEROS | | 9 | VARIACION DE PASIVOS FINANCIEROS | |
| | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 20.001,00 | | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 20.001,00 |
| | TOTAL INGRESOS | 19.538.921,94 | | TOTAL GASTOS | 19.538.921,94 |

RSC en Contratación y Compras. Destacan las siguientes actuaciones:

- Difusión entre los empleados del Organismo de un recordatorio y actualización de la ubicación de los puntos de reciclado en Tabacalera, (Ods 12 - Consumo Responsable).
- Adjudicación del contrato de suministro mediante renting (arrendamiento), de dos vehículos con sistema de propulsión híbrido no enchufables.
- Adjudicación del contrato para los servicios de depósito, recogida y destrucción certificada de papel y otros soportes con información confidencial y/o protegidos del Organismo.
- Colaboración en el proyecto Centesimal impulsado por el Área de Innovación, Digitalización y Captación de inversores, que tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética, monitorizar los niveles de contaminación, ocupación y conocer la salud estructural, entre otros datos, de 218 edificios del municipio de Málaga.
- Inclusión de criterios medioambientales para la adjudicación de los contratos siguientes:
 - Suministro, mediante renting (arrendamiento), de dos vehículos con sistema de propulsión híbrido no enchufables
 - Servicios de diseño, maquetación e impresión de la memoria anual del Organismo
 - Servicios de depósito, recogida y destrucción certificada de papel y otros soportes con información confidencial y/o protegidos del Organismo.
 - Servicio de mantenimiento de las puertas automáticas situadas en la sede del Organismo.
 - Servicios de realización de encuestas de satisfacción a los clientes presenciales del Organismo.
 - Servicio de una agencia de intermediación con medios de comunicación, para la planificación, mediación, inserción, compra de espacios publicitarios y otros soportes de medios de difusión para la divulgación de anuncios oficiales, institucionales e imagen corporativa del Organismo.
 - Servicios de impresión y acabado/ensobrado acumulado de recibos y avisos tributarios del Organismo.
 - Suministro mediante arrendamiento, sin opción de compra, de una máquina plegadora-cerradora de impresos dedicados a la correspondencia del Organismo.

- Suministro de sillería, mobiliario diverso y accesorios de oficina para las dependencias del Organismo.
- Suministro de impresos, sobres y carpetas para el O.A. Gestión Tributaria.
- Inclusión de criterios de adjudicación relacionados con el medioambiente en los contratos siguientes:
 - Servicios de diseño, maquetación e impresión de la memoria anual del Organismo.
 - Servicios de agencia de viajes y organización de eventos y actividades del Organismo.
- Periodo medio de pago a proveedores

El periodo medio de pago durante 2025, a efectos de los indicadores de calidad, ha sido de 16,98 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.

| Año | P.M.P. (días) |
|------|------------------|
| 2020 | 17,30 |
| 2021 | 13,19 |
| 2022 | 15,82 |
| 2023 | 17,78 |
| 2024 | 17,69 |
| 2025 | 16,98 |

La **Encuesta Anual de Proveedores 2025**, que evalúa la satisfacción de estos con la gestión del Organismo desde el ejercicio anterior, ha arrojado un índice de satisfacción global de **9,56 sobre 10**. Este resultado refleja el alto grado de confianza de las empresas contratistas en la eficiencia de la tramitación administrativa y económica, destacando como atributos la amabilidad y cortesía, el trato personal, la profesionalidad y la competencia.

8.1.2. Indicadores de desempeño

RESULTADOS GLOBALES DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA – Comunicación Responsable

En **COMUNICADO RESUMEN DE NOTA DE PRENSA, Málaga, 26 de noviembre de 2024.- Economía, Hacienda y Fondos de la UE**

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

- 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 municipal que supone llegar a una bonificación del 25% por transmisiones mortis-causa para no convivientes
- Además, refuerza la aplicación de beneficios fiscales en apoyo a la actividad económica, el empleo y el fomento de la construcción de viviendas protegidas, alineados con los compromisos recogidos en el programa de Gobierno 2023-2027

El equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga ha presentado esta mañana la propuesta de ordenanzas fiscales para 2025 que da continuidad a su política de marcada moderación fiscal que ha venido implementando en los últimos veinte años.

Al mismo tiempo, refuerza la aplicación de diferentes beneficios fiscales en apoyo a sectores económicos claves para el empleo y la promoción de la construcción de viviendas protegidas, contemplados en su programa de Gobierno para 2023-2027.

Entre las decisiones más destacadas está la congelación de las tarifas y las cuotas de los principales impuestos con mayor trascendencia social: el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) y

el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía Municipal), que ni siquiera llegan a actualizarse con la aplicación del IPC de los últimos años. Además, se aplicará una nueva reducción de la plusvalía municipal que supone llegar a una bonificación del 25% por transmisiones mortis-causa para no convivientes.

Asimismo, con la incorporación adicional de nuevos beneficios fiscales, se incide en el apoyo a los colectivos y familias con escasos recursos y fomenta el desarrollo de la 1/8 actividad económica y la inversión, como elementos impulsores del avance de la ciudad y la permanente mejora de los servicios públicos.

Gracias a ello, en el próximo año, la ciudad de Málaga permanecerá como una de las ciudades españolas con una fiscalidad más baja y, especialmente, si se la compara con las otras 5 capitales con más de 500.000 habitantes (Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza y Sevilla), como puede apreciarse en los análisis financiero-tributarios disponibles en el Observatorio Tributario Andaluz (<https://ota.malaga.eu/>).

Estas novedades está previsto que se lleven a Junta de Gobierno Local en diciembre.

IBI: se congela

Para 2025, el Ayuntamiento de Málaga mantiene invariable el tipo de gravamen general para inmuebles urbanos en el 0'4510%, como se viene haciendo desde 2014; esto abarca al 99% de los inmuebles de naturaleza urbana. Se mantiene igualmente el tipo de gravamen de aplicación para inmuebles rústicos y para Bienes Inmuebles de Características Especiales.

En la siguiente tabla se recogen los tipos de gravamen en el IBI para inmuebles residenciales en 2024 de las grandes capitales españolas:

| Municipio | Tipo gravamen IBI residencial |
|------------|-------------------------------|
| Madrid: | 0.442% |
| Barcelona: | 0.66% |
| Valencia: | 0.578% |
| Zaragoza: | 0.4% |
| Sevilla: | 0.669% |
| Málaga: | 0.451% |

Plusvalía: incremento de bonificaciones por transmisiones mortis-causa hasta el 25%

Para el año 2025, se duplica la bonificación por transmisiones mortis-causa para no convivientes: la reducción en la cuota pasará del 12,5% actual al 25%, en cumplimiento del compromiso del equipo de Gobierno de extender la aplicación de este beneficio de forma progresiva hasta alcanzar el máximo legal permitido del 95%.

En concreto, cuando no se acredite la convivencia se aplicará una bonificación del 25% de la cuota íntegra para aquellos inmuebles cuyo valor catastral no sea superior a 150.000 euros.

Se estima para 2025 un impacto de 1,8 millones de euros con esta bonificación que beneficiaría a unas 8.000 familias.

Esta bonificación se une a las que ya se aplican para familiares convivientes que alcanza un porcentaje de reducción del 95% para inmuebles con valor catastral inferior a 100.000 euros y que supone otro importe aproximado de 1.000.000 euros al año.

Cabe recordar que en materia de plusvalía, tanto intervivos como mortis causa, desde el año 2022 el importe medio de las cuotas se ha visto reducido en un 36% como consecuencia de la aplicación de la nueva fórmula de cálculo por aplicación del Real Decreto Ley 26/2021. Lo que conlleva en la práctica una reducción de unos 20 millones de euros al año en el impuesto que queda en manos de los contribuyentes. Cantidad que a día de hoy no ha sido compensada a los Ayuntamientos españoles por parte del Gobierno Central.

De hecho, en total, se puede estimar una reducción acumulada del 2022 al 2025 de casi 80 millones de euros.

Aumento de beneficios fiscales en ICIO para el fomento del empleo y la VPO

En este impuesto se aumentan los beneficios fiscales que se unen, igualmente, a los ya vigentes. En concreto, como novedades:

- Fomento de empleo: Se eleva el porcentaje de bonificación del 40% que se contempla en la actualidad al 60% que se propone, en relación todo ello a construcciones, instalaciones u

obras que sean realizadas para la mejora, ampliación o construcción de inmuebles que íntegramente se destinen al desarrollo de actividades económicas que generen empleo de carácter indefinido.

- Fomento de VPO: se eleva la bonificación desde el 50% de la cuota actual hasta el 95% para la construcción de viviendas de protección oficial para aquellas construcciones de VPO que superen el mínimo legal exigido (30%).

- Fomento de construcciones promovidas por entidades sin fines lucrativos que persigan fines cívicos, educativos o culturales: se contempla una nueva bonificación del 95% en la cuota del impuesto y sin límites cuantitativos para las obras de edificación de nueva construcción promovidas por entidades sin fines lucrativos que persigan fines cívicos, educativos o culturales.

El impacto estimado de esta medida es de unos 950.000 euros de aumento en los beneficios fiscales derivados de la aplicación de este impuesto para el próximo ejercicio.

Se elimina la tasa por expedición de calificaciones de actuaciones en materia de VPO

Con el fin de facilitar y fomentar la construcción de vivienda protegida, se deroga la tasa que grava en la actualidad el examen de proyectos y/o documentación técnica y administrativa necesaria para la obtención de calificaciones de vivienda protegida.

EMT: congelación de billete sencillo, abonos y tarjetas

Las tarifas de los abonos y tarjetas de la EMT, vigentes desde el año 2020, permanecerán congeladas durante el año 2025. En concreto, el precio del billete sencillo se mantiene en 1,40 euros y todas las tarjetas y abonos en el mismo precio aprobado para 2024: 8,40 euros la tarjeta de 10 viajes; 39,95 euros la tarjeta mensual de viajes ilimitados; 27 euros la tarjeta joven, la de estudiante y la de jubilado 27; 9,95 euros la tarjeta jubilado 10; 290 euros el abono anual de transporte; gratuito para la tarjeta para jubilados y el abono anual familiar; y 4 euros el billete de la línea del Aeropuerto.

Cabe recordar que actualmente los precios del transporte urbano para todos los abonos y tarjetas permanecen hasta final de año reducidos al 50%: un 30% estatal conforme al Real Decreto-Ley 20/2022 de bonificaciones especiales para el transporte colectivo y el 20% adicional cuyo coste es asumido por el Ayuntamiento.

Aparcamientos y servicio de grúa (Smassa): se congelan

La Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios, S.A. mantendrá congeladas las tarifas para el año 2025 en los aparcamientos públicos de rotación y en la prestación del servicio de grúa.

SARE: entrará en vigor la ordenanza aprobada que no se ha aplicado este año

En cuanto al SARE está previsto que se comience a aplicar --ya que aunque se anunció para 2024 no se ha llegado a materializar-- la nueva ordenanza fiscal, la número 22, reguladora de la tasa por estacionamiento regulado de vehículos en las vías públicas de la ciudad, que ha derogado a la ordenanza 39, por la cual tiene consideración de tasa el aprovechamiento especial de dominio público y no por prestación de un servicio, tal y como se regulaba hasta la actualidad.

En cuanto a las tarifas, la ordenanza mantiene los precios de 1 euro por hora de estacionamiento; 0,20 euros/día y 1,00 euro/semana para residentes. Del mismo modo, tal y como se especificó el año pasado sin llegar a aplicarse, se actualiza el importe mínimo por media hora de estacionamiento (de 0,30 céntimos a 0,50 céntimos); y el importe de cancelación de denuncias de 3,80 a 5,00 euros en caso de rebasar el tiempo autorizado y de 7,66 a 9,00 euros en caso de carecer de justificante. Por último, con la entrada en vigor de esta nueva ordenanza, los propietarios de vehículos eléctricos abonarán la tarifa general.

Quioscos: se vuelven a congelar las tarifas y se facilita su rentabilidad

Para el próximo ejercicio se vuelven a congelar las tarifas por la utilización privativa y el aprovechamiento especial de la vía pública mediante quioscos, si bien se introducen algunas adaptaciones técnicas para mejorar su gestión, la seguridad jurídica en el ejercicio de sus actividades y la diversificación y ampliación del número de ellas.

En concreto, se generaliza el procedimiento de concesión (en lugar de la autorización actual). Cabe recordar que la concesiones de quioscos desde que se aprobó la nueva ordenanza en febrero de este se extienden a 30 años; y se permiten desarrollar otras actividades para favorecer la rentabilidad de estos establecimientos (quioscos para venta de prensa con o sin caramelos, quioscos tradicionales y de venta de helados artesanales, fotografías y otras

actividades; quioscos de helados prefabricados; y quioscos autorizados para la instalación de taquillas inteligentes o de recogida de paquetería).

Emasa: continuará su implementación gradual

La modificación progresiva de las tarifas de Emasa que entraron en vigor a mediados de este año tras ocho ejercicios de congelación en los que el IPC ha subido un 29,3% (desde febrero de 2012 hasta mayo de 2024) continuará su implementación gradual en 2025 hasta completarse en 2028. De este modo, en el segundo año de aplicación (mediados de 2025), el incremento medio en los hogares por las tarifas de abastecimiento, saneamiento y depuración será de unos 0,36 euros al mes (un 1,8%), desde los 19,38 euros al mes (sin IVA y sin el canon de la Junta de Andalucía) a los 19,74 euros.

En cuanto al resto de clientes, las comunidades de propietarios sin contadores individuales pagarán una media de 8,46 euros más por comunidad al mes en el segundo año de aplicación, 392,21 a 400,67 euros (2,2%). Por su parte, los suministros empresariales y comerciales abonarán de media 1,13 euros más al mes, de 55,3 a 56,43 (2%), mientras los suministros oficiales pagarán 6,26 euros más al mes, de 291,16 a 297,42 euros (2,2%).

En este sentido, cabe recordar que estos ingresos se están destinando no sólo a afrontar el incremento de costes, sino también a la incorporación de nuevos servicios (mantenimiento de injerencias y conservación de la red de aguas exclusivamente pluviales) y la ejecución en el periodo 2024-2029 de un plan de 130 actuaciones en todos los distritos de la ciudad encaminadas a aumentar la producción de agua potable, seguir reduciendo las fugas y dar un salto importante en la reutilización de aguas regeneradas en las depuradoras para hacer frente a periodos de sequía, así como minimizar riesgos de inundaciones, renovar instalaciones o potenciar el autoconsumo eléctrico mediante la instalación de paneles fotovoltaicos en las cubiertas de edificios y depósitos de agua. Estas obras supondrán una inversión de 100,3 millones de euros que podrán iniciarse a corto plazo porque ya están redactados los proyectos de algunas de estas infraestructuras, por importe de 53 millones de euros (más información en <https://www.malaga.eu/el-ayuntamiento/notas-de-prensa/detalle-de-la-nota-deprensa/index.html?id=169661>).

Bodas civiles: actualización de las tarifas

Las tarifas de bodas civiles en el Ayuntamiento se actualizan para adaptarlas estrictamente a sus respectivos costes en cumplimiento la vigente Ley de Haciendas Locales y no se han modificado prácticamente desde 2012. Las bodas civiles pasan a tener las siguientes tarifas: dependencias administrativas, 65,19 euros; Salón de Espejos, 172,23 euros; y Jardín Botánico, 736,43 euros.

Actualización de las tarifas por visitas a la Alcazaba y Gibralfaro

Está prevista la derogación de la ordenanza que rige el precio público por visitas a los monumentos de la Alcazaba y Castillo de Gibralfaro durante el primer trimestre de 2025 y, paralelamente, se tramitará la aprobación de los nuevos precios públicos por visita a estos dos espacios. El incremento de los ingresos previstos se destinará fundamentalmente a actuaciones de mejora en ambos monumentos.

La nueva regulación proporcionará a los monumentos una nueva estructura alineada con sus necesidades y su compromiso de servicio público. Del mismo modo, con esta actualización los precios subirán no solo para cubrir como mínimo el coste del servicio prestado (según la ley TRLHL) sino también acercarlos a los precios de mercados actuales, quedando todavía por debajo de las medias nacional y andaluza.

Los precios que se aplicarán una vez que entre en vigor la ordenanza a lo largo de 2025 serán los siguientes: la visita ordinaria tanto para el Castillo Gibralfaro como para la Alcazaba costará 7 euros para cada monumento; el precio conjunto de los dos espacios será de diez euros. La tarifa reducida (se aplica a estudiantes, mayores de 65 años, jubilados, discapacidad de al menos del 33% y desempleados) para visitar cada monumento será de 3 euros y el precio de visita conjunto ascenderá a 5 euros. En el caso de grupos, la visita a cada espacio costará 5 euros, mientras que la tarifa conjunta para grupos de los dos espacios será de 8 euros. Cabe recordar que estos 2 espacios están abiertos de forma gratuita los domingos desde las 14.00 horas.

Se ha tomado también como referencia las tarifas de otros monumentos nacionales, autonómicos y provinciales. En los tres casos, el precio general de acceso a la Alcazaba y el Castillo de Gibralfaro estaría por debajo. Así, la media nacional está en torno a los 14,75 euros,

teniendo en cuenta el precio de la visita a la Sagrada Familia (26 euros), el Alcázar de Segovia (10 euros), la Catedral de Mallorca (10 euros) y el Teatro Romano de Mérida (13 euros). En Andalucía, la media es de 13,10 euros, tomando como referencia a la Alhambra (18 euros), Alcazaba de Granada y Generalife (10 euros), Mezquita de Córdoba (13 euros) Giralda (11 euros) Reales Alcázares de Sevilla (13,5 euros). En cuanto a los espacios de la provincia, la media se sitúa en 9,75 euros, teniendo en cuenta el precio de Catedral y cubiertas (11 euros), Alcazaba de Antequera (6 euros), Cuevas de Nerja (15 euros) y Museo de Antíopa (6 euros).

El incremento de ingresos se invertirá, entre otros, en la obra de remodelación y ampliación de los aseos para los visitantes; en la implementación de las mejoras en jardines de los dos monumentos y la restauración de las fuentes; ampliación de las prestaciones de los servicios de seguridad, limpieza y gestión de visitantes en todos los accesos; en la adaptación de los espacios disponibles para las visitas de personas con discapacidad o con movilidad reducida; promoción de estos monumentos; en la mejora de la iluminación interior de ambos monumentos y en obras de rehabilitación en ambos monumentos.

Parcemasa: aplicación de la actualización de precios que no se ha implantado este año

Por su parte, la empresa municipal Parcemasa tiene previsto culminar en 2025 la tramitación de la actualización de precios iniciada este ejercicio, que no ha llegado a aplicarse, tras más de 12 años de congelación en los que el incremento de costes (el IPC en la provincia ha subido un 30,4% desde enero de 2012 hasta octubre de 2024) ha sido soportado por la sociedad dependiente del Área de Sostenibilidad Medioambiental. Cuando los nuevos precios estén aprobados y entren en vigor, a los distintos servicios se les aplicará un incremento medio del 5,7% respecto a las tarifas vigentes desde 2012, que de forma mayoritaria no recaen directamente sobre la ciudadanía porque el 80% de los servicios son asumidos por las compañías de seguros de decesos.

Esta actualización se enmarca en la necesidad de mantener el equilibrio con el coste real de mantenimiento y puesta al día de las instalaciones y servicios que se prestan, teniendo en cuenta que todos los beneficios de la entidad se revierten en la mejora de los servicios.

Mientras tanto, Parcemasa ha seguido mejorando y modernizando sus instalaciones para garantizar los niveles de calidad como servicio público esencial para la comunidad. Así, se han puesto en servicio 6 nuevas tanatosalas (ya son 28 las que hay operativas) para dar respuesta a la demanda, un nuevo edificio de Coordinación de Servicios que ha permitido mejorar la atención al público, una sala para la celebración de ceremonias laicas, una clínica de psicología sanitaria para la atención al duelo, la creación del Jardín del Recuerdo, la construcción y puesta en servicio del cementerio municipal de animales de compañía o la implantación de un parque fotovoltaico para reducir gastos energéticos y emisiones a la atmósfera.

Prestaciones patrimoniales de Limasam

La hacienda municipal, al igual que las del resto de España, debe asumir la implantación de la nueva prestación patrimonial de carácter público no tributaria por los servicios de recogida, transporte y tratamiento de residuos, de obligada implantación, por imperativo legal.

Para ello, cabe recordar que el Ayuntamiento llevó a cabo la consulta pública para elaborar las ordenanzas reguladoras de las prestaciones patrimoniales por los servicios de recogida, transporte y tratamiento de residuos, publicando en el Portal de Participación Ciudadana el anteproyecto de las ordenanzas que regularán, de acuerdo con los criterios fijados por la Ley nacional que transpone la Directiva europea, las prestaciones patrimoniales por los servicios que presta la sociedad municipal Limasam.

Las ordenanzas responden al cumplimiento de la Ley de Residuos 7/2022, de 8 de abril, de Residuos y Suelos Contaminados para una Economía Circular, que obliga a repercutir el coste real de la gestión de los residuos, cuya aplicación ha sido pospuesta en la ciudad hasta 2025, último año posible, por decisión del equipo de Gobierno.

La norma establece unos plazos máximos de entrada en vigor antes del 10 de abril de 2025 para cumplir el contenido de la citada Ley. Es decir, los plazos están marcados imperativamente y no los decide el Ayuntamiento, estando actualmente en proceso de elaboración.

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

La actividad desarrollada por la **Inspección Tributaria** se encuentra íntimamente relacionada con varios de los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda de la ONU. Concretamente con aquellos vinculados a reducir desigualdades y al crecimiento económico.

La fiscalidad juega un papel fundamental como herramienta para equilibrar el presupuesto de las Administraciones públicas (con base en el principio de suficiencia y de equilibrio financiero), y como importante instrumento en la lucha contra la pobreza al aportar a estas Administraciones capacidad financiera para ejecutar sus políticas sociales.

Son patentes los abusos que se producen con el fin de evitar el pago de tributos y es por ello que el deber de la Inspección Tributaria es controlar las bolsas de fraude con el fin de que, como establece la Constitución Española, todos contribuyan al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica.

Durante el presente ejercicio no se han producido eventos de especial transcendencia para el desarrollo de la actividad inspectora. La misma ha seguido condicionada por la falta de personal (una de las agentes tributarias funcionaria solicitó su excedencia), lo que ha implicado que las campañas desarrolladas hayan debido adecuarse a esta circunstancia. Por otro lado, se ha continuado trabajando en el desarrollo de la nueva aplicación informática, lo que ha demandado una especial dedicación de las jefaturas del Departamento, en detrimento de otras actividades inherentes a dichos puestos de estructura.

39

Actuaciones 2025:

| PCL/Actas por concepto | 2025 | | 2024 | | 2025-2024 | |
|--|----------------|------------|----------------|------------|---------------------|------------|
| | Mil. Euros | % | Mil. Euros | % | Absoluto Mil. euros | %Variación |
| I.A.E. | 3.107,5 | 43 | 1.678,5 | 28 | 1.428,5 | 85 |
| I. Incremento Valor Terrenos Nat. Urbana | 936,8 | 13 | 738,1 | 12 | 198,7 | 27 |
| I. Construcciones Instalaciones y Obras | 2.726,5 | 38 | 3.207,6 | 55 | -481,1 | -15 |
| Entrada Vehículos | 289,8 | 4 | 150,4 | 3 | 139,4 | 93 |
| T. R. Basuras AA. EE. | 28,6 | 0 | 25,4 | 0 | 3,2 | 12 |
| T. Licencia Apertura | 132 | 2 | 98 | 2 | 34 | 34 |
| Mesas y Toldos | 0,4 | 0 | 8,6 | 0 | -8,2 | - |
| T. Utilización subsuelo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total | 7.221,6 | 100 | 5.906,9 | 100 | 1.284,7 | 21 |

El número de actas

| PCL/Actas por tipo (Número de actas) | 2025 | | 2024 | | 2025-2024 | |
|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|-----------|
| | Actas | % | Actas | % | Absoluto | % |
| Conformidad | 872 | 39 | 560 | 33 | 312 | 55 |
| Disconformidad | 182 | 8 | 116 | 7 | 66 | 56 |
| Comprobación limitada | 1.186 | 53 | 1.046 | 60 | 140 | 13 |
| TOTAL | 2.240 | 100 | 1.722 | 100 | 518 | 30 |

RESUMEN DE BENEFICIOS Y AYUDAS APLICADAS
CAMPAÑA DE PUBLICIDAD NUEVA SOBRE BB.FF.

| BENEFICIOS FISCALES | |
|---|---|
| ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA | |
| NOMBRE: | BENEFICIOS FISCALES |
| OBJETIVO | DIFUSIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA DE LOS DIFERENTES BENEFICIOS FISCALES CONTENIDOS EN LAS ORDENANZAS REGULADORAS DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES |
| PERIODO DE EJECUCIÓN: | DEL 10 DE ENERO DE 2025 AL 23 DE ENERO DE 2025 |
| COSTE: | 24.970,60 € |
| APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: | 22602 |
| POBLACIÓN OBJETIVO | CIUDADANÍA EN GENERAL |
| ÁMBITO DE DIFUSIÓN: | LOCAL |
| SOPORTES: | PRENSA, RADIO, TELEVISIÓN, INTERNET, AUTOBUSES |
| TOTAL CAMPAÑA | |
| 24.970,60 € | |



Categorías



TABLA BENEFICIOS FISCALES. Comparativa 2024-2025

| Tributo | Concepto | TipoBFF | Total Suma de Cuota 2024 | Total Suma de Numero 2024 | Total Suma de Cuota 2025 | Total Suma de Numero 2025 | Diferencia Cuota 2024-2025 | Diferencia Valores 2024-2025 | % CUOTA 2024-2025 | % VALORES 2024-2025 |
|-----------------------------|--|-------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------|---------------------|
| I.A.E. | Asociaciones y fundaciones de discapacitados | Obligatorio | 27.367,31 € | 13 | 27.708,31 € | 14 | 341,00 € | 1 | 1,25 | 7,69 |
| | Cooperativas | Obligatorio | 305.503,59 € | 88 | 304.467,10 € | 91 | -1.036,49 € | 3 | -0,34 | 3,41 |
| | Creación de empleo | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Cruz Roja Española | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Emplo de energías renovables | Potestativo | 12.572,95 € | 4 | 19.914,02 € | 5 | 7.341,07 € | 1 | 58,39 | 25,00 |
| | Entidades religiosas, Fundaciones y otras ent. Sin fines lucrativos | Obligatorio | 160.377,47 € | 80 | 167.981,86 € | 83 | 7.604,39 € | 3 | 4,74 | 3,75 |
| | Inicio de actividad en territorio español - Ley 51/2002 | Obligatorio | 44.983,37 € | 58 | 46.430,15 € | 63 | 1.446,78 € | 5 | 3,22 | 8,62 |
| | Organismos públicos de investigación y enseñanza | Obligatorio | 9.765,38 € | 2 | 16.880,99 € | 3 | 7.115,61 € | 1 | 72,87 | 50,00 |
| | Personas físicas - (censo de no obligados AEAT) | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Plan de transporte trabajadores/fomento transporte colectivo | Potestativo | 7.469,43 € | 8 | 6.965,83 € | 7 | -503,60 € | -1 | -6,74 | -12,50 |
| | Reducción por obras en la vía pública (más de 3 meses) | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Actividad desarrollada por entidades con INCN < 1 millón € (censo no obligados AEAT) | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Entid. Gestoras Seguridad Social y mutualidades de previsión social | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Estado, CC.AA., EE.LL. | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Inicio de actividades profesionales | Potestativo | 99.305,65 € | 300 | 132.852,45 € | 344 | 33.546,80 € | 44 | 33,78 | 14,67 |
| | Tratados o Convenios internacionales | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Realización activ. Empresariales en zonas alejadas áreas más pobladas | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Personas físicas y jurídicas (con INCN anual inferior a 1 millón de euros) exentas | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Total I.A.E. | | | 687.345,15 € | 553 | 723.200,71 € | 610 | 55.855,56 € | 57 | 8,37 | 10,31 |
| I.B.I. BICES | Cruz Roja Española | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Deuda inferior a 6 euros | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios,defensa nal. | Obligatorio | 5.274,18 € | 1 | 5.623,56 € | 2 | 349,38 € | 1 | 6,62 | 100,00 |
| | Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlos | Obligatorio | 30.755,72 € | 1 | 30.755,72 € | 1 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Inmuebles de titularidad municipal | Obligatorio | 95.089,69 € | 2 | 95.089,69 € | 2 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Fundaciones y otras entidades sin fines lucrativos | Obligatorio | 16.125,45 € | 1 | 16.125,45 € | 1 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Ley Orgánica del Sistema Universitario (2/2023) (Código desde 2025) | Obligatorio | 8.445,74 € | 1 | 8.445,74 € | 1 | 0,00 € | 1 | 100,00 | 100,00 |
| Total I.B.I. BICES | | | 147.245,04 € | 5 | 156.040,18 € | 7 | 8.795,14 € | 2 | 5,97 | 40,00 |
| I.B.I. RÚSTICO | Deuda inferior a 6 euros | Potestativo | 2.495,09 € | 1.699 | 2.489,11 € | 1.706 | -5,98 € | 7 | -0,24 | 0,41 |
| | Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios,defensa nal. | Obligatorio | 39.152,11 € | 3 | 39.031,50 € | 3 | -120,61 € | 0 | -0,31 | 0,00 |
| | Monumentos o jardín históricos de interés cultural | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Fundaciones y otras entidades sin fines lucrativos | Obligatorio | 6.928,90 € | 7 | 11.157,77 € | 9 | 4.228,87 € | 2 | 61,03 | 28,57 |
| | Centros docentes concertados | Obligatorio | 708,12 € | 1 | 708,12 € | 1 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Familias numerosas (posibilidad de aplicarse también en IBI URBANO) | Potestativo | 1.349,30 € | 9 | 1.319,48 € | 10 | -29,82 € | 1 | -2,21 | 11,11 |
| | Inmuebles de la Iglesia Católica | Obligatorio | 789,14 € | 1 | 789,14 € | 1 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Inmuebles de titularidad municipal | Obligatorio | 67.509,23 € | 1 | 108.012,80 € | 1 | 40.503,57 € | 0 | 60,00 | 0,00 |
| | Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlos | Obligatorio | 11.262,29 € | 2 | 11.262,29 € | 2 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Bonificación Sistemas de Aprovechamiento térmico y Eléctrico | Potestativo | 1.144,10 € | 11 | 1.508,71 € | 16 | 364,61 € | 5 | 31,87 | 45,45 |
| Total I.B.I. RÚSTICO | | | 131.338,28 € | 1.734 | 176.278,92 € | 1.749 | 44.940,64 € | 15 | 34,22 | 0,87 |
| I.B.I. URBANO | Convenios internacionales | Obligatorio | 1.874,10 € | 1 | 707,75 € | 1 | -1.166,35 € | 0 | -62,24 | 0,00 |
| | Cruz Roja Española | Obligatorio | 2.414,64 € | 5 | 27.299,54 € | 5 | 24.884,90 € | 0 | 1.030,58 | 0,00 |
| | Deuda inferior a 6 euros | Potestativo | 13.637,93 € | 3.194 | 13.745,53 € | 3.233 | 107,60 € | 39 | 0,79 | 1,22 |
| | Estado, CCAA o EELL afectos a seguridad, educativos, penitenciarios,defensa nal. | Obligatorio | 1.550.855,63 € | 77 | 1.511.332,96 € | 92 | -39.522,67 € | 15 | -2,55 | 19,48 |
| | Monumentos o jardín históricos de interés cultural | Obligatorio | 215.015,12 € | 16 | 229.459,94 € | 16 | 14.444,82 € | 0 | 6,72 | 0,00 |
| | Promotoras | Obligatorio | 58.764,79 € | 26 | 75.240,53 € | 181 | 16.475,74 € | 155 | 28,04 | 596,15 |
| | Sistemas de aprovechamiento Térmico y Eléctrico | Potestativo | 109.229,12 € | 1.001 | 135.488,19 € | 1.282 | 26.259,07 € | 281 | 24,04 | 28,00 |
| | V.P.O. | Obligatorio | 57.982,67 € | 279 | 14.354,61 € | 93 | -43.628,06 € | -186 | -75,24 | -66,67 |
| | Fundaciones y otras entidades sin fines lucrativos | Obligatorio | 2.063.826,37 € | 505 | 2.131.237,03 € | 508 | 67.410,66 € | 3 | 3,27 | 0,59 |
| | Centros docentes concertados | Obligatorio | 778.639,68 € | 52 | 766.212,18 € | 52 | -12.427,50 € | 0 | -1,60 | 0,00 |
| | Familias numerosas (posibilidad de aplicarse también en IBI RÚSTICO) | Potestativo | 493.397,65 € | 3.333 | 491.604,04 € | 3.326 | -1.793,61 € | -7 | -0,36 | -0,21 |
| | Inmuebles de la Iglesia Católica | Obligatorio | 528.705,13 € | 143 | 544.723,78 € | 142 | 16.018,65 € | -1 | 3,03 | -0,70 |
| | Inmuebles de otras Confesiones | Obligatorio | 18.457,22 € | 31 | 18.366,29 € | 31 | -90,93 € | 0 | -0,49 | 0,00 |
| | Inmuebles de titularidad municipal | Obligatorio | 5.403.556,92 € | 2.111 | 5.750.348,05 € | 2.236 | 346.791,13 € | 125 | 6,42 | 5,92 |
| | Líneas de ferrocarril y edificios indispensables para explotarlos | Obligatorio | 136.455,94 € | 9 | 150.096,77 € | 9 | 13.640,83 € | 0 | 10,00 | 0,00 |
| | Prórroga aplicación bonificación VPO | Potestativo | 50.765,01 € | 301 | 91.643,85 € | 471 | 40.878,84 € | 170 | 80,53 | 56,48 |
| | Exención Ley Orgánica de Universidades (6/2001) | Obligatorio | 2.391.366,55 € | 30 | 2.385.223,17 € | 30 | -6.143,38 € | 0 | -0,26 | 0,00 |
| | Ley Orgánica del Sistema Universitario (2/2023) (Código desde 2025) | Obligatorio | 59.668,32 € | 1 | 59.668,32 € | 1 | 0,00 € | 1 | 100,00 | 100,00 |
| Total I.B.I. URBANO | | | 13.874.944,47 € | 11.114 | 14.396.752,53 € | 11.709 | 521.808,06 € | 595 | 3,76 | 5,35 |
| I.C.I.O. | Utilidad Pública | Potestativo | 240.529,12 € | 1 | 0,00 € | 1 | -240.529,12 € | -1 | -100,00 | -100,00 |
| | Acceso y habitabilidad de las personas discapacitadas | Potestativo | 4.162,61 € | 1 | 0,00 € | 0 | -4.162,61 € | -1 | -100,00 | -100,00 |
| | Sistemas para el aprovechamiento de la energía solar | Potestativo | 97.707,39 € | 168 | 76.495,57 € | 81 | -21.211,82 € | -87 | -21,71 | -51,79 |
| | Obras realizadas por la Iglesia Católica | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | V.P.O. realizadas por empresas u organismos íntegramente dependientes del Ayuntamiento de Málaga | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Construcciones promovidas por cofradías y hermandades agrupadas en la Agrupación de Cofradías | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Obras que generen empleo indefinido (Código desde 2023) | Potestativo | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Obras en zonas industriales (Código desde 2023) | Potestativo | 23.211,71 € | 1 | 64.721,17 € | 4 | 41.509,46 € | 3 | 178,83 | 300,00 |
| | ONG/Entidades sin fines lucrativos (Código desde 2025) | Potestativo | 182.252,28 € | 1 | 182.252,28 € | 1 | 0,00 € | 1 | 100,00 | 100,00 |
| Total I.C.I.O. | | | 365.610,83 € | 171 | 323.489,02 € | 86 | -42.141,81 € | -95 | -11,53 | -49,71 |
| I.V.T.M. | Ambulancias de cualquier titularidad - Ley 51/2002 | Obligatorio | 29.558,30 € | 236 | 20.865,30 € | 167 | -8.693,00 € | -69 | -29,41 | -29,24 |
| | Autobuses urbanos | Obligatorio | 86.597,10 € | 354 | 84.878,90 € | 347 | -1.718,20 € | -7 | -1,98 | -1,98 |
| | Personas con discapacidad sin vehículo adaptado - Ley 51/2002 | Obligatorio | 1.912.831,44 € | 19.991 | 1.859.062,52 € | 19.595 | -53.768,92 € | -396 | -2,81 | -1,98 |
| | Vehículos Diplomáticos o cuerpo consular | Obligatorio | 3.363,60 € | 23 | 3.008,45 € | 21 | -355,15 € | -2 | -10,56 | -8,70 |
| | Vehículos históricos o más de 25 años antigüedad | Potestativo | 489.981,10 € | 7.250 | 597.503,80 € | 8.406 | 107.522,70 € | 1.156 | 21,94 | 15,94 |
| | Vehículos para la defensa y seguridad ciudadana | Obligatorio | 31.101,15 € | 220 | 30.904,95 € | 218 | -196,20 € | -2 | -0,63 | -0,91 |
| | Vehículos pertenecientes a la Cía. Telefónica | Obligatorio | 197,40 € | 3 | 197,40 € | 3 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Vehículos pertenecientes al Ayuntamiento de Málaga | Obligatorio | 56.307,85 € | 729 | 56.608,85 € | 733 | 301,00 € | 4 | 0,53 | 0,55 |
| | Vehículos poco contaminantes | Potestativo | 185.468,20 € | 2.223 | 215.067,09 € | 2.590 | 29.598,89 € | 367 | 15,96 | 16,51 |
| | Vehículos provistos de cartilla agrícola | Obligatorio | 91.027,00 € | 935 | 92.260,00 € | 951 | 1.233,00 € | 16 | 1,35 | 1,71 |
| | Bienes pertenecientes a la Universidad | Obligatorio | 3.932,45 € | 47 | 4.022,65 € | 49 | 90,20 € | 2 | 2,29 | 4,26 |
| Total I.V.T.M. | | | 2.890.365,59 € | 32.011 | 2.964.379,91 € | 33.080 | 74.014,32 € | 1.069 | 2,56 | 3,34 |
| PLUSVALÍA | Administraciones públicas | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 27.980,48 € | 2 | 27.980,48 € | 2 | 100,00 | 100,00 |
| | Concesiones administrativas | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Entidades benéficas o beneficio-docentes | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Entidades religiosas, Fundaciones y otros | Obligatorio | 3.020,89 € | 2 | 2.139,85 € | 2 | -881,04 € | 0 | -29,16 | 0,00 |
| | Mutualidades de previsión social | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Conjunto Histórico Artístico-Bienes Interés Cultural | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Bonificación mortis - causa | Potestativo | 1.995.792,06 € | 3.708 | 1.856.214,31 € | 4.903 | -139.577,75 € | 1.195 | -6,99 | 32,23 |
| | Daciones en pago | Obligatorio | 1.539,95 € | 1 | 0,00 € | 1 | -1.539,95 € | -1 | -100,00 | -100,00 |
| Total PLUSVALÍA | | | 2.000.362,90 € | 3.711 | 1.886.334,64 € | 4.907 | -114.028,26 € | 1.196 | -5,70 | 32,23 |
| T.E.V | No sujeción al pago | Obligatorio | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Total T.E.V | | | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 € | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Total general | | | 20.077.202,26 € | 49.299 | 20.626.455,89 € | 52.148 | 549.253,63 € | 2.849 | 2,74 | 5,78 |

Detalle colectivos vulnerables beneficiados:

| BONIFICACIÓN PLUSVALÍA | 2025 | | 2024 | | 2024 vs 2025 | |
|------------------------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|---------------|---------------|
| | Importe | Nº Exptes | Importe | Nº Exptes | Importe | Nº Exptes |
| Bonificación pensionista | 76.214,39 € | 103 | 81.227,46 € | 86 | -6,17% | 19,77% |
| Bonificación desempleada | 12.932,88 € | 16 | 16.995,26 € | 13 | -23,90% | 23,08% |
| Bonificación menor 30 años | 50.207,88 € | 11 | 17.330,81 € | 17 | 189,70% | -35,29% |
| Bonificación discapacitada | 36.328,71 € | 22 | 34.904,31 € | 37 | 4,08% | -40,54% |
| Total bonificación especial | 175.683,86 € | 152 | 150.457,84 € | 153 | 16,77% | -0,65% |

8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

Desde la Subdirección de Administración y SS.GG. desarrolla diferentes circulares donde marcan pautas de temperatura, consumo eléctrico y papel, además de conservación de las instalaciones. A modo de ejemplo: Detalle Circular "Temperatura en las oficinas" - nº SAAG/12/2009.

Según lo informado por el Servicio de Prevención en la GUIA DE LUGARES DE TRABAJO, que desarrolla el Real Decreto 486/97, para lograr un adecuado control termohigrométrico se deberán mantener en Oficinas o similares las siguientes condiciones termo higrométricas:

- En época invernal, entre 17º y 24ºC.
- En época estival, entre 23º y 27ºC.

Como complemento a lo anterior, diversas recomendaciones técnicas de ergonomía ambiental como la norma UNE-ISO 7730 recomiendan para ambientes de Oficinas y similares: Invierno: 20-24ºC y Verano: 23-26 ºC

Durante 2025 se realizó la actualización anual de 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).

PUNTOS DE RECICLAJE EN TABACALERA

- Ropa usada
- Contenedor Resto
- Basura Orgánica
- Plásticos
- Contenedor Papel
- Vidrio
- Buzón de Correos

900 900 000
DUDAS, CONSULTAS, PETICIONES DE BALDEO, RECICLAJE DE PUEBLOS

Limpeza de Málaga, S.A.M.

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)

43

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 (Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad)

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

Algunos indicadores destinados al empleado/a público/a:

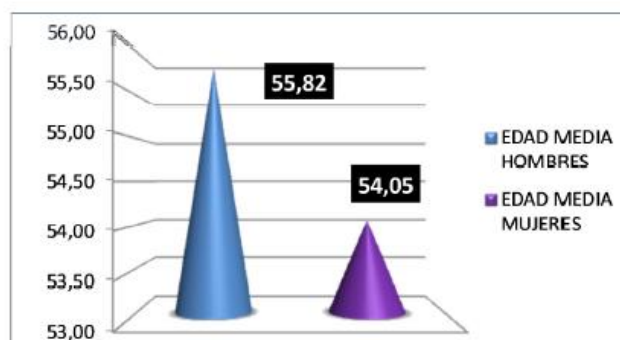
- Formación
- Prestaciones Sociales Personal y Familiares
- Ayudas para Estudio Personal y Familiares
- Formación específica Igualdad
- Equipos de Emergencias
- Seguros de Vida
- Seguros de Salud
- Reconocimientos médicos
- Vacunaciones gripe
- Campañas de donaciones de sangre

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 2025 ha sido Cualtis SLU (actual Vitaly).

Destacamos en el ámbito de Recursos Humanos:

Distribución por edad/sexo 2025

| Pirámide de edad 31/12/2025 | | | |
|-----------------------------|---------|---------|-------|
| TRAMO EDAD/GENERO | Hombres | Mujeres | Total |
| De 25 a 29 | 2 | 0 | 2 |
| De 30 a 34 | 0 | 2 | 2 |
| De 35 a 39 | 0 | 1 | 1 |
| De 40 a 44 | 6 | 13 | 19 |
| De 45 a 49 | 3 | 11 | 14 |
| De 50 a 54 | 13 | 30 | 43 |
| De 55 a 59 | 31 | 59 | 90 |
| A partir de 60 | 28 | 22 | 50 |
| | 83 | 138 | 221 |



Convenio Colectivo del personal laboral. Culminado el proceso de negociación colectiva con el personal laboral, en noviembre de 2025 se firmó entre las representaciones laboral y económica el texto del nuevo Convenio Colectivo para el personal laboral del Organismo que vendrá a sustituir al hasta ahora vigente de 2004. Entre las diferentes mejoras que se incluyen en su contenido, destaca la modificación del actual sistema retribuido que será sustituido por

otro alineado con el aplicable al personal funcionario. En estos momentos se están llevando a cabo los trámites administrativos necesarios para su entrada en vigor.

Modificación de la relación de puestos de trabajo. Con fecha 23 de abril de 2025 se publica en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga la Relación de Puestos de Trabajo del Organismo, cuya modificación fue aprobada por la Ilustrísima Junta de Gobierno Local del Excmo. Ayuntamiento de Málaga en sesión celebrada el día 28 de marzo de 2025. Entre las distintas modificaciones que se recogen en dicha Relación de Puestos, destaca la creación de diez nuevos puestos de trabajo con los que afrontar la recaudación ejecutiva del nuevo servicio encargado al Organismo para la efectividad y aplicación para el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Málaga de la Prestación Patrimonial de carácter público no tributaria, de carácter obligatorio para todos los productores de residuos, de conformidad con las prescripciones contenidas en la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

44

Formación:

| Total horas | Plantilla media | Horas por trabajador | nº acciones | nº participantes |
|-------------|-----------------|----------------------|-------------|------------------|
| 2436.80 | 220.75 | 11,04 | 26 | 142 |

Nombramientos:

Con efectos 1 de julio de 2025 se realizaron, después de los correspondientes procedimientos de provisión de puestos, los siguientes nombramientos:

- D. Andrés Jaime Vázquez, como titular de la Jefatura de Negociado de Gestión Contable y Presupuestaria.
- Dña. María Mercedes Moreno Perales, como titular de la Jefatura de Negociado de Domiciliaciones, asignándosele un Complemento de Función de Nivel B de los correspondientes a las Jefaturas de Negociado.
- D. Eloy Arcas Gutiérrez, como titular de la Jefatura de Equipo de Gestión de Proyectos.
- Dña. María Dolores Chiquero Rodríguez, como titular de la Jefatura de Equipo de Fraccionamientos y Aplazamientos.
- D. Sergio Villanova Calderón, como titular de la Jefatura de Equipo de Atención Telefónica.
- D. Antonio José Padilla Domínguez, como titular de la Jefatura de Equipo de Procedimientos Especiales.

Asimismo, con efectos del día 15 de diciembre de 2025 se realizó el nombramiento de Dña. Almudena Clavijo Parra como Subdirectora de Recaudación, puesto en el que también tomó posesión en la indicada fecha.



Prevención de Riesgos Laborales

PERSONAL DESIGNADO PARA EMERGENCIAS POR SEXO

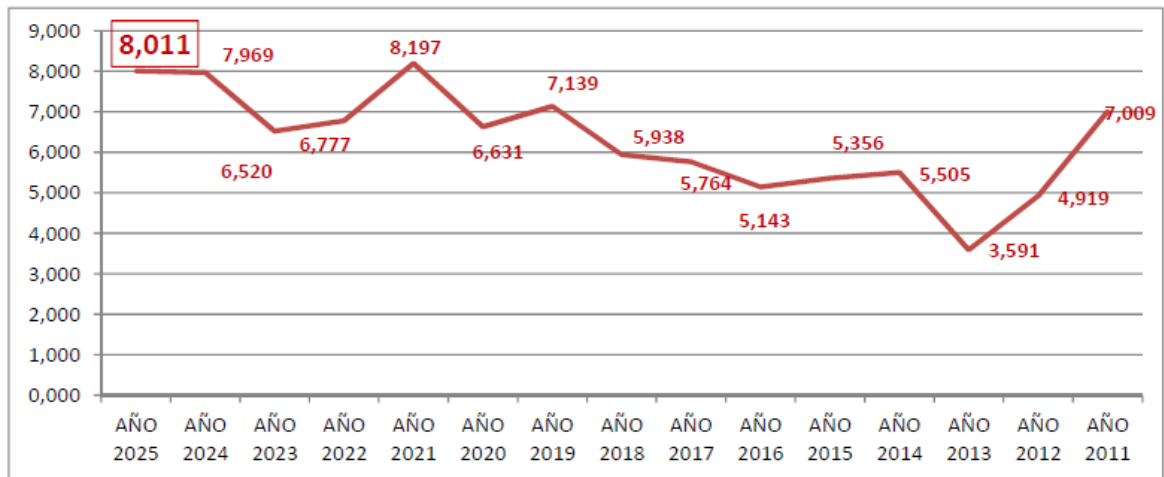
| | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|--|--------|-------|-------|
| JEFES/AS DE EMERGENCIA | 3 | 0 | 3 |
| EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN | 7 | 5 | 12 |
| EQUIPOS DE EVACUACIÓN | 10 | 12 | 22 |
| EQUIPOS DE PRIMEROS AUXILIOS | 3 | 4 | 7 |
| PERSONAL EQUIPOS DE EMERGENCIAS TABACALERA | 23 | 21 | 44 |

| | 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

Índice de Absentismo:



Comparativa de Prestaciones Sociales



INTRANET CORPORATIVA. Plataformas de CALIDAD Y CONOCIMIENTO. Gestionadas desde Calidad e Inspección de los Servicios, Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios. Durante el año 2025 se desarrollan nuevas plataformas que facilitan la consulta para todo el personal.

www.malaga.eu

GESTRISO

Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

Revisión por la Dirección Circulares Acciones de mejora Encuestas Quejas y Sugerencias 🔍

GESTRISO

Elaborado y mantenido por el Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios
Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios

| | | |
|--|---|--|
|  Procesos/Flujogramas |  Acciones de Mejora |  Circulares |
|  Premios Innovación |  Auditorías de Calidad | SIGA SIGA |











www.malaga.eu

GESCON

Gestión del Conocimiento

Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

Estadísticas Info corporativa Informes Cursos FEMP Escuela tributaria Indicadores 🔍

| | | | |
|---|---|---|--|
|  Estadísticas de Gestión Tributaria |  Información Institucional y Corporativa |  Estudios e Informes |  Qué es la Gestión del Conocimiento |
|  Infoflash del Observatorio Tributario |  Documentación Cursos de Formación |  FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) | |
|  Escuela Cívico Tributaria |  Indicadores Macroeconómicos |  Enlaces de interés económico y tributario | |

Acceso a otras web:

- [🔗 Observatorio Tributario](#)
- [🔗 Gestriso](#)
- [🔗 Portal Interno](#)
- [🔗 O.A. Gestión Tributaria](#)
- [🔗 Ayuntamiento de Málaga](#)

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. Más detalle de estos apartados a lo largo de la memoria.

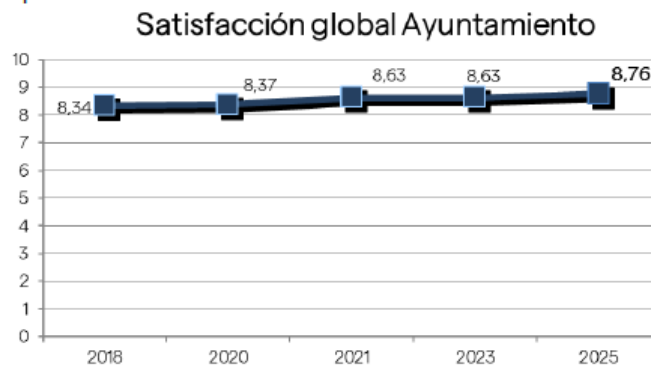
8.3.4. Indicadores de Sociedad

47

Calidad ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- SATISFACCIÓN ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO. Las dimensiones mejor valoradas son el Aseguramiento (cortesía -profesionalidad), Confiabilidad y Empatía, mientras que en los atributos destacan la Profesionalidad, Amabilidad y Proactividad.

Satisfacción global: 8,76 sobre 10. Aumentando respecto a años anteriores. Mejor resultado Histórico y tendencia positiva.



- SATISFACCIÓN PROVEEDORES. Respondieron el 31,37% de los invitados a participar, 16 entidades de 51 (proveedores > mil euros en 2025). La participación es la menor de la serie histórica, un 27% inferior a la de 2023.

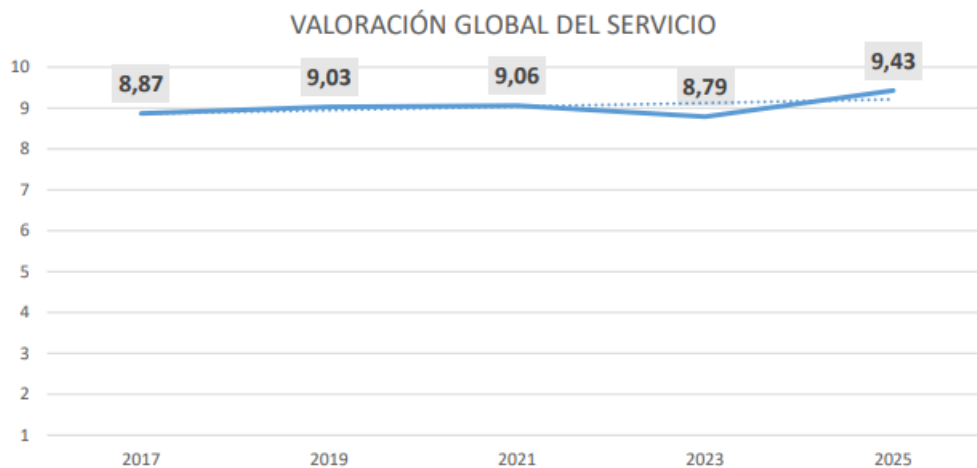
Los proveedores de Gestrisam en 2025 valoran sobresalientemente su satisfacción con el servicio prestado con un 9,56 sobre 10, el mejor resultado de la serie histórica.

La valoración de la satisfacción en todas las cuestiones se sitúa entre 9 y 9,88, situándose en niveles sobresalientes homogéneamente, destacando la dimensión de "aseguramiento" con la mayor puntuación, 9,81, la cual incluye los atributos: amabilidad y cortesía y la profesionalidad y competencia, igualmente los mejor valorados, alcanzando un 9,88 y 9,75, respectivamente.

| DIMENSIÓN | 2023 | 2025 | | ATRIBUTO | 2023 | 2025 | |
|---------------------|------|------|---|-------------------------------|------|------|---|
| TANGIBILIDAD | 9,24 | 9,44 | ↑ | Apariencia | 9,24 | 9,44 | ↑ |
| CONFIABILIDAD | 9,14 | 9,50 | ↑ | Eficiencia | 9,14 | 9,50 | ↑ |
| | | | | Resolución de problemas | 9,14 | 9,50 | ↑ |
| VELOCIDAD RESPUESTA | 9,36 | 9,19 | ↓ | Tiempo de espera | 9,29 | 9,38 | ↑ |
| | | | | Plazo de pago | 9,43 | 9,00 | ↓ |
| ASEGURAMIENTO | 9,52 | 9,81 | ↑ | Amabilidad y Cortesía | 9,62 | 9,88 | ↑ |
| | | | | Profesionalidad y competencia | 9,43 | 9,75 | ↑ |
| EMPATÍA | 9,33 | 9,75 | ↑ | Trato personal y Adaptación | 9,33 | 9,75 | ↑ |

- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRESENCIAL ALTA SATISFACCIÓN CON GESTRISAM. todos los atributos del servicio son valorados entre 9,2 el más bajo y 9,7 el más alto que es la atención, trato y profesionalidad, que le siguen por mejor valorados, la duración de la atención, la cantidad de información, el servicio se realiza eficazmente y sin errores, el tiempo de espera y las instalaciones. En el evolutivo parece que son los tiempos de espera donde es más notable el avance por valoraciones cada vez más positivas. VALORACION GLOBAL DEL SERVICIO DE 9,43. Esta es la más alta de las últimas 5 mediciones. Resultados de la Encuesta Post-Servicio:

| ITEM | 2025 |
|--|------|
| La buena apariencia, modernidad y adecuación de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación (señales, información en paneles,...) y de los empleados. | 9,19 |
| El servicio se desarrolló eficaz, eficientemente y sin errores. | 9,54 |
| Tiempo de espera / rapidez en ser atendido | 9,50 |
| Duración adecuada de la atención | 9,63 |
| Atención, cortesía, trato, profesionalidad y saber hacer de los empleados | 9,70 |
| Cantidad de la información suministrada por los empleados. | 9,58 |
| Valoración global | 9,43 |

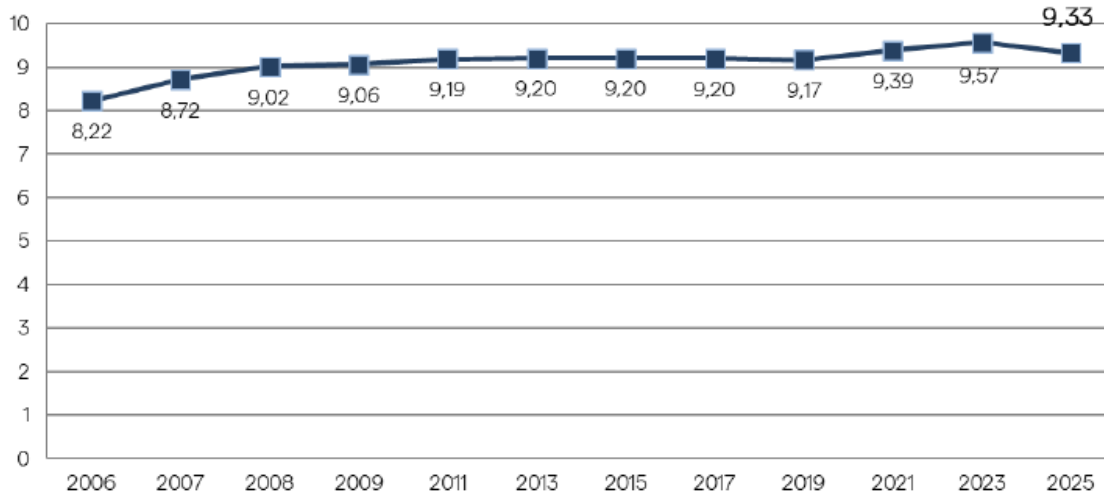


- SATISFACCIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA. La valoración general de los usuarios se sitúa en un nivel sobresaliente, teniendo en 2025 una puntuación de 9,33 sobre 10, tercera mejor valoración de la serie histórica, debiendo concluirse que el servicio telefónico prestado se percibe útil y las atenciones recibidas son bien valoradas. Se mantienen valoraciones sobresalientes sostenidas en el tiempo (>9 desde 2008).

Los comentarios aportados por los usuarios son mayoritariamente positivos, siendo estos un 74% del total, destacan la amabilidad, rapidez y eficacia. 13% neutros y 13% negativos en los que se comenta como oportunidades de mejora el mejorar la facilidad de contacto (no siempre se contacta a la primera) y ampliar los tramites que se pueden realizar por teléfono.

El 55% de las personas encuestadas fueron hombres, y el 45% mujeres. Se obtienen valoraciones homogéneas sin brecha de género significativa.

ATT. TELEFÓNICA Evolución Valoración Global



- **SATISFACCIÓN ATENCIÓN TELEMÁTICA.** Participación: 130 respuestas recibidas aumentando respecto a la encuesta 2023, en la que se recibieron 93 respuestas (en un periodo mucho más amplio), sin embargo, la representatividad sigue siendo limitada respecto a las encuestas anteriores, como 2021, en la que recibieron 269 respuestas. Se debe asumir la tendencia de disminución de la participación, como factor social exógeno, habitual en este tipo de investigaciones de mercado.

La valoración de la satisfacción general en 2025 es de 7,58 y la del tiempo de respuesta un 7,41.

Los parámetros incluidos presentan en 2025 valoraciones en torno al 8 sobre 10. El formato y apariencia y la atención personalizada y amable son los parámetros mejor valorados, con un 8,01 y 8,14 respectivamente.

Evolutivamente, disminuyen todas las valoraciones (excepto en atención personalizada y amable), con una clara tendencia bajista continuada año tras año desde 2011, a excepción de 2019 (interpretado como resultado anómalo). Esta tendencia decreciente de los resultados se explica por la tendencia creciente de las expectativas de los usuarios por los avances en la sociedad de la información.

El servicio telemático del O.A. de Gestión Tributaria es percibido igual o mejor al del resto de administraciones públicas en un 87,7% de las ocasiones, frente al 12,3% que opina que es peor.

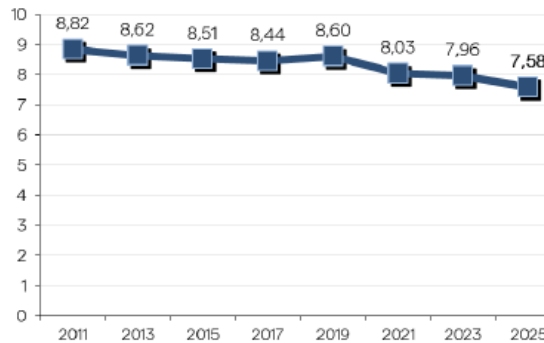
Un 40,77% de los encuestados hace uso de la opción de comentar acerca del servicio ofrecido en el año 2025, frente al 37,63% de 2023. Los agradecimientos y felicitaciones se igualan en porcentaje al resto de comentarios, aumentando ligeramente, del 42,86% al 43,4%, los comentarios positivos realizados respecto al año anterior.

La puntuación obtenida en las encuestas del canal telemático (7,58) se sitúa por debajo de las obtenidas en las del canal presencial (9,45) y telefónico (9,33).

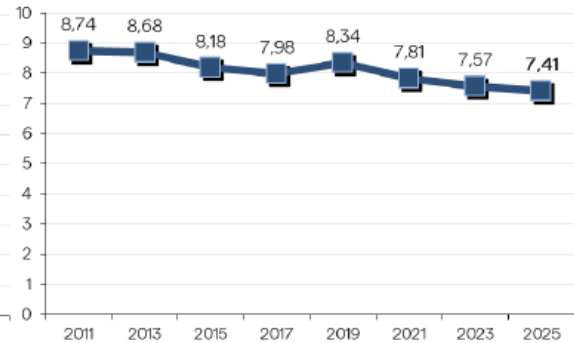
Resultados:

| | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 | 2025 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Satisfacción general | 8,82 | 8,62 | 8,51 | 8,44 | 8,60 | 8,03 | 7,96 | 7,58 |
| Tiempo de respuesta | 8,74 | 8,68 | 8,18 | 7,98 | 8,34 | 7,81 | 7,57 | 7,41 |
| Eficacia | | | | | 8,64 | 7,97 | 7,61 | 7,58 |
| Claridad información | | | | | 8,60 | 7,03 | 7,97 | 7,73 |
| Personalizada y amable | | | | | 8,78 | 8,22 | 8,05 | 8,14 |
| Formato y apariencia del correo | | | | | 8,60 | 8,16 | 8,13 | 8,01 |

SATISFACCIÓN GENERAL

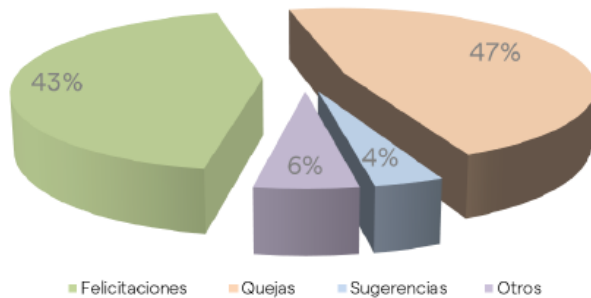


Tiempo de respuesta



Comentarios

Desglose de comentarios 2025



- Un 40,77% de los encuestados hace uso de la opción de comentar acerca del servicio ofrecido
- Los agradecimientos y felicitaciones constituyen un 43%. Las quejas (47%) se refieren al tiempo de respuesta, la información ofrecida, no ofrecer solución a los problemas y las dificultades para el uso de la web. Sugerencias (4%), indican atención en inglés y cuestiones de otras áreas municipales.

Padrón municipal de habitantes. Cuestiones de interés (RS):

- Certificación ISO - 2010: a lo largo del año se realizaron nuevamente los trabajos necesarios para que el negociado mantuviese la certificación en sus procesos lograda en ejercicios anteriores.
- Bajas de Oficio: se ha continuado con la tramitación sistemática de estos expedientes, en colaboración con la policía local, conforme al nuevo protocolo de trabajo establecido y que ya ha sido comentado con anterioridad.
- Callejero: se han mantenido los trabajos con responsables de callejero de CEMI a fin de mejorar la coordinación de los diferentes sistemas de callejero dada su vinculación con el propio callejero-territorio del aplicativo de Padrón.
- Colaboración con EMASA: en 2025 se ha mantenido la colaboración con EMASA en lo concerniente al suministro semanal de la información necesaria para la nueva facturación por habitantes de los recibos del agua, con periodicidad semanal.
- Colaboración con el Área de Derechos Sociales (DD.SS): ha continuado el procedimiento de empadronamiento de personas consideradas en riesgo de exclusión social bajo determinadas condiciones, en viviendas para las que los solicitantes no puedan acreditar la ocupación de la vivienda con los requisitos y documentos habituales y previo informe de la Policía Local y de los propios Servicios Sociales municipales. En este sentido indicar que el procedimiento fue objeto de una revisión por todas las partes implicadas, cambiándose el modo de tramitación, el modelo de solicitud y la propia participación de los Servicios Sociales. Estos asumieron la emisión de los informes de residencia en los casos en los que constase visita por su parte que sirviese para constatar la residencia real y efectiva de los solicitantes. Aquellas en las que no constase pasarían a comprobaciones por Policía Local, ya controladas por el propio negociado gestor del padrón. El procedimiento pasó a denominarse de empadronamiento por “carencia documental”.
- Empadronamientos “ficticios”: dada la creciente situación de personas sin hogar y que residen en el territorio, pero sin domicilio concreto ni fijo, y ante la demanda creciente de empadronamientos para estas situaciones, por parte de las dependencias responsables (padrón, derechos sociales y los propios distritos municipales) se puso en marcha un protocolo destinado a llevar a cabo empadronamientos en dependencias municipales en los casos en los que fuese necesario. En concreto en las sedes de las propias juntas de distrito. Este tipo de empadronamientos también se han llevado a cabo tradicionalmente en la sede del Centro de Acogida Municipal.

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

NUESTRO PARAGUAS SOCIAL Y RESPONSABLE



NUESTRO PROYECTO ES MÁLAGA

INCLUSIÓN SOCIAL: TRABAJANDO POR LA IGUALDAD

Programas destacables relacionados con la RSC:

1. AYUDA ECONÓMICA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA HABITUAL
2. FRACCIONAMIENTO/APLAZAMIENTO DE DEUDAS
3. GESTRISAM SOLIDARIA
4. IGUALDAD EN GESTRISAM
5. PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO CON EL PROGRAMA DE GESTRISAM SOLIDARIA
6. REUNIONES COMISIÓN DE IGUALDAD
7. FORO SOCIAL Y DIFUSIÓN RSC
8. VOLUNTARIADO GESTRISAM
9. COMUNICACIÓN. NOTICIAS WEB RSC/ODS
10. OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS DEL ORGANISMO
 - o Escuela Cívico Tributaria
 - o OTA
 - o Fallidos
 - o T-Systems (Sitae y Estima)
11. 35º ANIVERSARIO DE GESTRISAM. Compromiso y actividades.

Desde la perspectiva transversal y colaboradora del Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social ponemos en valor al Organismo Autónomo de Gestión tributaria, entidad comprometida con la Ciudadanía Malagueña. Destacamos el programa de **Gestrisam Solidaria** vinculado a Beneficios Fiscales y 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, desde el Negociado de Fraccionamiento y Aplazamiento se tramitan las facilidades de pago en nuestra organización con la gestión de casi 11 millones de euros al año. Se suman las competencias de Registro General de este Organismo. También aportamos datos relacionados con los ODS ejecutados por otros Departamentos, tales como las actuaciones sobre la **Valoración de la Insolvencia** de deudores y declaración de Fallidos, de la **Escuela Cívico Tributaria** y de los estudios realizados desde el **Observatorio Tributario Andaluz** (OTA).

Desde la perspectiva de género, Gestrisam sigue avanzando en su **Plan de Igualdad** con la Comisión de Seguimiento del mismo, resaltamos la incorporación de un nuevo eje transversal, **LGTBI**, donde se incorporan 8 nuevas medidas específicas para todo el personal en protección del colectivo LGTBI.

Destacamos en el año 2025 el 35 cumpleaños de nuestro Organismo. Un **35º aniversario** comprometido con nuestras personas y nuestro entorno, hemos ido más allá de la celebración, desarrollando un programa de actividades (culturales, sociales y lúdicas) con objetivo claro: reforzar nuestro compromiso con la sociedad y alinear nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

EJES DE ACTUACIÓN: Nuestras actividades se estructuraron en tres ejes principales para cubrir un amplio espectro de intereses y necesidades sociales y propuestas, buscando siempre un equilibrio entre celebración y la contribución comunitaria.

- ❑ EJE SOCIAL: Acciones directas de voluntariado y apoyo a colectivos vulnerables.
- ❑ EJE DE OCIO Y LÚDICO: Eventos dinámicos, familiares para fomentar la salud y la cohesión.
- ❑ EJE CULTURAL: Exposiciones y actos para poner en valor nuestra historia y la cultura local.

A su vez, gestionamos el cambio y la mejora, por ello, tenemos que poner en valor el gran esfuerzo del equipo implicado en la asimilación de **nuevas tecnologías**, un año de esfuerzo por parte de toda la Dirección y mandos intermedios de Gestión Tributaria para el seguimiento, diseño, desarrollo y programación del Proyecto de cambio de las plataformas fiscales, gestión documental y de expedientes, de la mano del **Área de Innovación municipal** y la consultora proveedora informática **T-Systems**, que es una multinacional alemana de servicios informáticos y de consultoría.



1.- AYUDA ECONÓMICA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA HABITUAL

Solicitudes tramitadas

| | EXPEDIENTES | CENSO | NUEVAS |
|----------------|--------------|--------------|------------|
| PENSIONISTAS | 3.221 | 2.957 | 264 |
| DESEMPLEO | 738 | 585 | 153 |
| TOTALES | 3.959 | 3.542 | 417 |

54

| | EXPEDIENTES | CENSO | NUEVAS |
|---------------------------------|--------------|--------------|------------|
| CONCEDIDAS | 3.263 | 3.071 | 192 |
| DENEGADAS | 539 | 345 | 194 |
| DESISTIDAS | 101 | 70 | 31 |
| BAJAS RENUNCIA/FALLECIMIENTO | 56 | 56 | - |
| TOTALES | 3.959 | 3.542 | 417 |

CONCESIONES

| COLECTIVO | EXPEDIENTES | IMPORTE | % |
|----------------|--------------|---------------------|---------|
| PENSIONISTAS | 2.748 | 549.600,00 € | 84,22 % |
| DESEMPLEO | 515 | 103.000,00 € | 15,78 % |
| TOTALES | 3.263 | 652.600,00 € | |

PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LA AYUDA A LA VIVIENDA 2025

SOLICITUDES

GESTIÓN DE 3.959 SOLICITUDES DE AYUDA.
ABONO ANTES DE FINALIZAR 2025 A 3.263 PERSONAS

652.600 €

MAYORES

EL **78,98%** DE ESTAS AYUDAS VAN DIRIGIDAS A PERSONAS QUE VIVEN SOLAS Y EL **58,96%** A MAYORES DE 75 AÑOS

MUJERES

EL **78,18%** DE ESTAS AYUDAS ESTÁN DESTINADAS A MUJERES, POBLACIÓN CON ESCASOS RECURSOS ECONÓMICOS

510.200 €

DISTRITO

LA POBLACIÓN DEL DISTRITO 7 EN CARRETERA DE CÁDIZ, RECIBEMÁS DEL **30%** DE ESTAS AYUDAS

55

2.- FRACCIONAMIENTO / APLAZAMIENTO DE DEUDAS

| FRACCIONAMIENTOS VOLUNTARIA 2025 | |
|---|------------------------|
| Nº FRACCIONAMIENTOS | 1.332 |
| IMPORTE TOTAL (€) | 5.654.277,87 € |
| TOTAL PLAZOS | 21.273 |
| IMPORTE MEDIO (€) | 4.244,95 € |
| MEDIA DE PLAZOS | 15,97 |
| I. MEDIO / PLAZO (€) | 265,80 € |
| FRACCIONAMIENTOS EJECUTIVA 2025 | |
| Nº FRACCIONAMIENTOS | 3.033 |
| IMPORTE TOTAL (€) | 4.818.386,32 € |
| TOTAL PLAZOS | 53.050 |
| IMPORTE MEDIO (€) | 1.588,65 € |
| MEDIA DE PLAZOS | 17,49 |
| I. MEDIO / PLAZO (€) | 90,83 € |
| FRACCIONAMIENTOS 2025 | |
| Nº FRACCIONAMIENTOS | 4.365 |
| IMPORTE TOTAL (€) | 10.472.664,19 € |

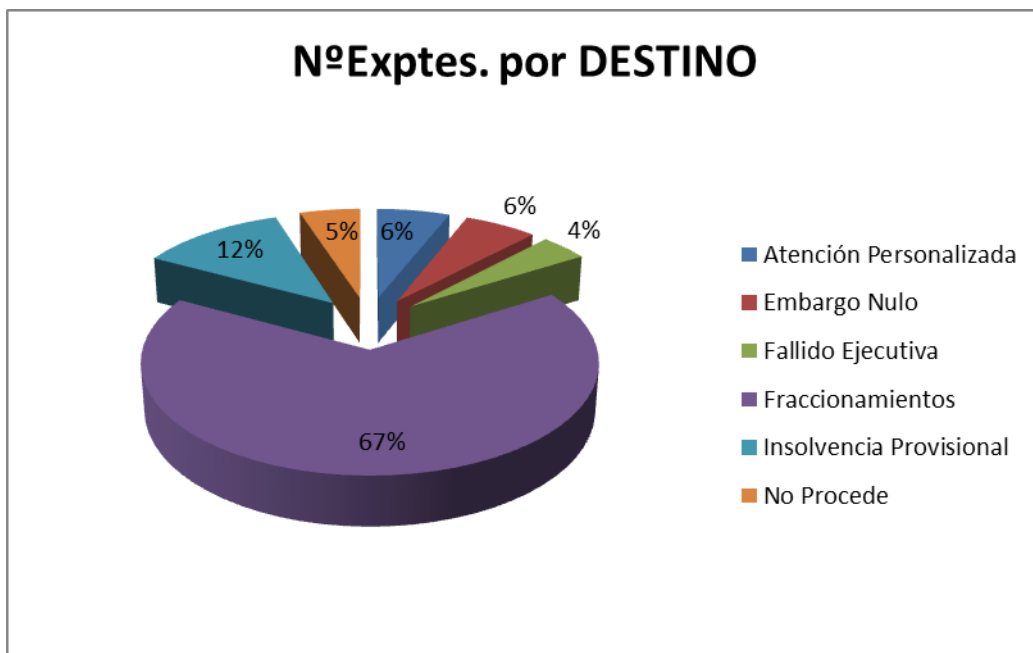
3.- GESTRISAM SOLIDARIA: Datos 2025: N° de expedientes e importes

| GESTRISAM SOLIDARIA - 2025 | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|
| 2025- 4º TRIMESTRE | Hombres | | Mujeres | | TOTALES | |
| TRAMOS EDAD | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. |
| ADULTOS 1 (18-25 años) | | | 4.252,61 € | 2 | 4.252,61 € | 2 |
| ADULTOS 2 (26-40 años) | 27.694,04 € | 8 | 56.416,70 € | 10 | 84.110,74 € | 18 |
| ADULTOS 3 (41-64 años) | 118.575,94 € | 30 | 91.679,68 € | 34 | 210.255,62 € | 64 |
| MAYORES 1 (65-74 años) | 48.266,53 € | 10 | 35.242,04 € | 2 | 83.508,57 € | 12 |
| MAYORES 2 (75 años o más) | 7.663,49 € | 2 | 1.248,06 € | 1 | 8.911,55 € | 3 |
| Total general | 202.200,00 € | 50 | 188.839,09 € | 49 | 391.039,09 € | 99 |

| 2025- 4º TRIMESTRE | Hombres | | Mujeres | | TOTALES | |
|-------------------------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|
| DESTINO | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. |
| Atención Personalizada | | | 60.035,43 € | 6 | 60.035,43 € | 6 |
| Embargo Nulo | 5.232,15 € | 2 | 21.226,50 € | 4 | 26.458,65 € | 6 |
| Fallido Ejecutiva | 4.108,81 € | 2 | 6.351,43 € | 2 | 10.460,24 € | 4 |
| Fraccionamientos | 142.459,10 € | 33 | 83.841,00 € | 33 | 226.300,10 € | 66 |
| Insolvencia Provisional | 39.195,50 € | 8 | 17.384,73 € | 4 | 56.580,23 € | 12 |
| No Procede | 11.204,44 € | 5 | | | 11.204,44 € | 5 |
| Total general | 202.200,00 € | 50 | 188.839,09 € | 49 | 391.039,09 € | 99 |

| 2025- 4º TRIMESTRE | Hombres | | Mujeres | | TOTALES | |
|----------------------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|
| ESTADO | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. | Importes | NºExptes. |
| 00 - PENDIENTE | 24.410,86 € | 2 | 4.681,57 € | 2 | 29.092,43 € | 4 |
| 01 - REVISAR | 3.134,90 € | 2 | 5.336,39 € | 2 | 8.471,29 € | 4 |
| 05 - CERRADO | 174.654,24 € | 46 | 178.821,13 € | 45 | 353.475,37 € | 91 |
| Total general | 202.200,00 € | 50 | 188.839,09 € | 49 | 391.039,09 € | 99 |

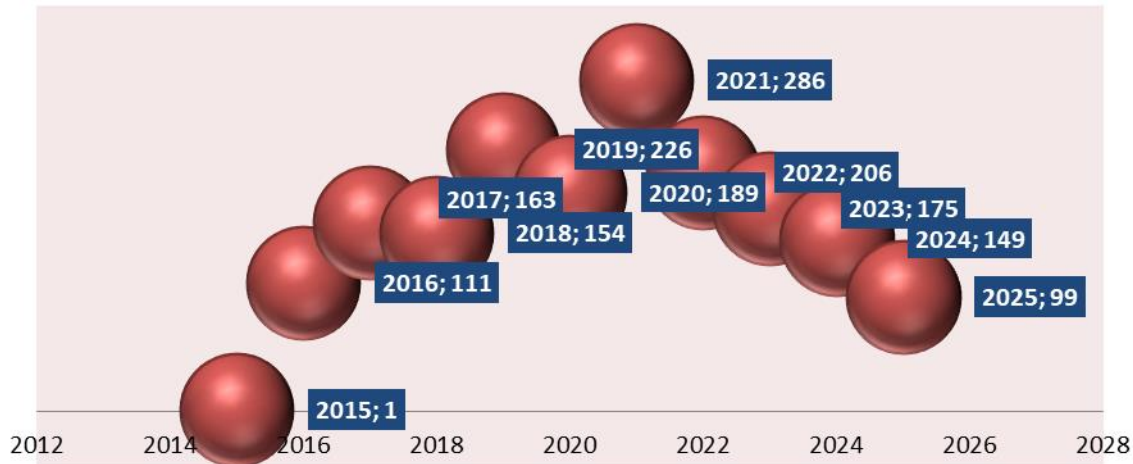
56



HISTÓRICO PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA: 10 AÑOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

| | Hombres | | Mujeres | | Total Exptes. | Total Importes |
|-------------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|---------------|-----------------------|
| | Nº EXPTEs. | IMPORTES | Nº EXPTEs. | 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 € |
| 2025 | 50 | 202.200,00 € | 49 | 188.839,09 € | 99 | 391.039,09 € |
| Atención Personalizada | | | 6 | 60.035,43 € | 6 | 60.035,43 € |
| Embargo Nulo | 2 | 5.232,15 € | 4 | 21.226,50 € | 6 | 26.458,65 € |
| Fallido Ejecutiva | 2 | 4.108,81 € | 2 | 6.351,43 € | 4 | 10.460,24 € |
| Fraccionamientos | 33 | 142.459,10 € | 33 | 83.841,00 € | 66 | 226.300,10 € |
| Insolvencia Provisional | 8 | 39.195,50 € | 4 | 17.384,73 € | 12 | 56.580,23 € |
| No Procede | 5 | 11.204,44 € | | | 5 | 11.204,44 € |
| Total general | 849 | 2.831.527,56 € | 910 | 3.596.611,84 € | 1.759 | 6.428.139,40 € |
| | Hombres | | Mujeres | | | |

PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA Nº EXPTES./AÑO 2015-2025



4.- 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 y estará vigente hasta el 26/04/2027.



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>

5.- PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PROGRAMA GESTRISAM SOLIDARIA

Histórico de incidencias del protocolo en el programa de Gestrisam Solidaria 2017-2025:

| Derivadas A. Igualdad/V.G. | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Total general |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|---------------|
| ATP-Atención Personalizada | | 1 | 4 | | 5 | | 3 | | 1 | 14 |
| EMB-Embargo Nulo | | | | | 1 | | 2 | 1 | | 4 |
| FAE-Fallido Ejecutiva | | | 7 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 22 |
| FRA-Fraccionamientos | 1 | 1 | 7 | 5 | 8 | 13 | 7 | 5 | 5 | 52 |
| INP-Insolvencia Provisional | | | 4 | 2 | | 1 | | | | 7 |
| NOP-No Procede | | | 1 | | | | | | | 1 |
| Total general | 1 | 2 | 23 | 11 | 17 | 18 | 14 | 7 | 7 | 100 |

En el año 2025 se actualizan todos los protocolos de convivencia y la intervención social que cada uno requiere por parte de la responsable del departamento específico del Organismo y se presentan en la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad y al Comité de Empresa:

- Protocolo Acoso Sexual o por razón de sexo
 - Protocolo contra la violencia de género para el personal
 - Protocolo contra la violencia de género para la atención al público
 - Protocolo de actuación frente a la violencia hacia el personal en el desempeño laboral
- Se incorpora la presidenta de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad (CSPI) a Consejo Sectorial Municipal LGTBI.

Y se rifan dos entradas al acto municipal del Día Internacional del Orgullo LGBT 28 de junio.

En el Plan de Igualdad (PI) se incluye un nuevo EJE TRANSVERSAL – LGTBI – se contemplan 8 medidas nuevas.

1. PI-L 01/2025 – Protocolo de actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI
 2. PI-I 02/2025 – Incorporación al Consejo Sectorial LGTBI del organismo
 3. PI-L 03/2025 – Comunicados a todo Gestrisam de iniciativas LGTBI y medidas incorporadas al PI.
 4. PI-L 04/2025 – Alianzas con otras entidades del ámbito municipal para conocer medidas y buenas prácticas comunes o similares de este nuevo eje LGTBI
 5. PI-L 05/2025 – Formación al todo el personal en LGTBI
 6. PI-L 06/2025 – Formación específica a los miembros de la CSPI y al Dpto. de RRHH
 7. PI-L 07/2025 – Incluir en el Convenio Colectivo las medidas oportunas que regula RD 1026/2024.
 8. PI-L 08/2025 – Incluir en las OEP del organismo como temario la Ley de Personas LGTBI.
- Propuestas formativas desde la CSPI al Negociado de Formación del Departamento de Recursos Humanos pendientes de desarrollar en 2026-2027:
 - Hábitos saludables
 - Micromachismos
 - Masculinidades
 - Igualdad y No Discriminación LGTBI en Gestrisam para RRHH y CSPI
 - Igualdad y No Discriminación LGTBI en Gestrisam para todo el personal
 - Concienciación contra la violencia machista
 - Sensibilización en los principios para erradicar el acoso sexual o por razón de sexo.

La representación del funcionariado sindical de la CSPI causa baja laboral en el Organismo, su vacante queda desierta y la Presidenta del Comité de Empresa dice que ella misma vendrá a las reuniones de Seguimiento.

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/quienes-somos/responsabilidad-social.-igualdad-de-genero.-gestrisam-solidaria/igualdad-de-genero/>

6.- REUNIONES: *Igualdad*. Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad

| 2025 - REUNIONES CS Y CNPI-CSPI | |
|---------------------------------|-------------------------|
| FECHA | REUNIÓN |
| 22/01/2025 | Comisión Igualdad- CSPI |
| 16/06/2025 | Comisión Igualdad- CSPI |
| 16/10/2025 | Comisión Igualdad- CSPI |

7.- FORO SOCIAL y DIFUSIÓN RSC E IGUALDAD:

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 2025 y difusión municipal (comunicadas vía correo a todo el personal de Gestrisam que fomenta los ODS de la agenda 2030):

IGUALDAD

- 17/02/2025 – Difusión a todo Gestrisam de la Carrera de la Mujer contra el cáncer Ciudad de Málaga.
- 26/02/2025 - Secretaria de la CSPI de Gestrisam asiste a la sesión ordinaria del Consejo Sectorial de las Mujeres que tendrá lugar el miércoles, 26 de febrero de 2025, a las 18:30 horas, en el Salón de Plenos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.
- 04/03/2025 - 17/02/2025 – Difusión a todo Gestrisam de la Campaña del 8 de marzo. El Ayuntamiento lanza la campaña ‘La igualdad infinita se construye en equipo’ por el Día Internacional de la Mujer”.
- 13/03/2025. Se remite a la representación social vinculada a la comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo actualizado el protocolo en Gestrisam de actuación frente a la violencia en el trabajo, con la propuesta de cambios realizados.
- 14/03/2025. Se revisa con la Jefa del Servicio del Área de Igualdad el díptico de derivación perteneciente al protocolo contra la violencia de género en la atención al público y se actualiza.
- 20/03/2025. Se cancela acción formativa “Micromachismos”, por no tener aforo suficiente para una época de más disponibilidad del personal para inscribirse. Se considerarán las 4 personas preinscritas para la próxima convocatoria.
- 25/03/2025. jornada Trabajo y Biología Femenina: ¿Está el mundo laboral diseñado para nosotras? Gestrisam desde el CSM colabora en la organización de esta jornada y se da difusión a todo el personal por email.
- 16/06/2025 - celebración de la sesión ordinaria del Consejo Sectorial LGBTI a la que asiste la presidenta de la CSPI donde se adscribe en representación de Gestrisam.
- 18/06/2025 – Difusión a todo Gestrisam - CONSEJO SECTORIAL LGTBI CIUDAD DE MÁLAGA. ADSCRIPCIÓN DE GESTRISAM AL MISMO. Día Internacional del Orgullo LGBT 28 de junio. Se informa desde la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad (CSPI) se ha incluido en el Plan de Igualdad un nuevo EJE TRANSVERSAL – LGTBI – 8 medidas.
- 30/06/2025 – Difusión a todo Gestrisam - APERTURA DEL PLAZO DE INSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL II PLAN MÁLAGA CIUDAD CORRESPONSABLE
- 28/08/2025 – Difusión a todo Gestrisam - FORO SOCIAL. CORRESPONSABLES. ESTE VERANO EN MÁLAGA...¡NOS CUIDAMOS! CIUDAD DE MÁLAGA. El Ayuntamiento de Málaga continúa con el II Plan Málaga Ciudad Corresponsable 2025, una iniciativa gratuita pensada para apoyar la conciliación familiar, laboral y social durante este verano.
- 16/09/2025 - Seminario web “Prevención y actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual en el ámbito laboral”. Asiste secretaria CSPI.
- 20/10/2025 – La Presidenta de la CSPI, además de agente de igualdad asignada al Consejo Sectorial de LGTBI, remite dos propuestas formativas sobre LGTBI jefaturas a RRHH/Neg.Formación.
- 23/10/2025 - Invitación Acto Conmemorativo 25N “Gala Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra La Mujer” a los miembros de la CSPI.
- 04/11/2025 – La secretaria asiste a CONVOCATORIA MESA DE BIENESTAR SOCIAL, EDUCACIÓN Y MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN con la colaboración específica en STEM fomento en la participación de la mujer en la tecnología.
- Invitación a los miembros de la CSPI - Único acto de conmemoración “Día Internacional para la Eliminación de la Violencia Contra La Mujer”.
- 21/11/2025 – Difusión 25N de Gestrisam - Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Se comunica: Protocolos ubicación Portal Interno, Agentes de Igualdad designadas por Gerente e invitación a ver video “LA LOCA Y EL FEMINISTA”.
- 21/11/2025 – la Secretaria de la CSPI asisten al Pleno del Consejo Sectorial de las Mujeres que se celebra por el 25N.
- 24/11/2025 – El Grupo político municipal Con Málaga pide información sobre protocolo contra acoso sexual o por razón de sexo, se la facilitamos.

RSC Y FORO SOCIAL

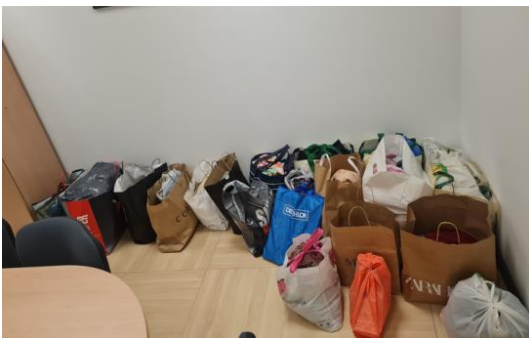
- 27/01/2025 - RSC – Difusión a todo Gestrisam de la Oferta al Personal de CASER Salud.
- 10/02/2025 – Se constituyó la Comisión 35 aniversario para organizar actividades y eventos durante el año que ponga en valor todos los años del Organismo.
- 18/02/2025 - RSC - Difusión a todo Gestrisam ODS 12 - CONSUMO RESPONSABLE - RECORDATORIO Y ACTUALIZACIÓN PUNTOS DE RECICLADO EN TABACALERA. UBICACIÓN CONTENEDORES. PORTAL INTERNO.
- 19/02/2025 - RSC - Difusión a todo Gestrisam FORO SOCIAL. CULTURA. Difusión mpal.- Jornada de puertas abiertas y visitas guiadas en los museos con motivo del Día de Andalucía.
- 25/02/2025 - Asiste Secretaria CSPI a la sesión ordinaria de la Mesa de Bienestar Social, Educación y Mejora de la Participación que se va a celebrar el día 25 de febrero de 2025 a las 10:00 horas en el Salón de Actos del Área de Participación Ciudadana.
- 27/02/2025 – Difusión INFO-FLASH INTERNO del Gerente: LOGOS CONMEMORATIVOS DEL 35º ANIVERSARIO
- 26/03/2025 - INFO-FLASH INTERNO del Gerente: RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD 2024. Felicitaciones.
- 03/04/2025 - FORO SOCIAL - VERSACE. CENTRO CULTURAL FUNDACIÓN UNICAJA.
- 04/04/2025 - Difusión VELADA CONMEMORATIVA. 35 AÑOS DE EXCELENCIA CON GESTRISAM. 6/6/2025
- 29/04/2025 - INFO-FLASH INTERNO del Gerente: FELICITACIONES POR LA GESTIÓN DEL GASTO Y POR EL COMPORTAMIENTO DE LA PLANTILLA.
- 08-09/05/2025 – XII JORNADAS DE FISCALIDAD MUNICIPAL DE GESTRISAM. Museo Ruso
- 09/05/2025 - Difusión a todo Gestrisam XVI NOCHE EN BLANCO - MÁLAGA - 10 DE MAYO 2025.
- 22/05/2025 – Difusión RRHH a todo Gestrisam - JORNADA DONACION DE SANGRE
- 29/05/2025 – Difusión FORO SOCIAL. OFERTA DE AQUAVELIS para el Organismo de Gestión Tributaria.
- 05/06/2025 – Difusión FORO SOCIAL. RSC. ODS 3 SALUD Y BIENESTAR -Deporte. AYTO. MÁLAGA - DISTRITOS - MUÉVETE EN TU BARRIO.
- 23/06/2025 – Difusión FORO SOCIAL. CULTURA. CONCIERTO DE JAZZ EN CEMENTERIO SAN MIGUEL. 27/6/2025 - 20:00 h.
- 03/07/2025 - INFO-FLASH INTERNO del Gerente: EVALUACIÓN PREMIO IBEROAMERICANO DE CALIDAD.
- 03/07/2025 – Difusión FORO SOCIAL - ASOCIACIÓN CULTURAL NUEVA ACRÓPOLIS - TALLER PRÁCTICO DE CREACIÓN DE MOSAICOS ROMANOS.
- 29/08/2025 – Difusión CUDECA FORO SOCIAL. ONG: Concierto Teatro Cervantes, Málaga José Luis Jaén: De Amor y Raíces.
- 16/09/2025 - Difusión FORO SOCIAL. Málaga celebra la Semana Europea de la Movilidad del 16 al 22 con actividades, talleres y el Día sin coche.
- 22/09/2025 – Difusión RRHH a todo Gestrisam - JORNADA DONACION DE SANGRE
- 26/09/2025 – Difusión FORO SOCIAL. Málaga conmemora este sábado el Día Mundial del Turismo 2025 con jornadas de puertas abiertas en 33 museos, centros expositivos y monumentos.
- 29/09/2025 - INFO-FLASH INTERNO del Gerente: ABONO EN NÓMINA DE ACTUALIZACIONES SALARIALES.
- 30/09/2025 – Difusión RSC GESTRISAM. FORO SOCIAL. ODS 10-11-12 - RECOGIDA DE ROPA de ADULTO y CASA CAMBIO ESTACIÓN. ALBERGUE MUNICIPAL.
- 06/10/2025 – Difusión RSC. FORO SOCIAL. MUNICIPAL. La XVII Maratón de Donación de Sangre se celebrará en el Ayuntamiento el próximo 8 de octubre.
- 10/10/2025 - PROPUESTA GESTRISAM CANDIDATURA PUBLICITARIA RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL. DIFUSIÓN BENEFICIOS FISCALES MUNICIPALES.
- 15/10/2025 – Difusión FORO SOCIAL. ODS 3. SALUD Y BIENESTAR. La edición número 42 de los Juegos Deportivos Municipales oferta 40 disciplinas.
- 10/11/2025 – Difusión a todo el personal FORO SOCIAL. CULTURA Y NATURALEZA. Exposición en La Concepción: EL Jardín ocurrente.

- 12/11/2025 - OFERTAS AL PERSONAL - CAMPAÑA OBJETIVO BIENESTAR - 20% DESCUENTO - SESIONES PSICOLÓGICAS.
- 14/11/2025 – Difusión a todo Gestrisam VOLUNTARIADO GESTRISAM. CAMPAÑA SOLIDARIA DE NAVIDAD 2025.

8.- VOLUNTARIADO GESTRISAM 2025

- Recogida de ropa para adultos y enseres de invierno para las camas a favor del Albergue Municipal.
- Entrega de dinero a Asociación de Voluntariado GEA.
- Entrega de juguetes donados a Asociación de Voluntariado GEA.

62



CAMPAÑA SOLIDARIA NAVIDAD 2025

ALIMENTOS, ROPA, JUGUETES y DINERO

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

Objetivo ROPA: recogemos vestimenta en buen estado.

Objetivo JUGUETES y EDUCATIVOS: recogemos juguetes y material educativo en buen estado, nuevos o seminuevos.

Objetivo DINERO: recogemos efectivo para entregar en la residencia de mayores de las Hermanitas de los Pobres.

Destinado a: Mayores sin recurso en cuidados por el asilo social y Familias sin recursos de Caritas Diocesana Parroquia San Patricio y para Asociación GEA Málaga.




1 FIN DE LA POBREZA






LUGAR DE ENTREGA: Planta 2º Módulo 2
Sala de Juntas de la Subdirección de Gestión de Tributos.

DÍAS DE ENTREGA: el 17 de Noviembre hasta el 12 de Diciembre, ambos inclusive.

Coordina: M^o José Rodríguez 27224

CAMPAÑA PROMOVIDA POR: VOLUNTARIADO DE GESTIÓN TRIBUTARIA y GESTRISAM SOLIDARIA.

Unidad Administrativa: Sección Centro de Acogida Municipal y Emergencias Sociales
Ref.: RMMAA/655
Asunto Donación
Fecha: 29/10/2025

La abajo firmante, D^a. Rosa María 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 15 de octubre de 2025, 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

Fdo: Rosa M^a Martín Alarcón.

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

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

| Código Seguro de Verificación | 3a0138a64832a0711a3a3a2e | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Rosa María Martín Alarcón | Firmado | 29/10/2025 10:44:30 |
| Observaciones | | Página | 1/1 |
| URL De Verificación | https://ca3.sda.malaga.eu/mra341/consulta/estado/3a0138a64832a0711a3a3a2e3a3a2e | | |
| Nota | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa del ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

v1



Gracias

63

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 Puente 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

9.- NOTICIAS DESTACADAS EN WEB DEL ORGANISMO 2025 RSC/ODS:
<https://gestrisam.malaga.eu/noticias-y-comunicaciones-de-interes/>



El Ayuntamiento aprueba una nueva convocatoria anual de ayudas para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas para 2026

17/12/2025

Un total de 3.263 personas resultaron beneficiarias el año pasado de esta subvención de 200 euros anuales y dotada en su totalidad con un ...



El Ayuntamiento de Málaga y Correos vuelven a renovar su acuerdo para facilitar el pago de tributos mediante giro postal.

10/12/2025

La renovación del acuerdo se ha formalizado en un acto celebrado en la sala de conferencias del Museo Centro de Arte Contemporáneo de Málaga ...



El Ayuntamiento de Málaga reducirá la plusvalía por herencia en un 37,5% en 2026 para no convivientes y mantiene congelados los principales impuestos

18/11/2025

El equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga ha presentado esta mañana la propuesta de ordenanzas fiscales para 2026 que conlleva una nueva ...



Málaga alberga los días 8 y 9 de mayo las XII Jornadas de Fiscalidad Municipal

2/5/2025

Organizadas a través de Gestrisam, reunirán a expertos de toda España en el ámbito de la fiscalidad, la financiación y la gestión de los ...



El Ayuntamiento abre el plazo para solicitar la ayuda para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas

23/4/2025

El Ayuntamiento de Málaga abrirá mañana el plazo para participar en la quinta convocatoria de subvenciones para personas propietarias de ...



El Ayuntamiento aprueba una nueva convocatoria anual de ayudas para personas desempleadas y pensionistas propietarias de viviendas

4/4/2025

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



El Ayuntamiento lanza una campaña de difusión de las más de 30 ayudas y beneficios fiscales que pone a disposición de la ciudadanía.

13/1/2025

Se pueden consultar a través del teléfono móvil mediante un código QR que permite acceder a su contenido y en la web beneficiosfiscalesmalaga.eu ...

10.- OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS DEL ORGANISMO:

- La Escuela Cívico-Tributaria, Competencia adscrita al Departamento de Estadísticas y Estudios, también responsable del Observatorio Tributaria Andaluz (OTA).

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

65

| | |
|---------------------|---------------------------|
| Centros visitados | 23 |
| Sesiones realizadas | 45 |
| Periodo de tiempo | Octubre 2024 a Abril 2025 |
| Total Alumnos | 1.176 |

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 179 visitas a centros educativos y se han impartido 277 sesiones para llegar a más de 10.000 alumnos.

<https://gestrisam.malaga.eu/atencion-a-la-ciudadania/escuela-civico-tributaria/>

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

Observatorio Tributario Andaluz

- Insolvencia provisional/Fallidos**
Expedientes tramitados en 2025 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.

| FALLIDOS GESTIONADOS | | | | |
|----------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| | Ejercicio 2024 | | Ejercicio 2025 | |
| | Nº | Importe | Nº | Importe |
| Declarados | 405 | 4.049.702,21 | 432 | 4.807.484,43 |
| Denegados | 179 | 700.965,36 | 336 | 936.232,97 |
| Rehabilitados | 1.091 | | 680 | |
| Total | 1.675 | | 1.448 | |

| | EJERCICIO 2024 | | | EJERCICIO 2025 | | |
|--------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|
| | Deudores | Valores | Importe | Deudores | Valores | Importe |
| 1ª data fallido | 70 | 1.500 | 637.457,82 | 62 | 1.320 | 394.337,38 |
| 2ª data fallido | 74 | 1.451 | 684.318,51 | 74 | 1.329 | 470.308,82 |
| 3ª data fallido | 86 | 3.118 | 771.319,34 | 70 | 1.319 | 835.802,54 |
| 4ª data fallido | 67 | 3.621 | 1.270.028,86 | 105 | 2.253 | 1.582.374,51 |
| 5ª data fallido | 108 | 2.591 | 686.577,68 | 121 | 3.555 | 1.524.661,18 |
| TOTAL DATAS | 405 | 12.281 | 4.049.702,21 | 432 | 9.776 | 4.807.484,43 |

Datos desagregados por sexo del año 2025 vinculados al programa Gestrisam Solidaria:

| Hombre | Mujer | Total general |
|-------------|-------------|---------------|
| 41.212,84 € | 48.683,41 € | 89.896,25 € |
| 22 | 18 | 40 |

| Tipo | EJERCICIO 2024 | | EJERCICIO 2025 | |
|---------------|----------------|-------------------|----------------|------------------|
| | Nº solicitudes | Importe | Nº solicitudes | Importe |
| Estimadas | 19 | 29.430,85 | 7 | 15.757,44 |
| Denegadas | 52 | 154.492,22 | 33 | 74.138,81 |
| Pendientes | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rehabilitadas | 2 | 2.654,25 | 0 | 0 |
| TOTAL | 73 | 186.577,32 | 40 | 89.896,25 |

■ Plataforma Sitae/Estima

Durante el año 2025 se ha seguido trabajando con el Área de Innovación municipal y la consultora tecnológica T-Systems en la implementación de la Base de Datos Fiscal, Registro General y Tramitación de Expedientes de Subvenciones. El Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social se ve afectado en las competencias de:

- Registro General
- Fraccionamientos y Aplazamientos
- Ayuda a la Vivienda

11.- 35º ANIVERSARIO DE GESTRISAM:

Este 35º aniversario marca el inicio de una nueva etapa. El éxito de estas iniciativas nos impulsa a consolidar nuestro compromiso social como eje permanente en la estrategia de Gestrisam, continuando con la creación de valor para la sociedad más allá de nuestras competencias tributarias.

67

IMPACTO EN CIFRAS

- 2 días de JORNADAS TRIBUTARIAS
- 1 VELADA 35º ANIVERSARIO
- 23 ACTIVIDADES con 618 participantes
- 618 personas - IMPACTO SOCIAL ACTIVIDADES:
 - 238 MUJERES
 - 75 HOMBRES
 - 305 FAMILIARES
- 14 FORO SOCIAL – CONCIERTOS, CULTURA, NATURALEZA, DEPORTE
- 2 VOLUNTARIADO – 1 RECICLADO Y 2 RECOGIDAS
- 2 OFERTAS AL PERSONAL – SALUD/BIENESTAR Y LÚDICA



Jornadas Tributarias

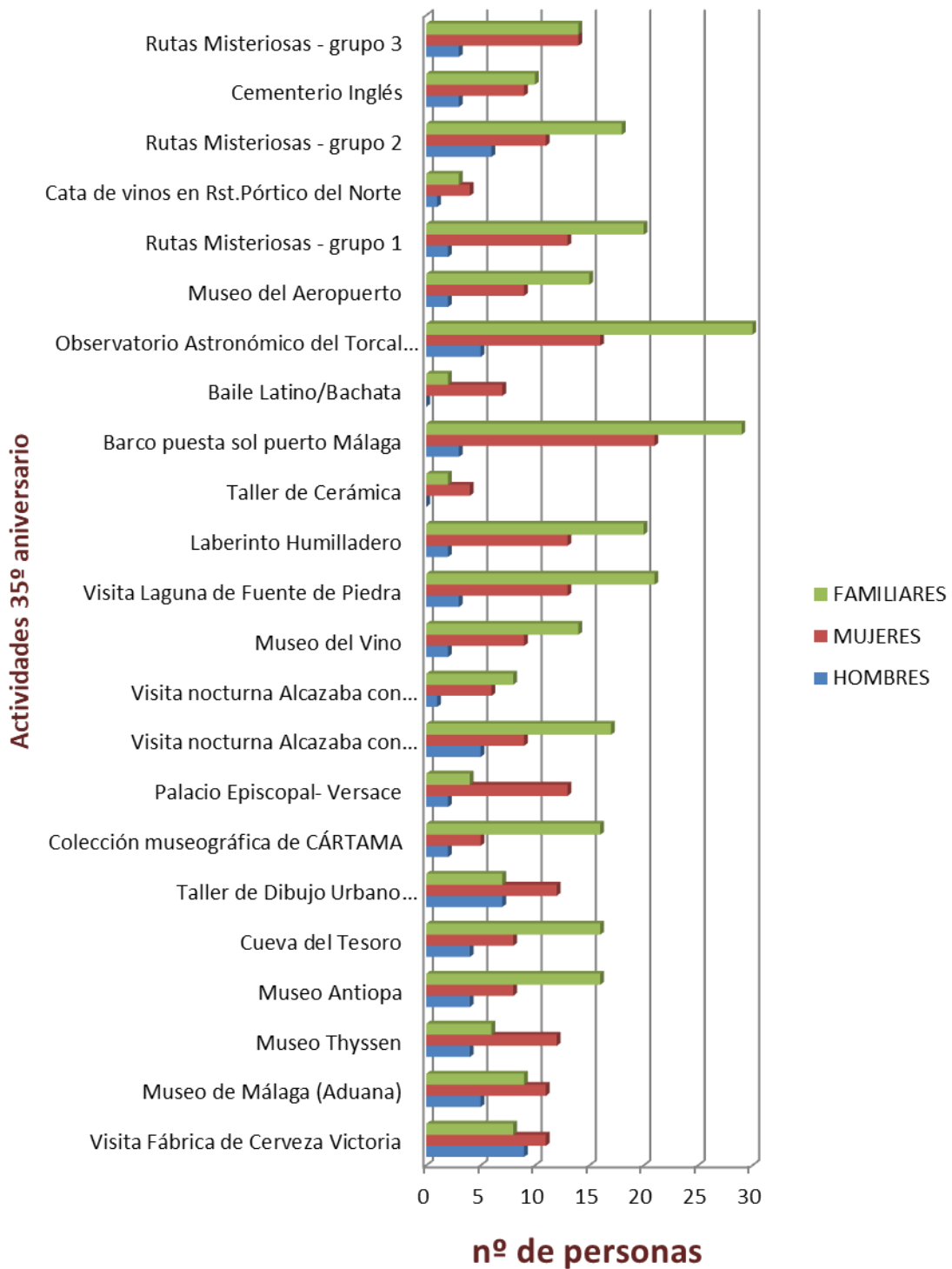


Velada 35º aniversario



| | IMPACTO SOCIAL | HOMBRES | MUJERES | FAMILIARES | NOMBRE ACTIVIDAD | FECHA |
|----|----------------|---------|---------|------------|---|----------------------------|
| 1 | 28 | 9 | 11 | 8 | Visita Fábrica de Cerveza Victoria | 14/03/2024 |
| 2 | 25 | 5 | 11 | 9 | Museo de Málaga (Aduana) | 19/03/2025 |
| 3 | 22 | 4 | 12 | 6 | Museo Thyssen | 04/04/2025 |
| 4 | 28 | 4 | 8 | 16 | Museo Antiopa | 26/04/2025 |
| 5 | 28 | 4 | 8 | 16 | Cueva del Tesoro | 26/04/2025 |
| 6 | 26 | 7 | 12 | 7 | Taller de Dibujo Urbano Construye tu "CUADERNO DE VIAJE" | 23/04/2025 6-13/05/2025 |
| 7 | 23 | 2 | 5 | 16 | Colección museográfica de CÁRTAMA | 18/05/2025 |
| 8 | 19 | 2 | 13 | 4 | Palacio Episcopal- Versace | 21/05/2025 |
| 9 | 31 | 5 | 9 | 17 | Visita nocturna Alcazaba con Asoc.Zegri (tematizada) | 24/05/2025 |
| 10 | 15 | 1 | 6 | 8 | Visita nocturna Alcazaba con Asoc.Zegri (tematizada) | 13/06/2025 |
| 11 | 25 | 2 | 9 | 14 | Museo del Vino | 31/05/2025 |
| 12 | 37 | 3 | 13 | 21 | Visita Laguna de Fuente de Piedra | 14/06/2025 |
| 13 | 35 | 2 | 13 | 20 | Laberinto Humilladero | 14/06/2025 |
| 14 | 6 | 0 | 4 | 2 | Taller de Cerámica | 17/06/2025 |
| 15 | 53 | 3 | 21 | 29 | Barco puesta sol puerto Málaga | 20/06/2025 |
| 16 | 9 | 0 | 7 | 2 | Baile Latino/Bachata | 28/06/2025 |
| 17 | 51 | 5 | 16 | 30 | Observatorio Astronómico del Torcal de Antequera | 27/09/2025 |
| 18 | 26 | 2 | 9 | 15 | Museo del Aeropuerto | 11/10/2025 |
| 19 | 35 | 2 | 13 | 20 | Rutas Misteriosas - grupo 1 | 17/10/2025 |
| 20 | 8 | 1 | 4 | 3 | Cata de vinos en Rst.Pórtico del Norte | 23/10/2025 |
| 21 | 35 | 6 | 11 | 18 | Rutas Misteriosas - grupo 2 | 07/11/2025 |
| 22 | 22 | 3 | 9 | 10 | Cementerio Inglés | 13/11/2025 |
| 23 | 31 | 3 | 14 | 14 | Rutas Misteriosas - grupo 3 | 21/11/2025 |
| | 618 | 75 | 238 | 305 | | |

Impacto social desagregado por actividad



FOTOS ACTIVIDADES 35º ANIVERSARIO

Alcazaba Zegrí



70

Museo Aduana



Cata, Museo del Vino y encuentro baile latino





Museo Aeronáutico



Cuevas del Tesoro



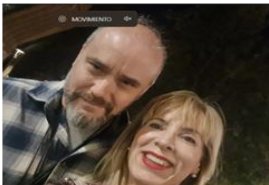
Museo Antiopa



Catamarán



Rutas Misteriosas 1, 2 y 3



Cementerio Inglés



Fábrica Victoria



Observatorio Astronómico Antequera



Taller Cerámica



Taller Dibujo



Laguna Fuente la Piedra



Laberinto Humilladero



Museo Cártama



Palacio Episcopal. Versace

Museo Thyssen



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

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.

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.

77



Pacto Mundial
Red Española

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

Madrid, 11 de Junio de 2019

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

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

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

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

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

Un cordial saludo,

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

10.

78

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.

79

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 |

80

5.- Perfil de la Memoria

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

6.- Gobierno

| | |
|-----------|------------------------|
| Indicador | |
| G4-34 | Estructura de Gobierno |

7.- Ética e Integridad

| | |
|-----------|--------------------------------------|
| Indicador | |
| G4-56 | Nuestros valores y principios éticos |

8.- Nuestro Desempeño

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

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

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

ESTÁNDARES LABORALES

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

MEDIO AMBIENTE

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

ANTICORRUPCIÓN

| Indicador | |
|------------------|-------------------------------|
| 9.- Principio 10 | Acciones contra la corrupción |



ANEXO

Informe de medidas permanentes de Responsabilidad Social 2026

ANEXO INFORME DE MEDIDAS PERMANENTES-2026

RSC01/2016-2027- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025. 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.

83

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 – clausulas 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.

84

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 diálogo con los grupos de interés.

Consiste en desarrollar un plan de Comunicación organizativo claro, técnico e incluyente de todos los grupos de interés de Gestrisam, fomentando la participación de colectivos sociales. Además de revisar los protocolos de comunicación actuales y proponer las mejorar que necesite implementar la Organización.

Objetivos generales:

- . Mejorar el procedimiento de información y de comunicación que desde Gestrisam emitimos.
- . Desarrollar nuestra imagen corporativa con nuestras comunicaciones a nivel municipal.
- . Dar respuesta a la Ciudadanía en materia tributaria y de padrón de habitantes, utilizando los canales adecuados y la información más correcta en nuestros comunicados.
- . Avanzar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el desarrollo del plan de comunicación corporativo específico, en el que se fomente la participación de distintos colectivos sociales (asociaciones de consumidores, asociaciones de mujeres, colegios profesionales, cámara de comercio, consejo del mayor, CEM, ...).

RSC02SOC/2016-2027 – 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

- . *Plan de Formación del Dpto. RR.HH.*
- . *GESCON. Portal interno de Gestión de Conomiento*

A Ciudadanía

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

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.

85

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 las medidas de emergencia

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

Con relación a la Evaluación de Riesgos Laborales

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

Con relación a las campañas en materia de Seguridad y Salud

- Hábitos saludables
- Seguridad Vial
- Etc.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RSC01ECO/2016-2027 – 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.

86

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.

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

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.

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.

87

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.

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



Distinción Honorífica de la V Convocatoria de los Premios de Buenas Prácticas Locales en materia de Violencia de Género. Noviembre 2017