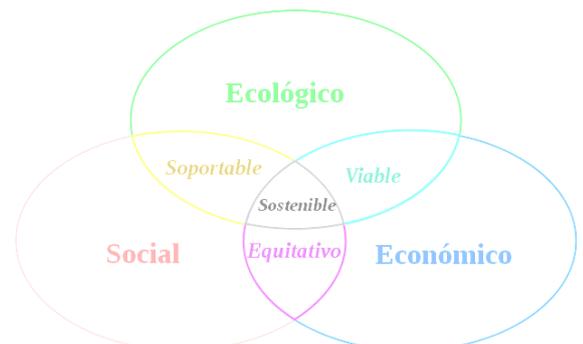




# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016





## PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2015

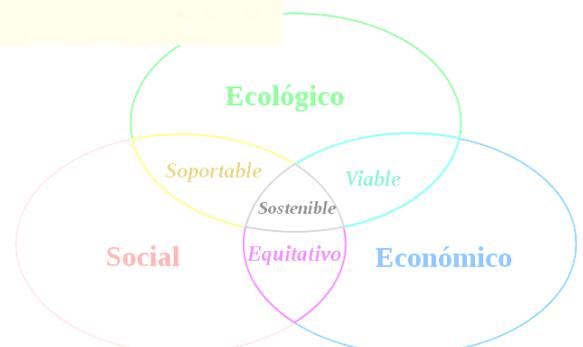
Otorgado a

**Organismo Autónomo de Gestión  
Tributaria y Otros Servicios  
Ayuntamiento de Málaga**

Madrid, 22 de noviembre de 2016  
**Cristóbal Mentoro Romero**

Ministro de Hacienda y Función Pública

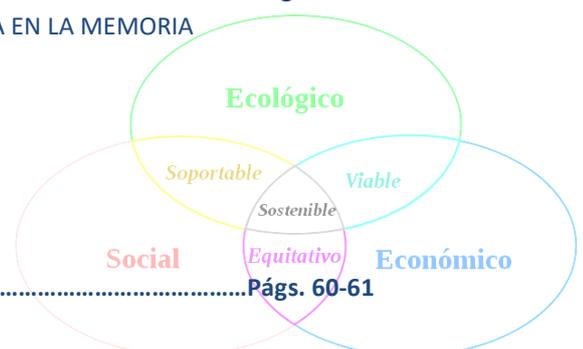
 agencia  
de evaluación  
y calidad





## ÍNDICE

<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.....</b>	<b>Págs. 5-8</b>
G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL	
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>Págs. 9-39</b>
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-6. NÚMERO DE PAISES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN	
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA	
G4-9 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL	
G4-11. CONVENIO COLECTIVO	
G4-12. CADENA DE SUMINISTRO	
G4.13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA	
G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN	
G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS	
G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS	
<b>3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....</b>	<b>Págs. 40-44</b>
G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA	
G4-18. PROCESO DE 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 MEMORIAS ANTERIORES	
G4-23. CAMBIOS EN ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES	
<b>4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>Págs. 45-56</b>
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA. INFLUENCIA	
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-27 TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
<b>5. PERFIL DE LA MEMORIA.....</b>	<b>Págs. 57-59</b>
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA	
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE	
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS	
G4-31. PUNTO DE CONTACTO	
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE	
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA	
<b>6. GOBIERNO.....</b>	<b>Págs. 60-61</b>
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	





**7. ÉTICA E INTEGRIDAD.....Págs. 62-64**

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

**8. NUESTRO DESEMPEÑO.....Págs. 65-73**

**8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA**

- 8.1.1. Enfoque de Gestión económica
- 8.1.2. Indicadores de desempeño

**8.2 DIMENSION AMBIENTAL**

- 8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental
- 8.2.2. Indicadores de desempeño

**8.3 DIMENSIÓN SOCIAL**

- 8.3.1. Enfoque de Gestión social
- 8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno
- 8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos
- 8.3.4. Indicadores de Sociedad
- 8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos

**9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.....Págs. 74-81**

**9.1. DERECHOS HUMANOS**

- 9.1.1. Principio 1
- 9.1.2. Principio 2

**9.2. ESTÁNDARES LABORALES**

- 9.2.1. Principio 3
- 9.2.2. Principio 4
- 9.2.3. Principio 5
- 9.2.4. Principio 6

**9.3. MEDIO AMBIENTE**

- 9.3.1. Principio 7
- 9.3.2. Principio 8
- 9.3.3. Principio 9

**9.4. ANTICORRUPCIÓN**

- 9.4.1. Principio 10

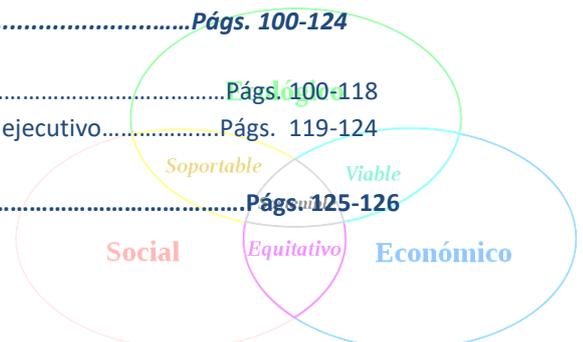
**10. PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES - ONU.....Págs. 82-95**

**11. TABLA DE CONTENIDOS GRI.....Págs. 96-99**

**Anexos .....Págs. 100-124**

- Ayuda al pago del IBI para colectivos desfavorecidos.....Págs. 100-118
- Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo.....Págs. 119-124

**PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....Págs. 125-126**

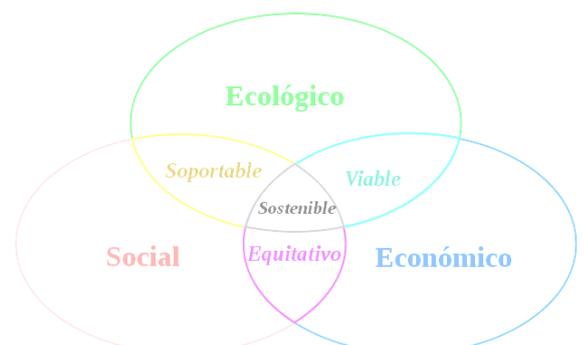




# 1.

5

# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS





## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

Desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria pretendemos reforzar nuestro compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los interesados, en materia de gestión responsable.

6

Continuamos con esta práctica que creemos que debemos desarrollar como administración pública, porque consideramos que esta acción de informar a los grupos de interés establece una más estrecha relación de confianza en la búsqueda de soluciones y oportunidades en todos los ámbitos.

Por ello, desde 2009 iniciamos nuestra andadura en Responsabilidad Social Corporativa con un primer análisis de los Grupos de Interés propios y nuestra relación con los mismos. El primer Informe anual de Sostenibilidad, **informe de progreso**, lo presentamos en 2010, con objeto de aportar información relevante a nuestros grupos de interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga.

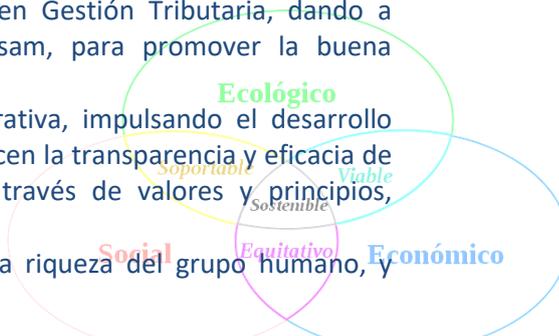
La primera **memoria de Sostenibilidad** la presentamos del año 2013. Esta memoria contiene indicadores Sociales, Económicos Ambientales y de Buen Gobierno de Gestrisam, que complementan nuestra gestión. Desde el año 2014 venimos realizando la **memoria de Responsabilidad Social**.

Mediante esta declaración, renovamos nuestro compromiso voluntario de seguimiento y aplicación de los **10 Principios** en las iniciativas **GLOBAL COMPACT, de Naciones Unidas**.

Seguimos el modelo GRI (**Global Report Initiative**). Además, esta memoria de Responsabilidad Social de 2016 incluye informe en base a los principios para el empoderamiento de las **mujeres. ONU**.

Se constituye el **Comité Social** en octubre de 2014 para el desarrollo estratégico de las líneas de actuación de Gestrisam en Responsabilidad Social. Es el órgano que:

- Impulsa, fomenta y coordina las actuaciones que, en materia de Responsabilidad Social Corporativa, se desarrollen desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga.
- Desarrolla las funciones de observatorio en Responsabilidad Social Corporativa, identificando las mejores prácticas mediante benchmarking con otras organizaciones, así como midiendo los efectos de sus propias actuaciones en la materia.
- Actúa a favor de la Comunicación Interna y Externa en Gestión Tributaria, dando a conocer en ambos niveles el Valor Social de Gestrisam, para promover la buena reputación del Organismo.
- Despliega actuaciones relacionadas con la ética corporativa, impulsando el desarrollo interno de buenas prácticas y buen gobierno que garanticen la transparencia y eficacia de la organización, su independencia e imparcialidad, a través de valores y principios, comportamientos y compromisos para con la ciudadanía.
- Defiende la diversidad en la organización, resaltando la riqueza del grupo humano, y promoviendo la igualdad integral.





- Promueve y refuerza actividades de voluntariado social corporativo, fomenta el buen hacer social dentro de la Organización, como contribución activa y voluntaria del personal de Gestrisam al mejoramiento social, económico y ambiental.
- Fomenta y desarrolla los vínculos de la Organización con otras Administraciones Públicas, Asociaciones, Federaciones, empresas y personas en aras de desarrollar y mejorar su propia gestión y reputación.

**OBJETIVOS.** El Comité Social tiene como objetivos básicos:

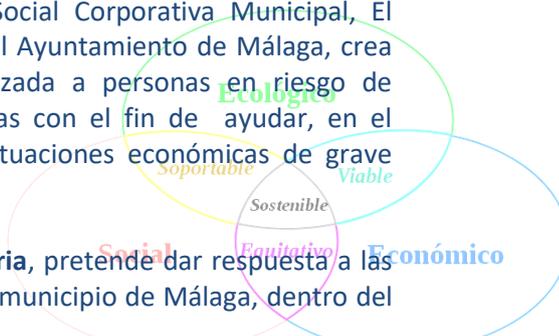
- Situar a Gestrisam como REFERENTE en la Administración Pública, a nivel nacional, en materia de Responsabilidad Social Corporativa, compartiendo experiencias y buenas prácticas en este entorno.
- Aportar VALOR a la Organización y crear buena reputación o mejorarla, dotándola de modernidad, prestigio, diferenciación y obteniendo simpatías de la ciudadanía, así como reconocimiento y aceptación.
- Obtener IMPLICACIÓN del personal de Gestrisam.
- Promover en la plantilla la ACCIÓN INTERNA – mediante voluntariado y dinamizadores sociales– y fomentar la labor social, mediante el altruismo como valor.
- Favorecer la IGUALDAD de todas las personas de la Organización y apoyar medidas en esta materia que puedan trascender al tejido social de la Ciudad.
- Perseguir la mejora continua de los resultados internos potenciando los conceptos: equipo, participación, cohesión, confianza, orgullo de pertenencia, revalorización, ilusión, lo que redundará en incrementar el RENDIMIENTO de la Organización.
- Fomentar la COMUNICACIÓN y la COOPERACIÓN en el seno de la Organización.
- Impulsar la TRANSVERSALIDAD ya que sus actuaciones requieren la participación de toda la Organización.
- Fomentar la TRANSPARENCIA y la honestidad en la gestión. En definitiva, el BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

En síntesis, desde la Responsabilidad Social lo que pretendemos es:

- Proteger el entorno donde se interactúa, en las dimensiones social, medioambiental y económica, desarrollando buenas prácticas propias del buen gobierno. Estableciendo medidas de sostenibilidad.
- Respetar los grupos de interés con los que se relaciona Gestrisam. Generar confianza en el desempeño de las competencias municipales asignadas, fomentar la transparencia.
- Reparar los daños o deficiencias generadas en nuestro entorno o en los grupos de interés para compensar el desgaste del sistema en la propia gestión de Gestrisam.

En el 2016, en el marco estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa Municipal, El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga, crea un equipo de trabajo especializado en la atención personalizada a personas en riesgo de exclusión, donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a personas en situaciones económicas de grave dificultad.

Este equipo de trabajo vinculado al **programa Gestrisam Solidaria**, pretende dar respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.





La atención personalizada, el análisis de cada caso individualmente, la valoración de la situación de la deuda, el establecimiento de planes flexibles de pago a través de fraccionamientos y aplazamientos, la información sobre ayudas y bonificaciones fiscales que procedan, la valoración de posibles insolvencias provisionales son, entre otras, las funciones de este equipo de trabajo.

Para el adecuado desempeño de estas tareas, se acuerda la colaboración con el Área de Derechos Sociales de nuestro Ayuntamiento, con el fin de poder informar a los interesados de otras posibles ayudas municipales a las que pudieran acceder.

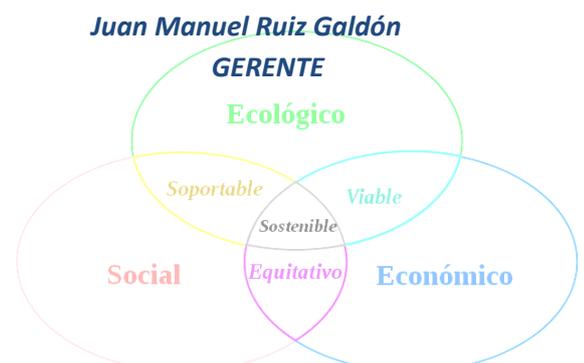
Gestrisam recibe en el 2016 el premio nacional a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondiente a la convocatoria 2015 del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Por primera vez, el Ayuntamiento obtiene el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, concedido al Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios (GESTRISAM), premio de ámbito nacional que reconoce a órganos o entidades que se hayan distinguido muy especialmente por el incremento de la calidad de sus servicios.

Supone el reconocimiento por parte de un órgano independiente (la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas de Calidad en los Servicios, **AEVAL**) a una labor de equipo en la gestión pública innovadora y de calidad, especialmente en los ámbitos de la política fiscal y tributaria (**Premio a la Excelencia en la Gestión, de GESTRISAM**).

El **Defensor del Pueblo Andaluz** felicita a Gestrisam por la iniciativa sobre el procedimiento especial de declaración de fallidos, enmarcado en el programa Gestrisam Solidaria.

Además, se obtiene el **premio Plan de Acción de Calidad (PAC)** del Ayuntamiento de Málaga a las **Buenas Prácticas de Mejora de los Servicios 2016** por dos protocolos implementados en nuestra cultura organizativa:

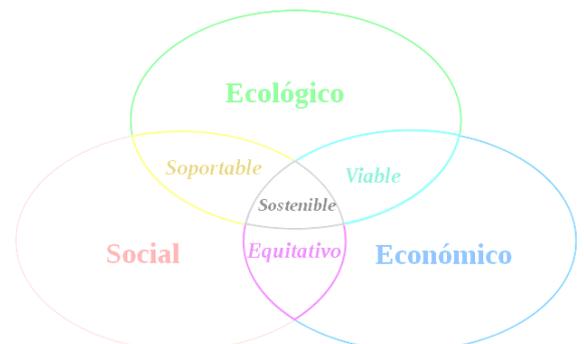
- ✓ **Protocolo contra la violencia de género** en Gestrisam para el personal
- ✓ **Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de sexo** en Gestrisam para el personal





# 2.

# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN





## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

*ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA*

**GESTRISAM**

10

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

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

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

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

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

#### **Misión (nuestra razón de ser)**

Gestión Tributaria es el Organismo responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales y de otros ingresos de derecho público, así como de la gestión del padrón de habitantes de Málaga.

Gestión Tributaria presta su servicio en base a las normas vigentes en cada momento y a las expectativas de la ciudadanía, promoviendo y facilitándoles la realización de los trámites requeridos en materia tributaria y de empadronamiento.

Gestión Tributaria participa de esta manera en la provisión de los medios económicos necesarios para el continuo desarrollo del municipio de Málaga en beneficio de la ciudadanía.

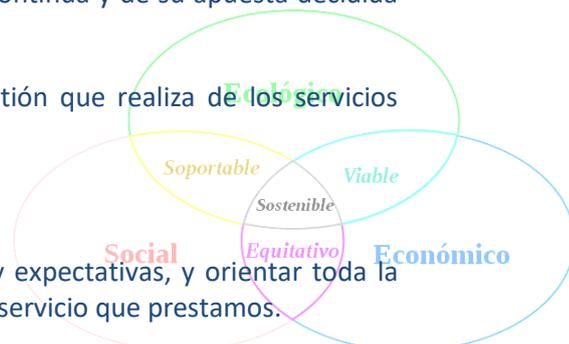
#### **Visión (donde buscamos estar)**

Ser reconocida por la ciudadanía de Málaga como una organización eficaz, moderna y activa, que lleva a cabo su Misión con calidad, fruto de su afán de mejora continua y de su apuesta decidida por el uso de las nuevas tecnologías.

Ser una organización de referencia a nivel nacional por la gestión que realiza de los servicios municipales que tiene encomendados.

#### **Valores Compartidos (nuestros principios y valores)**

Servicio a la ciudadanía. Conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y orientar toda la organización al buen desarrollo de los procesos y a la calidad del servicio que prestamos.





Confidencialidad. Garantizar la confidencialidad de los datos de la ciudadanía y el respeto a su intimidad. Legalidad. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso, incluidos los medioambientales.

Comportamiento ético. Fomentar una conducta ética, el respeto a las personas y al medio ambiente.

Mejora continua. Procurar una mejora continua de la eficacia, eficiencia y del valor añadido de nuestros procesos y servicios, aprovechando las oportunidades que ofrecen los Sistemas de Gestión, la aplicación del modelo EFQM y las nuevas tecnologías.

Personas. El personal de Gestión Tributaria constituye su principal activo, y en este sentido se procurará su satisfacción y motivación a través de su desarrollo humano y profesional, con un estilo de dirección de liderazgo que promueva la formación continua, el trabajo en equipo y el buen ambiente de trabajo.

Respeto al medioambiente. Controlar el impacto ambiental de nuestra actividad, fomentando la optimización de los consumos y gestionando adecuadamente los residuos

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

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga

**Gerente:** Juan Manuel Ruiz Galdón

Tlfn. 951927064 - amartin@malaga.eu - Persona de contacto: Alicia Martín Fernández

Enlace Web: <http://gestrisam.malaga.eu/>

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

Uno - ESPAÑA

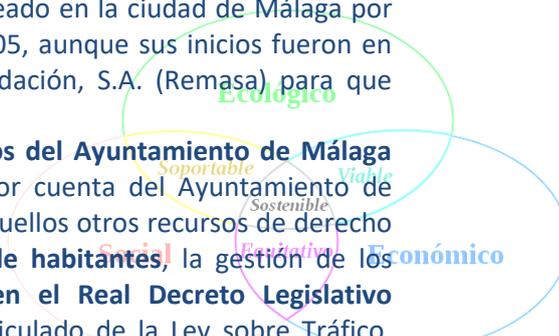
#### G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

**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 reguladora de tenencia de animales de compañía y animales potencialmente peligrosos, 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). 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**.

El **titular del órgano directivo municipal de “Gestión Tributaria”** es el responsable de ejercer como propias las **competencias que a la Administración Tributaria Local le atribuye la legislación tributaria**. El artículo 135.2 de la citada Ley desarrolla las competencias “mínimas” que debe asumir, adscribiéndose al órgano las funciones de recaudación y su titular conforme establece el artículo 135.3. Es por ello, que se hace coincidir en una misma persona, **la gerencia de un organismo autónomo y la dirección del órgano de gestión tributaria**.

#### **G4-8. MERCADOS DONDE OPERA**

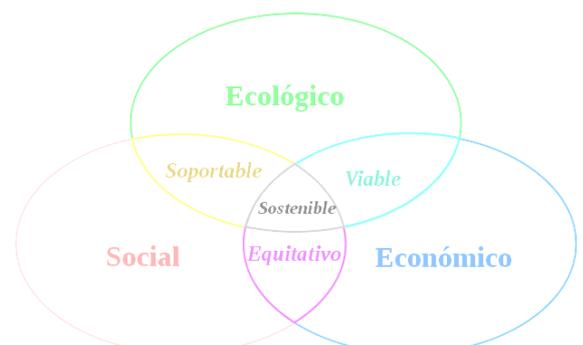
Ciudad de Málaga

#### **G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN**

Nº de empleados: **234 personas (139 mujeres y 95 hombres)**

Presupuesto inicial 2016: **13.640.596,05 euros**

Sin Ayudas financieras recibidas por el Gobierno





## G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

### DATOS DE PERSONAL AL 31/12/2016

#### DISTRIBUCION POR SEXO

Nº DE HOMBRES	95
Nº DE MUJERES	139
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>234</b>

#### DISTRIBUCION CATEGORIAS PROFESIONALES

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
TECNICO GRADO SUPERIOR	12	1	13
TECNICO GRADO MEDIO	26	16	42
TECNICO AUXILIAR	47	88	135
AUXILIAR	7	31	38
ORDENANZAS	3	2	5
LIMPIADORA	0	1	1
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>95</b>	<b>139</b>	<b>234</b>

#### DISTRIBUCION POR PUESTO DE TRABAJO

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENTE	1		1
SUBDIRECTOR	6		6
JEFE DPTO	14	5	19
JEFE SECCION	2		2
JEFE NEGOCIADO	15	12	27
JEFE EQUIPO	6	8	14
SECRETARIA		5	5
TECNICO SUPERIOR	1	1	2
TECNICO GRADO MEDIO	7	7	14
TECNICO AUXILIAR	34	65	99
AUXILIAR	7	33	40
ORDENANZA	2	2	4
LIMPIADORA		1	1
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>95</b>	<b>139</b>	<b>234</b>

#### DISTRIBUCION S/RELACION LABORAL

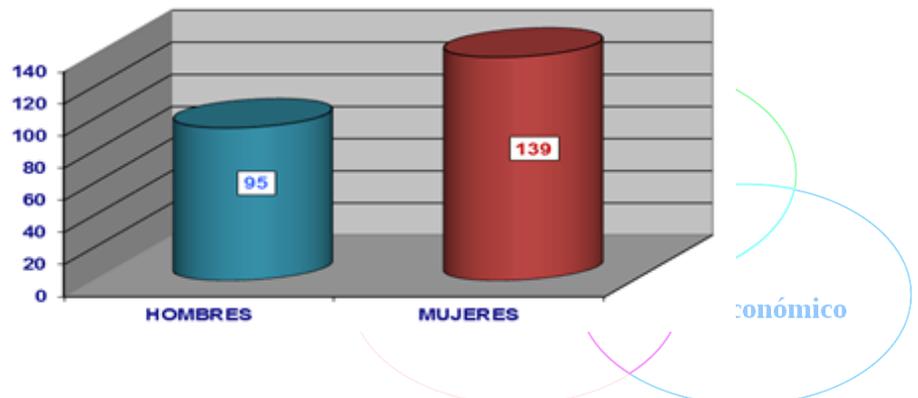
	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
FIJOS	76	105	181
TEMPORALES	1	9	10
INTERINOS	11	25	36
RELEVO	1	0	1
GERENTE	1	0	1
FUNCIONARIOS	5	0	5
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>95</b>	<b>139</b>	<b>234</b>

13

#### DISTRIBUCION POR SUBDIRECCIONES

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENCIA	2	1	3
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	13	16	29
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	4	10	14
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	8	7	15
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	23	15	38
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	8	41	49
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	37	49	86
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>95</b>	<b>139</b>	<b>234</b>

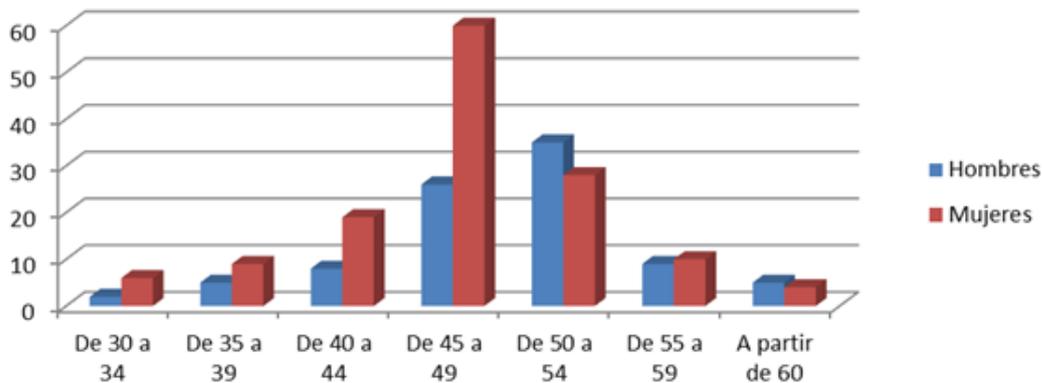
EXCEDENCIAS	4	3	7
SUSPENSIÓN C/RESERVA PUESTO	1	0	1



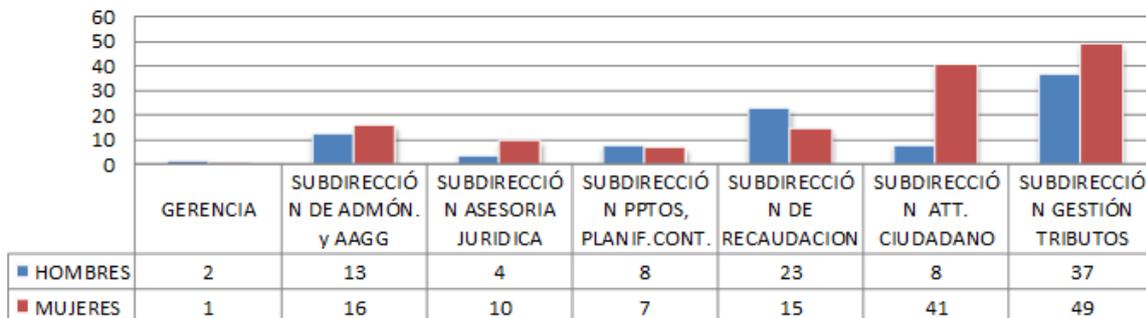


### DISTRIBUCIÓN POR SEXO

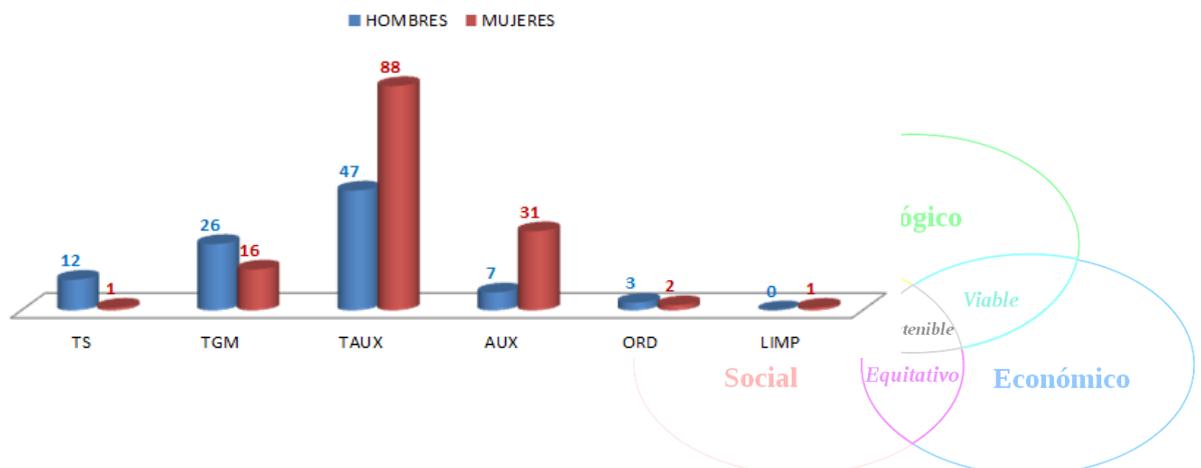
Pirámide de edad (Personal activo)			
TRAMO EDAD/GENERO	Hombres	Mujeres	Total
De 30 a 34	2	6	8
De 35 a 39	5	9	14
De 40 a 44	8	19	27
De 45 a 49	26	60	86
De 50 a 54	35	28	63
De 55 a 59	9	10	19
A partir de 60	5	4	9
	<b>90</b>	<b>136</b>	<b>226</b>



### DISTRIBUCIÓN POR SUBDIRECCIONES

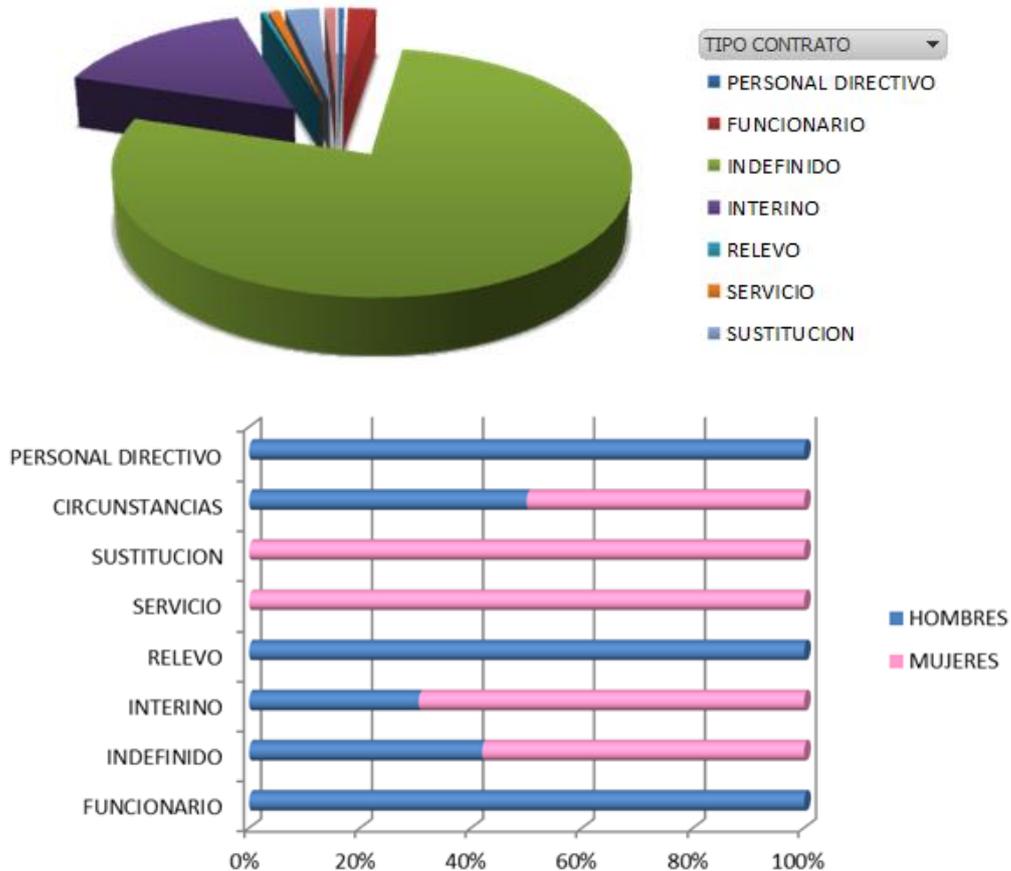


### DATOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES





## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATOS



### G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo propio. Año de negociación colectiva.

Durante todo el ejercicio 2016 se participó activamente en la preparación y desarrollo de la Negociación Colectiva del Organismo Autónomo que tenía como objeto la consecución de un nuevo Convenio Colectivo. Dicha negociación culminó con un acuerdo para los ejercicios 2015 a 2018 en el que se incluyó, entre otras, la constitución de mesas de trabajo para el análisis y, en su caso, implantación de un nuevo sistema retributivo, actualización de la redacción del texto del Convenio, análisis de la situación del personal interino y estudio de la funcionarización, bolsas de trabajo, promociones internas, etc.

### G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

Nuestras competencias son tributarias, recaudatorias, de inspección y de padrones a nivel, todo ello, municipal.

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

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





Principales servicios de Gestrisam:

- ✓ Atención a la Ciudadanía
- ✓ Gestión tributaria de los impuestos y tasas municipales
- ✓ Gestión voluntaria y ejecutiva de cobro
- ✓ Gestión del Padrón de Habitantes
- ✓ Inspección Tributaria
- ✓ Tramitación de exenciones y bonificaciones fiscales relacionadas con los impuestos municipales
- ✓ Gestión de cobro en materia de sanciones por infracciones de tráfico
- ✓ Control de los derechos de participación en los ingresos del Estado del Ayuntamiento de Málaga
- ✓ Tramitación de ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- ✓ Domiciliación de Tributos
- ✓ Emisión de documentos de pago
- ✓ Resolución de reclamaciones derivadas de la gestión de cobro
- ✓ Asistencia tributaria en materia de declaraciones, solicitudes, reclamaciones e inspección
- ✓ Asistencia en materia de declaraciones relacionadas con el Padrón Municipal de Habitantes
- ✓ Prestación de servicios en gestión catastral.

16

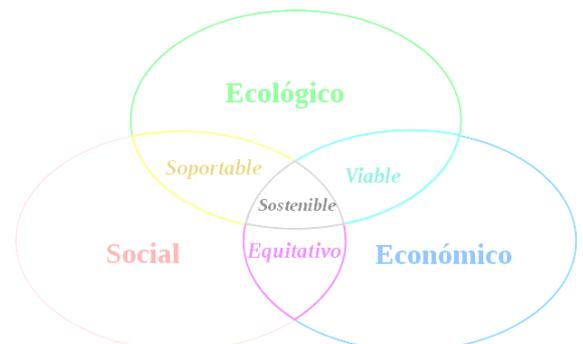
### **Competencias Orgánicas de Gestrisam:**

#### **O1. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- A. INFORMACIÓN GENERAL Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES
- B. ACTUACIONES EN MATERIA DE GESTIÓN
- C. EMISIÓN DE DOCUMENTOS
  - C.1 DEUDAS EN PERIODO VOLUNTARIO DE PAGO
  - C.2 DEUDAS EN VÍA DE APREMIO
  - C.3 MULTAS DE TRÁFICO
  - C.4 INFORMES
- D. INCORPORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS EN LA BDF (Base de Datos Fiscal)
- E. DOMICILIACIÓN BANCARIA
- F. PADRÓN DE HABITANTES
- G. CAJA
- H. GESTIÓN TELEFÓNICA
- I. E-MAIL CORPORATIVO
- J. REGISTRO GENERAL
- K. CARPETA CIUDADANA

#### **O2. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS**

- A. AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES:
  - A.1. AUTOLIQUIDACIONES IVTM
  - A.2. AUTOLIQUIDACIONES BAE
  - A.3. DECLARACIONES BAE POR CORREO
  - A.4. ICIO
  - A.5. SOLICITUDES DE LIQUIDACIONES DE PLUSVALÍA
  - A.6. AUTOLIQUIDACIONES PLUSVALÍA





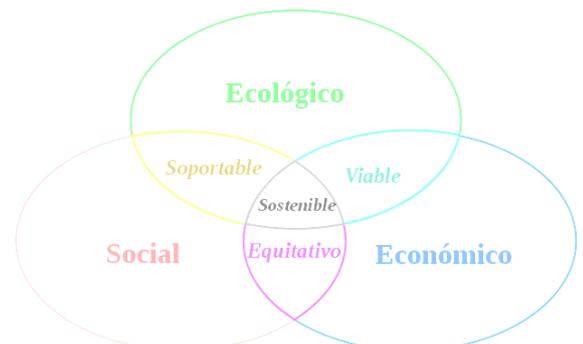
- A.7. AUTOLIQUIDACIONES IAE
- A.8. DECLARACIONES IAE POR CORREO
- A.9. DECLARACIONES DE ALTERACIÓN CATASTRAL
- B. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES TRIBUTARIAS:
  - B.1. INSCRIPCIONES IBI
  - B.2. INSCRIPCIONES IVTM
  - B.3. INSCRIPCIONES IAE
  - B.4. INSCRIPCIONES TEV
  - B.5. INSCRIPCIONES BAE
- C. PADRONES FISCALES
  - C.1. ELABORACIÓN DE PADRONES FISCALES
  - C.2. APROBACIÓN DE PADRONES FISCALES
- D. SANCIONES
- E. LIQUIDACIONES
- F. CAMBIOS DE TITULARIDAD IBI
- G. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA
  - G.1. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA IAE-BAE
  - G.2. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA PLUSVALÍA
- H. BENEFICIOS FISCALES NO ROGADOS
- I. RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS (REAS)
- J. SANCIONES ORDENANZAS DE CONVIVENCIA Y OTRAS

**03. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO VOLUNTARIO**

- A. RECIBOS
- B. COMPENSACIÓN
- C. LIQUIDACIONES BATCH
- D. FRACCIONAMIENTOS

**04. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO EJECUTIVO**

- A. RECAUDACIÓN EJECUTIVA
- B. INVESTIGACIÓN PATRIMONIAL
- C. EMBARGOS
  - C.1. EMBARGO DE CUENTAS
  - C.2. EMBARGO DE SALARIOS
  - C.3. EMBARGO DE CRÉDITOS
  - C.4. EMBARGO DE INMUEBLES
  - C.5. EMBARGO DE VEHÍCULOS
  - C.6. EMBARGO DE ESTABLECIMIENTO MERCANTILES
  - C.7. AFECCIÓN DE BIENES
  - C.8. DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD
- D. FRACCIONAMIENTOS
- E. REVISIÓN DE EXPEDIENTES (Y COMUNICACIONES)
- F. SUBASTAS
- G. ATENCIÓN AL PÚBLICO ESPECIALIZADA EJECUTIVA





## **05. INSPECCIÓN TRIBUTARIA**

- A. INSPECCIÓN
- B. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACIÓN
- C. SANCIONES

## **06. GESTION DE MULTAS**

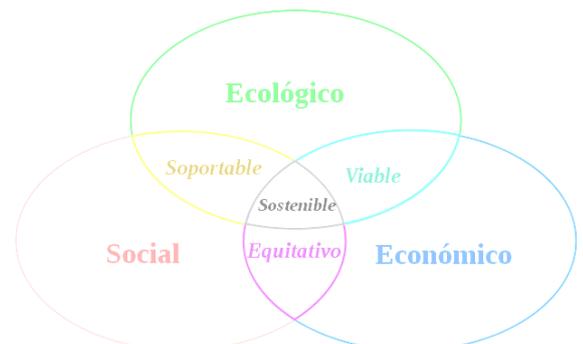
- A. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE
- B. MODIFICACIÓN DEL INFRACTOR O TITULAR
- C. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS
- D. RESOLUCIÓN DE ALEGACIONES
- E. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS
- F. RESOLUCIÓN DE LISTADOS
- G. SOLICITUDES JUDICIALES

## **07. SOLICITUDES**

- A. BENEFICIOS FISCALES ROGADOS
- B. AYUDAS AL IBI
- C. DEVOLUCIONES
- D. REINTEGROS
- E. INFORMES TRIBUTARIOS

## **08. PADRÓN DE HABITANTES**

- A. MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES
- B. EMISIÓN DE INFORMES Y CERTIFICADOS
- C. ATENCIÓN A INCIDENCIAS
- D. PREPARACIÓN IN SITU DEL COLEGIO ELECTORAL
- E. FUSIÓN O DIVISIÓN DE SECCIONES
- F. BAJAS DE OFICIO
- G. DESIGNACIÓN DE COLEGIO ELECTORAL
- H. DESIGNACIÓN DE COMPONENTES DE LA MESA ELECTORAL
- I. RECLAMACIÓN AL CENSO ELECTORAL
- J. DETERMINACIÓN DE LA CIFRA DE POBLACIÓN





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



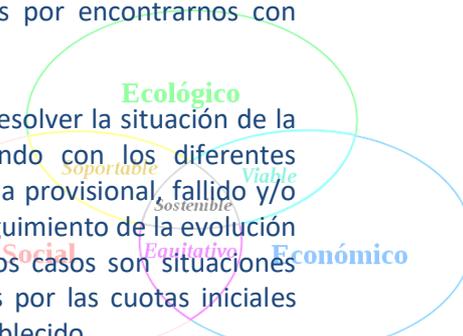
Desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria nace el año 2016, durante el primer trimestre el programa Gestrisam Solidaria, donde se quiere dar respuesta personalizada a las situaciones difíciles de pago por las que detectamos en nuestras actuaciones competenciales que precisaba la ciudadanía de Málaga. Siempre con el espíritu de mejora de nuestros servicios tributarios y apostando por el desarrollo de la parte social y solidaria en el ámbito de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam, se inician actuaciones de coordinación entre Recaudación y Atención a la Ciudadanía para atender desde el equipo creado para ello en el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social.

El equipo de atención personalizada Gestrisam Solidaria atiende a la persona afectada con problemas de pago. Las personas que solicitan que sean atendidas por el programa Gestrisam Solidaria vienen derivadas por el personal de Atención al Público, Fraccionamiento, Gerencia o Derechos Sociales, principalmente.

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

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

La competencia principal de la atención y seguimiento de cada caso es resolver la situación de la persona en cuanto a la deuda pendiente con Gestrisam, coordinando con los diferentes departamentos y negociados de Recaudación la valoración de insolvencia provisional, fallido y/o pago de la deuda con fraccionamiento y/o aplazamiento. Además, del seguimiento de la evolución de la deuda y la situación en el tiempo, dado que en la mayoría de los casos son situaciones temporales de insolvencia o se fracciona la deuda en plazos revisables por las cuotas iniciales solidarias que deben incrementarse y revisarse en el tiempo de pago establecido.





Además, se le asesora y valora sobre todos los beneficios fiscales y ayudas IBI que tenemos regulados en el O.A. de Gestión Tributaria.

### PUEDA HACERLO FÁCILMENTE

Consulte nuestra página Web: [gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)

**Trámites en línea**

- Obtención de cartas de pago.
- Pagos.
- Obtención de justificantes de pago de deudas tributarias.
- Domiciliación bancaria de recibos.
- Autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Simulación del cálculo del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- Consultas de multas de tráfico y obtención de documento de pago.
- Consulta de información catastral.
- Obtención de volantes de empadronamiento.

**Domiciliación bancaria**

Aprovéchese de las ventajas que supone la **Domiciliación Bancaria** para el pago de sus impuestos:

- Comodidad, evitando olvidos con el consiguiente recargo de apremio, desplazamientos y esperas innecesarias.
- Disconformidad: dispondrá de ocho semanas para solicitar en su entidad financiera la devolución del importe.
- Fraccionamiento del pago de los tributos de cobro periódico.

**Facilidades de pago**

Infórmese de plazos y requisitos para solicitar un aplazamiento o fraccionamiento del pago de cualquier deuda tributaria.

**Ayudas y beneficios fiscales**

Infórmese de plazos y requisitos de las ayudas, bonificaciones y exenciones fiscales existentes en cada tributo.

**Mi carpeta ciudadana**

Proporciona un entorno desde el que podrá consultar de forma privada y segura sus datos de padrón, domicilio fiscal, tributos, multas, registro de documentos y quejas y/o sugerencias presentadas al Ayuntamiento de Málaga durante los 5 últimos años, así como la posibilidad de realizar diversos trámites y gestiones con firma electrónica.

**OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL**

Avenida Sor Teresa Prat, nº 17  
29003 Málaga

**Horario de atención al público**  
**Lunes a viernes: 8.30 - 14.00 h.**  
**Jueves: de 17.00 - 19.00 h.**

Correo electrónico:  
[gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)



Tlf 951 92 92 92  
Fax 951 92 65 14

Web: [gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)

---

PUEDA INFORMARSE EN



malaga24h.malaga.eu



Teléfono Municipal de Información

[saic@malaga.eu](mailto:saic@malaga.eu)

---



Ayuntamiento de Málaga  
Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Recursos Humanos

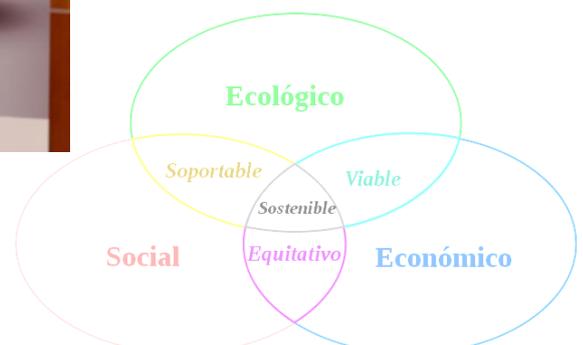


Gestión Tributaria  
Organismo Autónomo

GESTRISAM  
SOLIDARIA



20





## GESTRISAM SOLIDARIA

### Gestión Tributaria es un organismo solidario y de alta responsabilidad social

A través de su Comité Social y/o directamente por iniciativa de sus trabajadores/as, se fomentan actividades de voluntariado social corporativo, se promueve y refuerza el buen hacer social dentro de la Organización, como contribución activa y voluntaria del personal de Gestrism a la mejora social, económica y ambiental de nuestra ciudad. Orientada por una vocación de servicio a la ciudadanía.

- Si cree que está en una situación de **INSOLVENCIA** contacte con nosotros, le ayudaremos. *(Cumplimente la solicitud correspondiente que podrá encontrar en nuestras oficinas y en nuestra página Web).*

#### FACILIDADES DE PAGO

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.

- Ampliación del número de plazos para el pago de deudas a través de aplazamiento y fraccionamiento de 3 a 5 años.
- Se ha elevado de 18.000 a 30.000 euros las deudas que pueden ser aplazadas o fraccionadas sin necesidad de garantía.

#### AYUDAS AL IBI

Ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a personas del municipio de Málaga en especiales situaciones de necesidad. El importe de la ayuda corresponde al 50% de la cuota anual del IBI del año en curso de la vivienda habitual objeto de la solicitud.

#### IBI

Bonificaciones por familias numerosas, V.P.O., centros docentes, ...

#### PLUSVALÍA

Prórroga en la presentación de las declaraciones por causa de fallecimiento, bonificaciones por transmisiones mortis causa, exenciones dación en pago.

#### IVTM

Bonificaciones por antigüedad o vehículo histórico, por causas medioambientales, vehículos agrícolas, exenciones por vehículos a nombre de discapacitados, ...

#### IAE

Bonificaciones por creación de empleo, inicio de actividad, aprovechamiento de energías renovables, ...

#### ICIO

Bonificaciones por obras de especial interés que generen empleo con carácter indefinido, realizadas por jóvenes agricultores o ganaderos, para viviendas de protección oficial, ...

#### Actuaciones solidarias

##### DIÁLOGO CON COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O SENSIBLES

- Servicios especializados de atención a deudores en riesgo de exclusión social.
- Recepción de peticiones específicas.
- Estudio de planes de pago personalizados.

##### APOYO SOLIDARIO A LA ACCIÓN SOCIAL DEL ENTORNO

- Campañas de Navidad con recogida de alimentos, juguetes y libros.
- Recogida de tapones solidarios a favor de la Asociación de Fibrosis quística de Málaga.
- Entrega anual del Fondo Social del personal a colectivos sociales (ONGs y asociaciones) cuyos objetivos son solidarios y de ayuda a familias necesitadas y colectivos desfavorecidos.

##### MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Consumo responsable incluido en el plan de austeridad municipal. Siendo nuestra actividad principalmente administrativa el consumo de electricidad, papel, impresiones y cartuchos de impresoras son nuestros principales indicadores de control para medir nuestro impacto medioambiental.

*(Manual interno de BB.PP. Medioambientales).*

##### ESCUELA CÍVICO TRIBUTARIA

Desde 2008, se realizan acciones formativas en distintos centros educativos de nuestra ciudad para explicar de un modo básico y ameno a los/as ciudadanos/as más jóvenes la importancia de la tributación municipal, como base de la prestación de servicios que realiza el Ayuntamiento a toda la ciudadanía.

Consulte nuestra Web:  
[gestrisam.malaga.eu](http://gestrisam.malaga.eu)

Apartado: Beneficios fiscales y Ayudas IBI

## Datos estadísticos 2016

### GESTRISAM SOLIDARIA

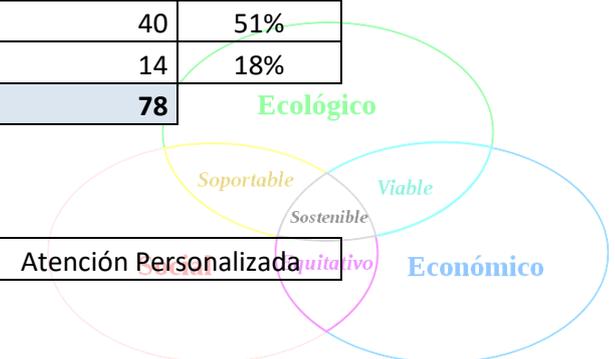
#### 2015-2016

	H	M	Total general	%
Atención Personalizada	10	10	20	26%
Fallido Ejecutiva	3	2	5	6%
Fraccionamientos	21	20	41	53%
Insolvencia Provisional	2	3	5	6%
No Procede	3	4	7	9%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>78</b>	

#### 2015-2016

	H	M	Total general	%
PENDIENTE	16	8	24	31%
REVISAR	18	22	40	51%
CERRADO	5	9	14	18%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>78</b>	

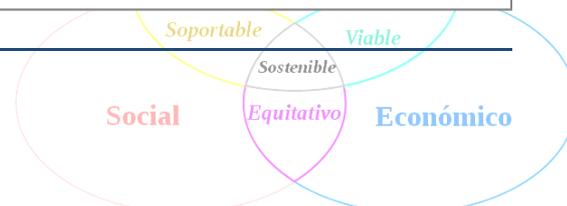
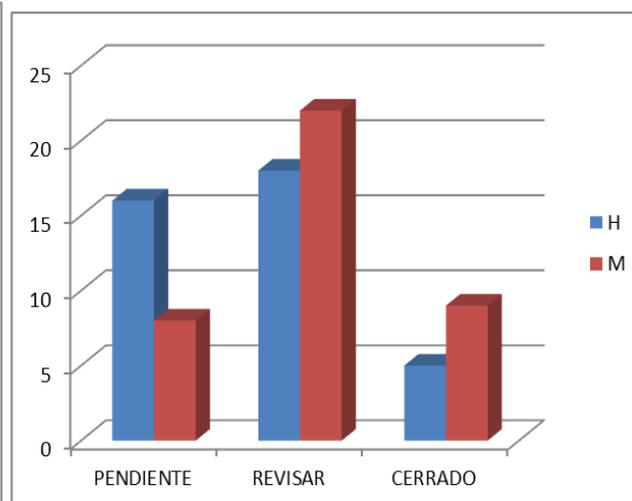
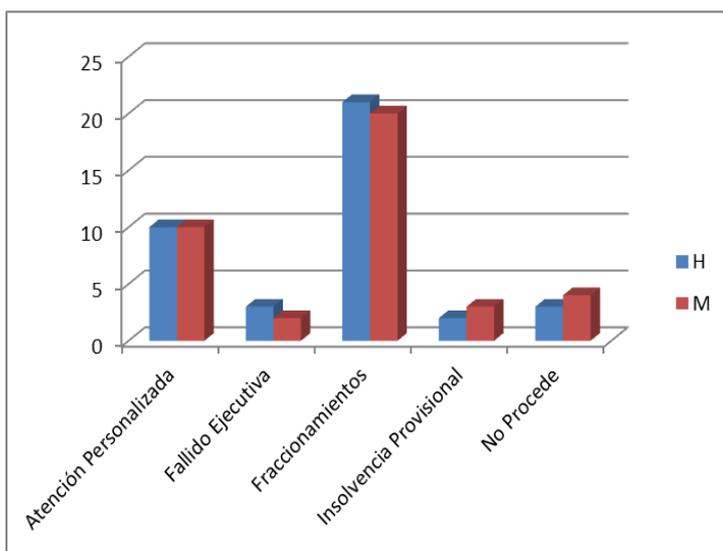
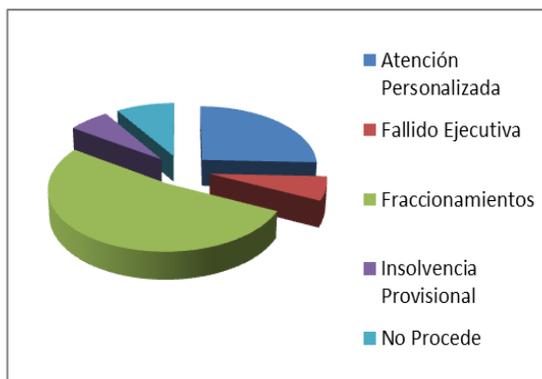
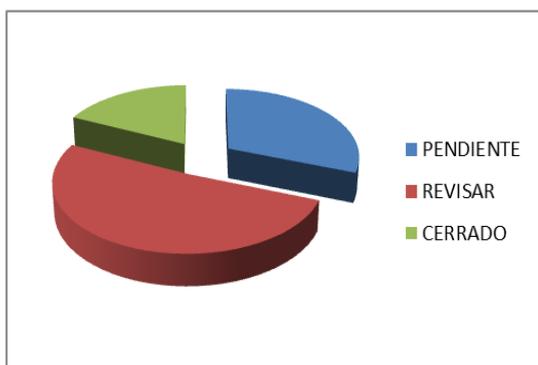
	2015	M	Total general
CERRADO		1	1
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>1</b>





2016	H	M	Total general
00 - PENDIENTE	16	8	24
01 - REVISAR	18	22	40
05 - CERRADO	5	8	13
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>77</b>

2016	H	M	Total general
Atención Personalizada	10	9	19
Fallido Ejecutiva	3	2	5
Fraccionamientos	21	20	41
Insolvencia Provisional	2	3	5
No Procede	3	4	7
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>77</b>





Las **actividades de diálogo con los grupos de interés de Gestrisam Solidaria y RSC** se detallan a continuación:

- 18/3/2016- Reunión con Gerente, Subdirector, Directora General Área de DD.SS. y jefa de Servicios Sociales Comunitarios para coordinarnos sobre Gestrisam Solidaria.
- 21/3/2016 – Reunión con Gerencia y Subdirectores implicados para coordinar Registro de Deudores y otros con estados de precariedad. Se determina crear aplicación de trabajo Gestrisam Solidaria.
- 27/4/2016- 10.00 Encuentro con colectivos sociales y Consejo del Mayor para explicar Gestrisam Solidaria. Gerente, Subdirector At. Ciudadano y Jefa Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social.
- Abril- Se inicia la atención personalizada desde el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social con el programa Gestrisam Solidaria.
- 17/5/2016 – Jornada “La Gestión Tributaria ante la Insolvencia”, Hotel Ilunion. Encuentro de profesionales del sector público tributario para el intercambio de conocimientos y experiencias en el ámbito de apoyo ante personas necesitadas, donde se debate y profundiza en la viabilidad de cambiar las ordenanzas fiscales en situaciones específicas de precariedad económica de deudores/as para la tramitación de insolvencias provisionales.

23

## **Gestrisam organiza una jornada sobre la gestión de los tributos ante la insolvencia**

16/05/2016 |

**La finalidad es el intercambio de experiencias y conocimientos para dar respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras**





Diario SUR 17 de mayo de 2016

## Gestrisam abre el debate de la solidaridad con los más desfavorecidos

24



Un momento de la mesa redonda 'La gestión de los tributos ante la insolvencia' / C. P.

- El organismo autónomo del Ayuntamiento de Málaga que gestiona la tributación firmó el mes pasado un acuerdo con los consistorios de Madrid y Barcelona, para proteger las cuentas bancarias de las personas con pocos recursos

- Carlos Pajariño

17 mayo 2016 18:41



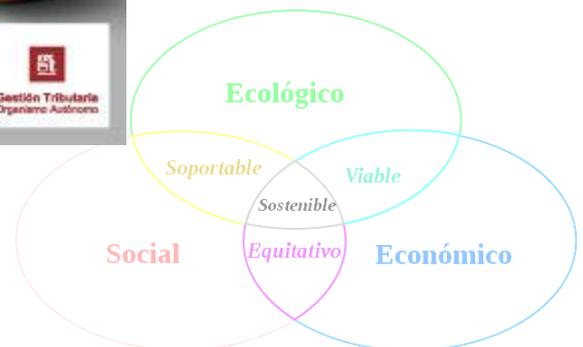
**TRIBUTAR ES SU OBLIGACIÓN  
AYUDARLE ES LA NUESTRA**

Si su situación económica es difícil y le impide cumplir con sus obligaciones tributarias municipales, infórmese del procedimiento de declaración de insolvencia. Gestión Tributaria le ofrece la posibilidad de ayudarlo.

**DECLARACIÓN DE INSOLVENCIA**

MÁS INFORMACIÓN:  
**951 92 92 92**  
Av. Sor Teresa Prat, 17. 29003 Málaga  
[www.gestrisam.malaga.eu](http://www.gestrisam.malaga.eu)

 Ayuntamiento de Málaga  Gestión Tributaria Organismo Autónomo



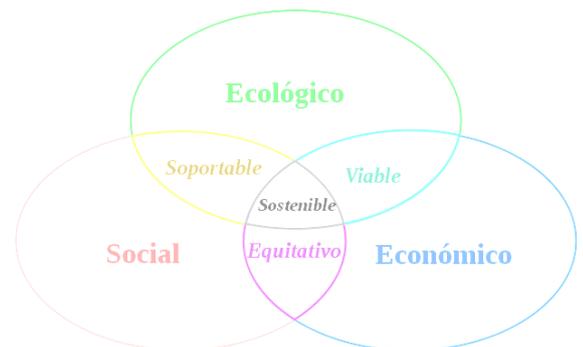


Programa y nota de prensa de la Jornada desarrollada por Gestrisam el 17/5/2016

“La Gestión Tributaria ante la Insolvencia”

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006d/subSeccion\\_0007](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0007)

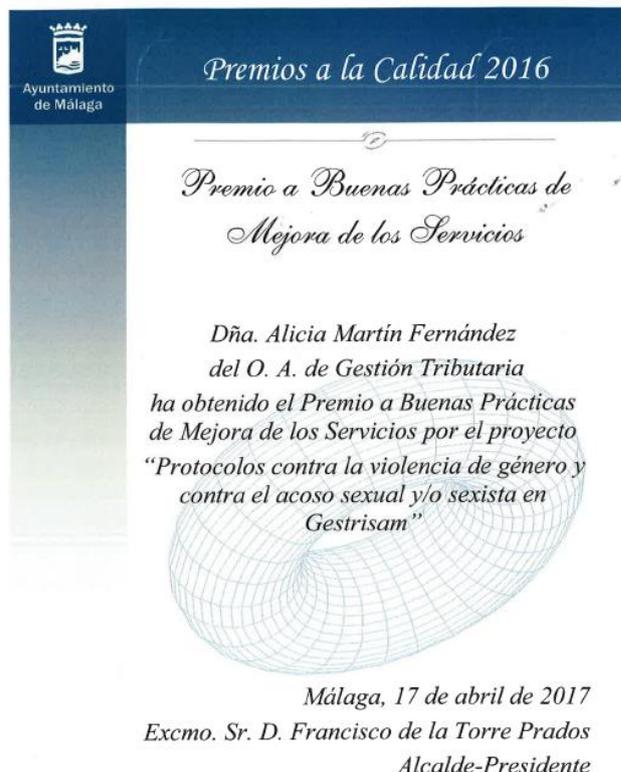
The screenshot shows a web page with a header for 'Ayuntamiento de Málaga' and 'Gestión Tributaria Organismo Autónomo'. The main content area features a navigation menu on the left with 'Inicio' and 'Información institucional' (containing 'Presentación', 'Competencias', and 'Carta de servicios'). The main content area has a breadcrumb trail: 'Inicio | Información institucional > Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA > La Gestión Tributaria ante la insolvencia'. Below this, there is a title 'La Gestión Tributaria ante la insolvencia. Málaga 17/05/16.' followed by two links: 'Programa de la Jornada " La Gestión Tributaria ante la insolvencia."' and 'Noticias de la Jornada "La Gestión Tributaria ante la insolvencia."'.



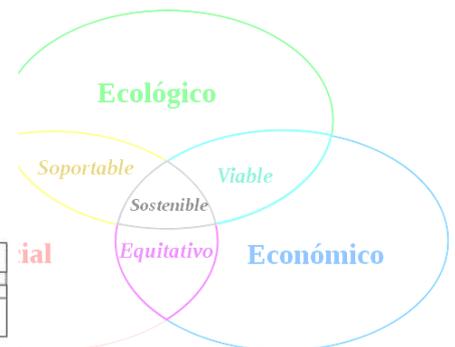


Además, se obtiene el **premio Plan de Acción de Calidad (PAC)** del Ayuntamiento de Málaga a las **Buenas Prácticas de Mejora de los Servicios 2016** por dos protocolos:

- ✓ Protocolo **contra la violencia de género** en Gestrisam para el personal
- ✓ Protocolo **contra el acoso sexual y/o por razón de sexo** en Gestrisam para el personal



Código seguro de verificación: EXY8J98Y40L121/VTABEVA=... Permiso la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://valida.malaga.eu">https://valida.malaga.eu</a>			
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 39/2006, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	Francisco de la Torre Prados - Alcalde Presidente	FECHA	21/04/2017
ID. FIRMA	10.1.252.143	PÁGINA	1/1
EXY8J98Y40L121/VTABEVA=...			





#### G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

El Principio de Precaución hace referencia al enfoque adoptado por la Organización para incorporar medidas que aborden posibles impactos ambientales:

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

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

En cuanto al seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial, realizamos periódicamente comunicaciones por correo electrónico a todo el personal de actuaciones o píldoras formativas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

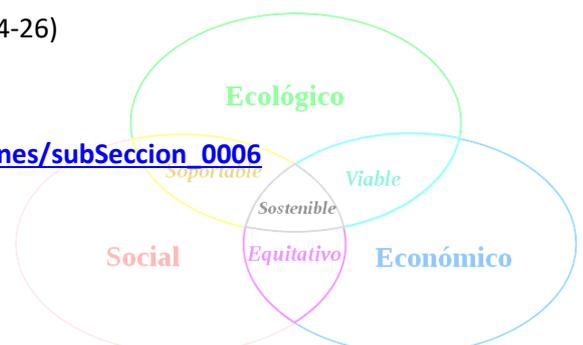
## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



#### G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS (Ver también G4-26)

- WEB – RESPONSABILIDAD SOCIAL

[http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion\\_0002/secciones/subSeccion\\_0006](http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006)





**Ayuntamiento de Málaga**  
Gestión Tributaria

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

**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

Inicio | Accesos directos

Escuchar

**Accesos directos**

**Información relativa al IIVTNU (Plusvalía).**

- Gestiones en línea
- Pagos
- Beneficios fiscales y ayudas IBI
- Formularios / Impresos
- Domiciliación bancaria
- Calendario fiscal
- Mi Carpeta Ciudadana
- Tributos en periodo de recaudación
- Padrón de habitantes

Noticias y comunicaciones de interés

Plan Floxipago

Comunique su nuevo domicilio

Avisos a móviles y emails

Quejas y sugerencias

Callejero fiscal

Escuela cívico tributaria

Responsabilidad Social GESTRISAM SOLIDARIA

Reconocimientos y Premios a GESTRISAM

Código de Buenas Prácticas Tributarias

PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2015

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios Ayuntamiento de Málaga

SELO AENOR EFQM 500

CERTIFICADA aeval

THE GLOBAL COMPACT APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Facebook, Twitter, Google+, Email, RSS





de Málaga

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

**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

Inicio | Información Institucional | Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA

[Escuchar](#)

**Responsabilidad Social - 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**  
GESTRISAM SOLIDARIA

Noticias y comunicaciones de interés

Plan Floxipago

Comunique su nuevo domicilio

Avisos a móviles y emails

Quejas y sugerencias

Callejero fiscal

Escuela cívico tributaria

Responsabilidad Social GESTRISAM SOLIDARIA

Reconocimientos y Premios a GESTRISAM

Código de Buenas Prácticas Tributarias

THE GLOBAL COMPACT  
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

**Responsabilidad Social - GESTRISAM SOLIDARIA**

- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- GESTRISAM SOLIDARIA
- Noticias publicadas en medios de comunicación.
- Noticias publicadas en 2016.
- Noticias publicadas en 2015.
- Noticias publicadas en 2014.
- Memoria Responsabilidad Social 2015
- La Gestión Tributaria ante la Insolvencia. Málaga 17/05/16.
- MEMORIAS
- IGUALDAD DE GÉNERO
- COMITÉ SOCIAL
- ACCIONES SOLIDARIAS
- p

PREMIO A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2015

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios Ayuntamiento de Málaga

PREMIOS A LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2015

Av. Sor Teresa Prat, 17 29003 MÁLAGA

Tel.: 951 92 92 92

e-mail: [gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)

<http://gestrisam.malaga.eu>



## ACTUACIONES SOLIDARIAS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Desde el Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad social se apoya y promueve, además de la responsabilidad social corporativa de Gestrisam, se fomenta el **Voluntariado Corporativo**. Entre las iniciativas que nos han propuesto las **compañeras y compañeras de Gestrisam**, este año, de nuevo, hemos visto muy acertada la acción **“Tapeo Solidario”**, porque no solo permite recaudar fondos para las familias más necesitadas que gestionan diferentes entidades sociales que aporta cada persona de Gestrisam voluntariamente, también fortalece la implicación del personal con una acción solidaria conjunta, donde la organización y las personas que la integramos hacemos un trabajo conjunto de ayuda social en nuestro entorno más cercano.

**Desde la dirección de Gestrisam queremos destacar y agradecer a estos/as trabajadores/as que, con espíritu solidario y generoso, promueven actuaciones de voluntariado corporativo. Es admirable ver cómo desarrollan y colaboran con los colectivos vulnerables de la zona para mejorar en equidad y justicia social.**



### Foro Social Gestrisam: Tapeo Solidario

**Definición de Solidaridad:** Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.  
En sociología, **solidaridad** se refiere al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes, es un término que refiere a la aplicación de lo que se considera bueno. Así mismo, se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí.

**CITA:** 20 Diciembre 2016, Martes, a 15:00 h

**LUGAR:** Área de Atención al Ciudadano y Comunicación

**PRECIO por persona:** 10 €

**Fila 0:** Aportación pecuniaria voluntaria para las personas que no puedan asistir, pero que quieran colaborar.



**Información:**

<http://portalinterno.gestrisam.aytomalaga.intranet/es/informacion/responsabilidad-social/gestrisam-solidaria/>

Ecológico

table

Viable

Sostenible

Equitativo

Económico

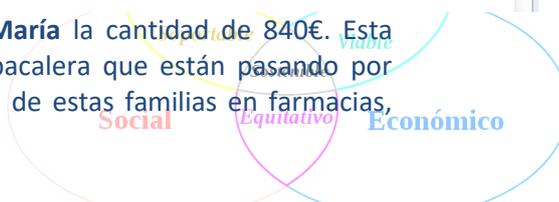


En el Tapeo Solidario de **2015** se recaudó 1.190 euros. El importe se destinó a subvencionar la compra de alimentos y productos de primera necesidad a familias malagueñas en riesgo de exclusión social en el Economato que atiende la **Fundación Corinto**. Las familias son seleccionadas por la Hermandad de la Santa Cruz en razón de su necesidad y después de un intensivo estudio social y económico.

En el año 2016 se hace coincidir día el tapeo solidario con el **Día Internacional de la Solidaridad Humana, 20 de diciembre**, y se remite comunicado a toda la organización con la información al respecto que desde la ONU se informa.



En el Tapeo Solidario de **2016**, se entrega a **Cáritas del Ave María** la cantidad de 840€. Esta cantidad va a contribuir a ayudar a familias de la zona de Tabacalera que están pasando por situaciones difíciles, esto les va a ayudar a poder pagar deudas de estas familias en farmacias, recibos de agua y luz, etc...





En cuanto a otras **recogidas de dinero con las propinas de la compra de agua mineral**, durante el año 2016, hemos colaborado con Cáritas Ave María con diversos paquetes de zumos, batidos, cereales, etc. que nos han ido regalando con los pedidos de agua, así como con la cantidad de 799€, dinero que ha servido para hacer más llevadero el día a día de quienes están más necesitados

A su vez, en la acción solidaria de **Recogida de alimentos no perecederos 2016**, 2 carros de alimentos que se han entregado a Cáritas del Ave María, así como recibo de los 195€ recaudados.



Estimadas-os Señoras-es:

Os doy las gracias por vuestra generosidad de parte de los más desfavorecidos de esta feligresía.

Con vuestros donativos, pagamos recibos de luz, agua, gas, transporte, medicamentos ya que de un tiempo a esta parte existe el copago farmacéutico y por desgracia hay tantísimas personas que si no fuera porque tenemos una cuenta abierta en una farmacia de la zona, no podrían medicarse y algunos tienen enfermedades severas.

Reiterándoos las gracias y deseándoos unas felices navidades y un mejor año 2017, os abraza.


Fdo.: María Victoria Heredia Rodríguez



## **CAMPAÑA RECOGIDA ALIMENTOS NAVIDAD 2016**

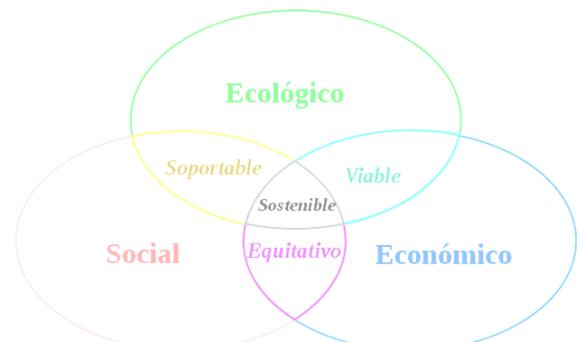


**APORTA TU KILO DE SOLIDARIDAD**

- ❖ **DÍAS DE ENTREGA:** Del 28 de Noviembre al 2 de Diciembre, *ambos inclusive*.
- ❖ **ALIMENTOS MÁS NECESITADOS:** Leche, aceite, productos para el desayuno y la merienda, alimentos infantiles. (Alimentos no perecederos)

**¡¡¡Anímate y colabora!!!**

**Gracias por vuestra aportación solidaria**





Málaga, 18 de Enero de 2016.

PERSONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA.  
MÁLAGA.

SEÑORES-AS:

El motivo de mi carta es para expresarles mi agradecimiento, en nombre de los más desfavorecidos de la sociedad. Sin otro particular, os saluda atentamente



Fdo: María Victoria Heredia Rodríguez  
Directora de Cáritas Parroquial de Santa María de la Encarnación

## Campaña Solidaria Navidad 2016



**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo

GRACIAS por vuestra donación de 40 kilos de JUGUETES y 15 kilos de LIBROS



malaga@madrecoraje.org  
www.madrecoraje.org  
952 287 816



Otras acciones del voluntariado de Gestrisam que apoyamos son la **Campaña navideña de recogida de Juguetes y Libros** que lleva realizándose varios años y se entrega a la ONG **Madre Coraje**



En Málaga, a 15 de enero de 2016

A la atención:

**GESTRISAM**  
Av. Sor Teresa Prat 17, Málaga

En nombre de todos los voluntarios que formamos la Asociación Madre Coraje queremos agradeceros la donación de **50 kilos JUGUETES** que nos habéis entregado en vuestra campaña solidaria.

Desde Madre Coraje entendemos el juego como una herramienta educativa y pedagógica que promueve el trabajo en equipo, el compañerismo, el respeto y la tolerancia hacia las personas potenciando su socialización. A día de hoy, esta donación supone un apoyo a cientos de niños, jóvenes y familias que han encontrado en nuestros Proyectos de Cooperación al Desarrollo una oportunidad para mejorar su futuro.

Los juguetes entregados han sido clasificados por nuestros voluntarios y empaquetados para enviar a Perú, en donde desde hace 25 años venimos trabajando y enviando contenedores de Ayuda Humanitaria. A lo largo de todo el año pasado enviamos un total de 25.100 kilos de juguetes. Paralelamente, se han preparado otras muchas cajas para cederlos a instituciones sociales que los reparten en Málaga en fechas navideñas, y otros, se han derivado a nuestros mercadillos solidarios.



La Madre Hermila Duárez, directora de la Aldea del Niño Beato Junipero Serra, institución a la que Madre Coraje apoya con material humanitario, expresa su "gratitud por su constante apoyo para llevar adelante nuestra labor en esta región de la selva central del Perú. Especialmente en nuestra labor dedicada a los niños y niñas huérfanos en situación de extrema pobreza que atendemos diariamente en nuestra casa-hogar. Nuestra mayor necesidad es la de atender a los niños y niñas en su alimentación diaria, ya que en esta zona no hay condiciones climáticas ni geográficas para producir elementos nutritivos que permita su buen desarrollo físico".

Nuestro enorme agradecimiento a todos los trabajadores de vuestro centro por vuestro gesto solidario de apoyo a los que menos tienen.

Un afectuoso saludo,

Av. Sor Teresa Prat,17. 29001  
Telf.: 951 92 92 92  
e-mail: [gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)  
<http://gestrisam.malaga.eu>

Avelino Mañas Robledo  
Gerente Madre Coraje Málaga



Además de la **recogida permanente de tapones de plástico** para la **asociación contra la fibrosis quística de Málaga**, la cual viene realizándose desde 2014.

## COLABORA RECICLANDO TAPONES Y TAPAS DE PLÁSTICO

**CONTENEDORES EN 2ª PLANTA**  
(cerca del Dpto. de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social)



POR FAVOR NO ECHES TAPAS DE CRISTAL, CORCHO, METAL, PILAS, CHAPAS O PULVERIZADORES

La **ASOCIACIÓN CONTRA LA FIBROSIS QUÍSTICA DE MÁLAGA** se ha consolidado como infraestructura de referencia para afectados y familiares de esta enfermedad. La **Fibrosis Quística** es una enfermedad genética, crónica y que actualmente no tiene cura. Afecta principalmente a los pulmones causando graves infecciones deteriorando el sistema respiratorio.

La Asociación lucha por ayudar a estas personas facilitándoles:

- Atención Social
- Intervención Psicológica
- Eventos solidarios
- Fisioterapia Respiratoria
- Seminarios y cursos
- Ayudas económicas a los familiares



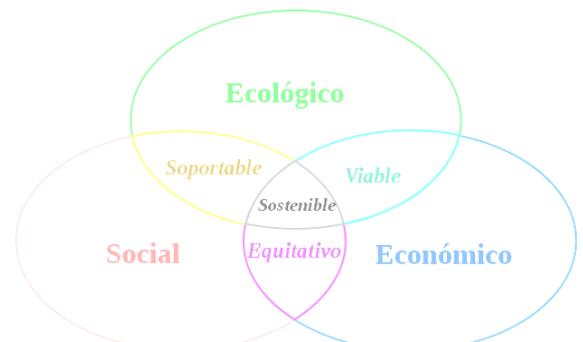
Si tú también quieres ayudar, puedes hacerlo como:

- Voluntario
- Socio
- Colaborando en la campaña de **recogida de tapones**.

C/hamlet Nº10, Escalera 1, Planta 1 Izq. 29006 Málaga  
Teléfono/Fax: 952328070 Email: afgmalaga@yahoo.es

**Campaña de donación de sangre anual**, constando antecedente al respecto desde el año 2009.

COLABORACIÓN CON EL CENTRO REGIONAL DE TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA DE MÁLAGA			
Ejercicio	Descripción	Donación	Donación
		Sagre	Médula
2015	Campaña Donación de Sangre (07/05/2015)	49	----
	Campaña Donación de Sangre (01/10/2015)	38	----
2016	Campaña Donación de Sangre (05/05/2016)	36	1
	Campaña Donación de Sangre (18/10/2016)	46	10





Nos adherimos a la campaña promovida por el Pacto Mundial "Hazte un selfie por los DD.HH."

- Entre el **28 de noviembre** y el **2 de diciembre**. Estaremos dinamizando la campaña de redes sociales "**Hazte un selfie por los DDHH**", con la que esperamos contar con la colaboración de nuestros firmantes para difundir la importancia de contemplar el respeto a los DDHH en todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza. Las bases para la participación se enviarán en día 28.



**Pacto Mundial**  
Red Española



**PACTO MUNDIAL POR UNAS NAVIDADES MEJORES PARA LAS FAMILIAS**



**PACTO MUNDIAL POR UNAS NAVIDADES MEJORES PARA NIÑOS Y NIÑAS**



**FORO SOCIAL VOLUNTARIADO GESTRISAM**



Apoyo y difusión interna de CARITAS en su Campaña solidaria Calor y Café: Que sientan tu calor, para recaudar fondos y poder crear espacio de apoyo a personas sin hogar, sobre todo cara al invierno. 19/02/2016





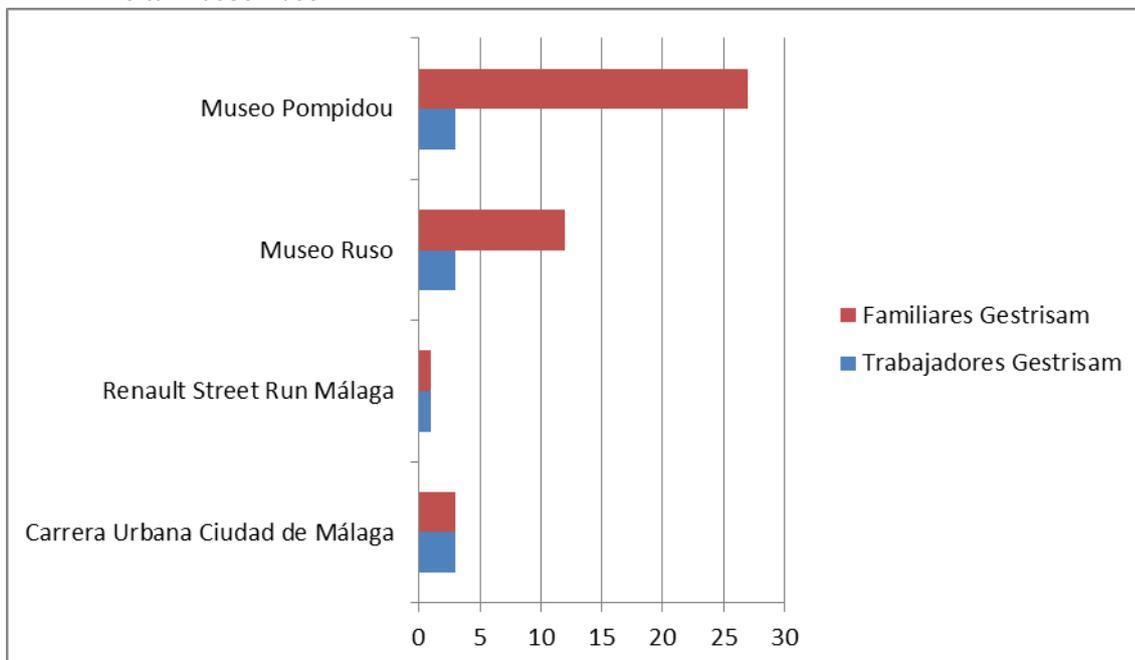
Además de la promoción del voluntariado corporativo, entre las tareas que hemos incluido dentro de la RSC de Gestrisam, está la inclusión en nuestro Portal Interno de un apartado llamado *Gestrisam Solidaria/Propuestas solidarias y responsables*, dónde hemos incluido este año los siguientes eventos o acontecimientos significativos desde el punto de vista de la responsabilidad social:

- Semana Europea de la Movilidad
- No es no. Por una ciudad libre de agresiones sexuales
- Cena de Gala solidaria de la Fundación Cudeca
- Concierto a beneficio de la Fundación Cudeca Buchinger Wilhelmi Marbella
- NeonNight Málaga de la Fundación Harena
- Global Bike to Work Day
- Hora del planeta
- Hazte socio Asociación Amigo Animal (AMAN)
- Cáritas “Calor y Café”
- Marcha europea por los derechos de los refugiados

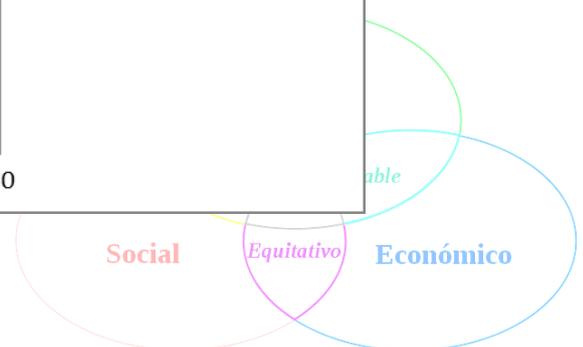
Un apartado muy señalado dentro de Gestrisam Solidaria fue el nacimiento de nuestro **Foro Social** que tuvo lugar como resultado de la realización de diferentes actividades con motivo de la celebración de nuestro 25 Aniversario.

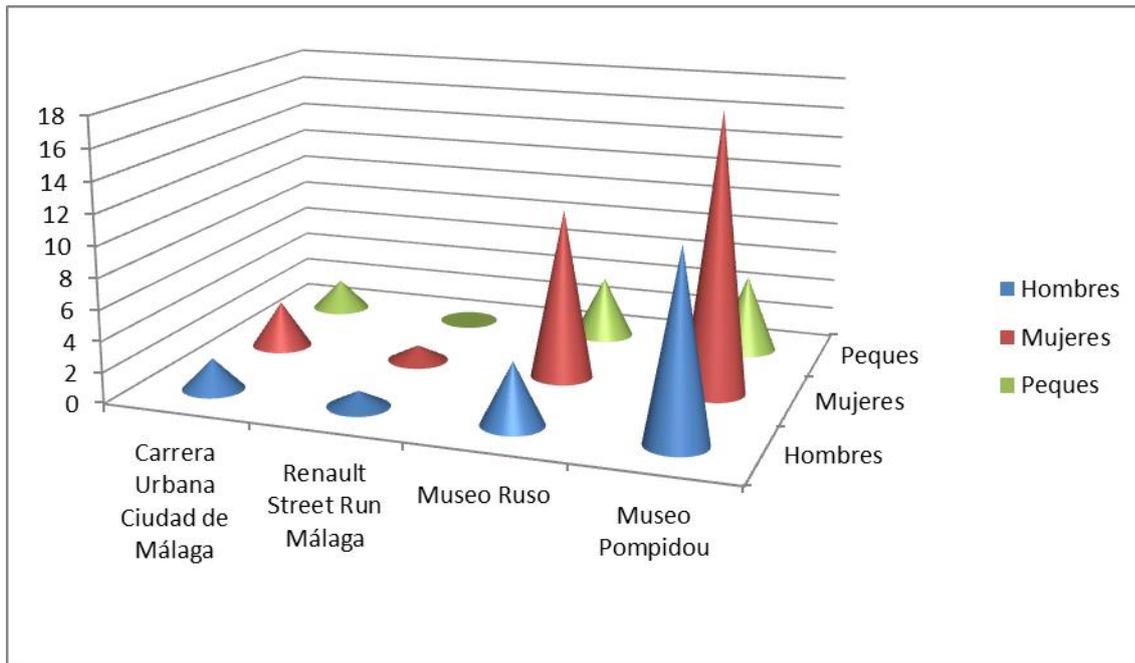
Entre las diferentes actividades que se realizaron este año 2016 hubo actividades lúdicas, deportivas y culturales:

- Carrera Urbana Ciudad de Málaga
- Visita Museo Pompidou
- Renault Street Run Málaga
- Visita Museo Ruso

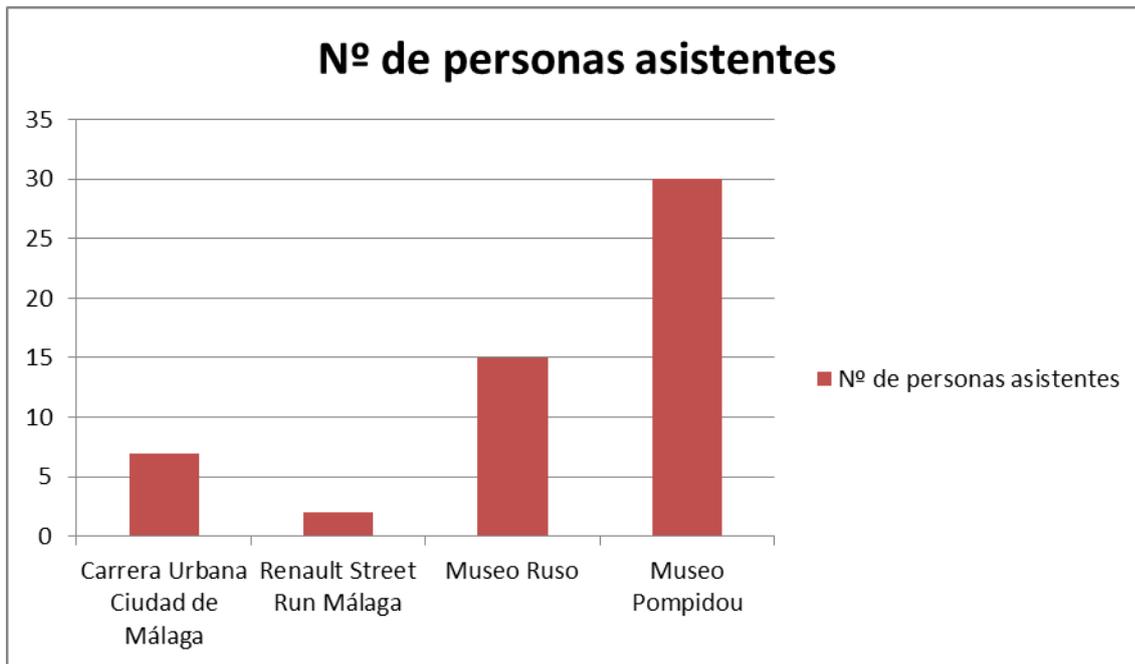


Las culturales son las que tuvieron una mayor aceptación.





Se incrementa el diálogo con el personal con motivo de las actuaciones socio-culturales propias del Foro Social.



También se ha dado cumplida información de estas actividades en nuestro Portal Interno y a través de correo electrónico, creándose una carpeta llamada *Comunicación y RS* en el compartido General (Z) para que pudieran acceder a esta información todos los trabajadores de nuestra organización, incluso aquellos y aquellas que dependen del Ayuntamiento de Málaga.

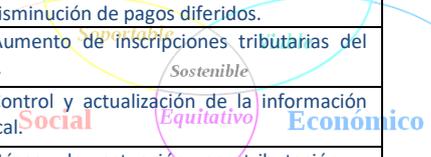




#### G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Nuestras redes de cooperación con otros organismos y entidades están recogidas en la memoria EFQM desarrollada por el Departamento de Calidad e Inspección de los servicios. Así también las sinergias y alianzas que venimos estableciendo en los últimos años. Se detalla a continuación:

Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Entidades Financieras	Unicaja, Caixa, BBVA, BSCH y Cajamar	Convenio de colaboración bancario	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pago a través de la red de sucursales, cajeros y online.</li> <li>. Domiciliaciones de los recibos</li> </ul>
CEMI	Centro Municipal de Informática	Sistemas de información, Tecnología y Entorno Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Desarrollo de aplicaciones,</li> <li>. Hardware e infraestructura,</li> <li>. Seguridad de la información.</li> </ul>
Proveedores	HEXA	Nuevas instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Instalaciones modernas y accesibles</li> </ul>
Otras Administraciones Públicas	Universidad de Málaga (UMA)	Convenio de Colaboración para las prácticas laborales de alumnos. Becas Universitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Trabajos prácticos, de investigación y desarrollo.</li> </ul>
		Convenio marco para la investigación, desarrollo, innovación y formación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Convenios específicos</li> <li>. Servicios técnicos y asesoramiento científico.</li> <li>. Intercambio de información y formación científico técnica.</li> <li>. Promoción de la investigación, innovación y las NN.TT.</li> </ul>
	Gerencia Provincial del Catastro	Colaboración con la Gestión e Inspección Catastral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Colaboración interadministrativa</li> <li>. Mejora y actualización del censo de bienes inmuebles</li> </ul>
	Comisión técnica de valoración catastral y Comisión de Hacienda de la FEMP	Colaboración con el desarrollo de normativa reguladora del impuesto sobre bienes inmuebles,	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elaboración de la circular sobre el procedimiento inspector.</li> <li>. Propuesta de reforma de la ley de Haciendas Locales.</li> <li>. Orden de regulaciones específicas.</li> </ul>
	Consejo General del Notariado	Adhesión del convenio en materia del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Plusvalía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Colaboración, asistencia e información a la ciudadanía.</li> </ul>
	FEMP	Comisión para el estudio de la tasa de ocupación del subsuelo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Estudio y propuesta en la gestión de la tasa.</li> <li>. Gestión tributaria en empresa de telefonía móvil.</li> </ul>
	FEMP Y FAMP	Participación y colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Intercambio de información en el ámbito financiero y tributario.</li> <li>. Estudio de propuestas de mejoras normativas.</li> </ul>
	CEM	Sesiones de trabajo con la Confederación de Empresarios de Málaga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.</li> </ul>
	Instituto Nacional de la Seguridad Social	Convenio de colaboración para el desarrollo del Reglamento de la Ayuda al pago del IBI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Suministro de información y uso de NN.TT.</li> <li>. Mejora en las resoluciones de Ayudas IBI.</li> </ul>
	Dirección Gral. De Tráfico	Convenio de colaboración sobre acceso a los registros de vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Uso de NN.TT.</li> <li>. Intercambio de información.</li> </ul>
	INE y FEMP	Encuentros monográficos con especialistas de grandes provincias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Intercambio de experiencias y conocimientos.</li> </ul>
	Agencia española de Protección de Datos	Participación, colaboración y consulta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Informes de la Agencia.</li> <li>. Respuesta a consultas.</li> </ul>
	Diputación provincial de Málaga	Convenio de colaboración para el pago diferido de las liquidaciones por publicación de anuncios	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Reducción de tiempos de publicación.</li> <li>. Colaboración interadministrativa.</li> <li>. Disminución de pagos diferidos.</li> </ul>
	Dirección Gral. Del Catastro	Convenio de colaboración en materia de gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aumento de inscripciones tributarias del IBI.</li> </ul>
	AEAT	Convenio de colaboración en materia de suministro de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Control y actualización de la información fiscal.</li> </ul>
Cámara de Comercio	Sesiones de trabajo con la Cámara de Comercio de Málaga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.</li> </ul>	





Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Otras Áreas Municipales	Áreas Municipales	Delegación de competencias en materia tributaria y sancionadora.	. Gestión recaudatoria de derechos de cobro.
	GMU	Convenio de colaboración en la gestión cobratoria de la Gerencia Mpal. Urbanismo.	. Colaboración interadministrativa. . Gestión recaudatoria de ingresos en ejecutiva.
Colegios Profesionales y Otros Colectivos	Colegio de Gestores Administrativos.	Convenio de colaboración para la tramitación del IVTM.	. Uso de las nuevas tecnologías y tramitación online. . Atención personalizada. . Intercambio de información
	Empresas Rent a Car	Convenio de colaboración para la gestión del IAE, IVTM y Sanciones.	. Depuración de padrones fiscales. . Domiciliación de recibos. . Tramitación expdtes.sancionadores tráfico.
	Agrupación de cofradías de Semana Santa	Convenio de colaboración en la aplicación del ICIO (Impuesto Construcciones).	. Intercambio de información. . Colaboración con la ciudadanía. . Tramitación de bonificaciones.
	Asociación de Consumidores	Convenio de colaboración para la mejora de la prestación del servicio de Gestrisam.	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía.
	Centros educativos	Jornadas Cívico-Tributarias.	. Colaboración local con la formación y la Educación en el ámbito Escolar
		Convenio de prácticas de Formación Profesional	. Trabajos prácticos de apoyo admntvo.
	Federación y Asociaciones de Mujeres	Firma de adhesión al proyecto "Málaga ciudad de la Igualdad" Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a la población femenina.
	Consejo del Mayor	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de mayores.
Asociación Familia Numerosa	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de Familias Numerosas.	
Asociaciones y colectivos de personas con discapacidad	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de personas con discapacidad.	

Fuente inial: Memoria EFQM

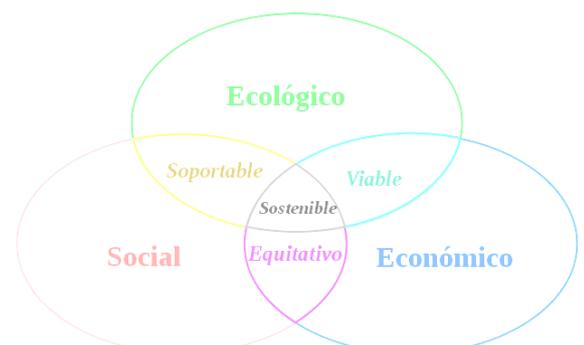
Con estas diferentes entidades tenemos convenios, comisiones y grupos de trabajo con diferentes dinámicas de desarrollo de las actividades, vía encuentros, reuniones, sesiones de trabajo, jornadas, reuniones técnicas, proyectos municipales. Donde se establecen acuerdos, se estudia y desarrolla la normativa reguladora, se analiza y desarrollan protocolos de gestión y trabajo, se mejoran nuestros servicios y se atienden los requerimientos de los diferentes colectivos empresariales y /o profesionales, etc.





# 3.

# ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA





### 3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

#### G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

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

41

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

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

El proceso de elaboración de la memoria anual de nuestra organización viene estructurado por las diferentes Subdirecciones que nos integran, siguen el conjunto de indicadores definidos internamente por cada Área de Competencias. Cada memoria anual que elaboramos viene motivada por razones como:

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

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

Estructura orgánica interna y línea de dependencia municipal

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

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2016- Resultados económicos- financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.





## 1.- PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2016, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 13.640.596,05 euros El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

### Presupuesto de Gatos:

CAPITULOS		CREDITOS DEFINITIVOS	GASTOS COMPROMET.	OBLIGACIONES LIQUIDADAS	% ADJUDICAC.	% EJECUCION
I	Gastos de Personal	11.203.849,21	10.430.222,82	10.424.074,04	93,09%	93,04%
II	Gastos bienes corrientes y servicios	2.242.825,05	2.178.602,52	1.851.580,07	97,14%	82,56%
III	Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV	Transferencias corrientes	10.007,00	3.684,00	3.684,00	36,81%	36,81%
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>		<b>13.457.682,26</b>	<b>12.612.509,34</b>	<b>12.279.338,11</b>	<b>93,72%</b>	<b>91,24%</b>
VI	Inversiones reales	170.081,79	77.102,41	66.849,34	45,33%	39,30%
<b>TOTAL GASTOS DE CAPITAL</b>		<b>170.081,79</b>	<b>77.102,41</b>	<b>66.849,34</b>	<b>45,33%</b>	<b>39,30%</b>
VIII	Activos financieros	12.832,00	12.830,00	12.830,00	99,98%	99,98%
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>		<b>12.832,00</b>	<b>12.830,00</b>	<b>12.830,00</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,98%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>13.640.596,05</b>	<b>12.702.441,75</b>	<b>12.359.017,45</b>	<b>93,12%</b>	<b>90,60%</b>

### Presupuesto de Ingresos

CAPITULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% RECONOCIM.	% RECAUDAC.
IV	Transferencias corrientes	13.456.682,26	12.812.800,00	11.712.800,00	95,22%	87,04%
V	Ingresos patrimoniales	1.000,00	477,88	477,88	47,79%	47,79%
<b>ESOS CORRIENTES</b>		<b>13.457.682,26</b>	<b>12.813.277,88</b>	<b>11.713.277,88</b>	<b>95,21%</b>	<b>87,04%</b>
VII	Transferencias de capital	167.917,02	66.849,34	0,00	39,81%	0,00%
<b>ESOS DE CAPITAL</b>		<b>167.917,02</b>	<b>66.849,34</b>	<b>0,00</b>	<b>39,81%</b>	<b>0,00%</b>
VIII	Activos financieros	14.996,77	12.830,00	5.320,00	85,55%	35,47%
<b>ESOS FINANCIEROS</b>		<b>14.996,77</b>	<b>12.830,00</b>	<b>5.320,00</b>	<b>85,55%</b>	<b>35,47%</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>13.640.596,05</b>	<b>12.892.957,22</b>	<b>11.718.597,88</b>	<b>94,52%</b>	<b>85,91%</b>

**% EJECUCIÓN PRESUPUESTO CORRIENTE**



## 2.- CONTRATACIÓN

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los servicios postales de correspondencia ordinaria por un periodo de dos años y un importe conjunto de 437.317 euros (IVA incluido), así como de los servicios correspondientes a las notificaciones





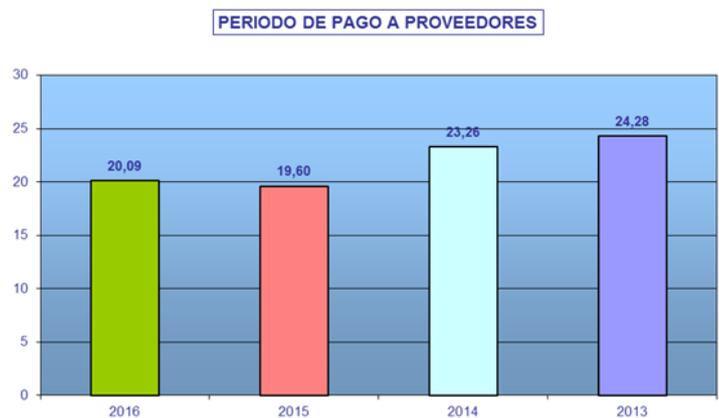
administrativas, con una duración de dos años y un importe de adjudicación de 4.249.594,44 euros (IVA incluido) para dicho periodo, y prorrogable hasta 2020 en ambos casos.

- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a la elaboración de un estudio de medición de cargas de trabajo en el Organismo, con un coste de 43.560 euros (IVA incluido).
- Se ha procedido a adjudicar la contratación del suministro de un nuevo sistema de gestión y direccionamiento de personas en las oficinas de atención a la ciudadanía, por un importe de 54.379,52 euros (IVA incluido).

### 3.- CONTABILIDAD

La entrada en vigor del nuevo **Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local**, y las nuevas obligaciones informativas que introduce, ha implicado la modificación en la estructura presupuestaria del organismo, desarrollándose una clasificación por centros de costes que ha supuesto la elaboración del presupuesto del organismo dividido en programas de actuación, que permitirá obtener al cierre del ejercicio 2017 el coste efectivo de los servicios.

- El **periodo medio de pago a proveedores** del organismo se ha situado en **20,09 días**, lo que supone el mantenimiento de dicho indicador en un nivel sensiblemente inferior al máximo legal establecido.



### 4.- OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Se cumplen

### 5.- MEDIDAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- Realización de estudio de condiciones acústicas en las instalaciones de atención al público con el fin de cuantificar las condiciones a las que está sometido el personal y el ambiente que se ofrece al público.
- Difusión interna y externa del manual de buenas prácticas medioambientales. Con las correspondientes actualizaciones y mejoras.
- Sustitución de parte del sistema de iluminación interior existente por dispositivos downlight tipo LED con el objetivo de ahorro energético.
- Ampliación y división de la zona de atención





al público que permitirán una mejora de las condiciones del servicio a la Ciudadanía, además de la mejora de las condiciones de trabajo para nuestro personal.

#### 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. En segmentos de actuación con:

- Entidades financieras
- Centro Municipal de Informática (CEMI)
- Proveedores
- Otras Administraciones
- Otras Áreas Municipales
- Colegios profesionales y otros colectivos.

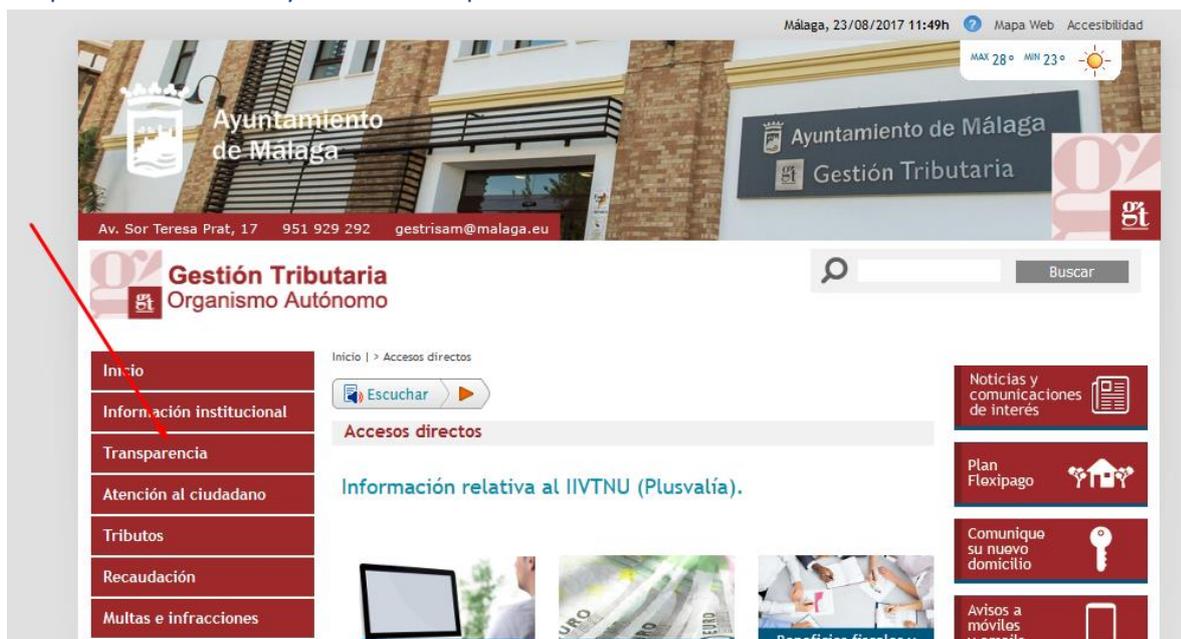
#### G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Se incorpora apartado 10 con memoria interna relacionada con el compromiso firmado de Gestrisam con los 7 principios para el empoderamiento de las mujeres - ONU

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

Será de aplicación la legislación vigente sobre Transparencia.

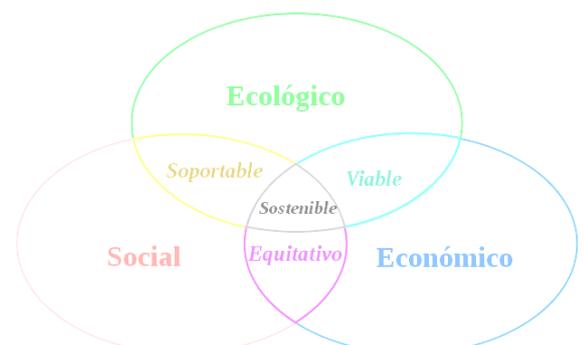
Se incorpora acceso al portal interno en materia de RSC donde se incluye la presente memoria de Responsabilidad Social y en la web corporativa.





# 4.

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES





## 4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En diagnóstico previo de RSC, incluido en el marco estratégico municipal, fue emitido en enero del año 2010, donde el equipo corporativo trabajamos el diagnóstico con el consultor José Joya de Roadmap, y establecimos 12 grupos de interés (Stakeholders). Actualmente incorporamos uno, en total son 13. Éstos son:

- 1) Personal
- 2) Sindicatos
- 3) Clientes/Ciudadan@s/Contribuyente/Beneficiari@s
- 4) Gestores/Asociaciones/Colegios Profesionales
- 5) Delegación de Hacienda/Consejo Rector
- 6) Entidades Financieras
- 7) Cemi
- 8) Proveedores
- 9) Partidos políticos/Corporación
- 10) Medios de Comunicación
- 11) Entidades Locales/Áreas Locales Municipales
- 12) Administraciones Públicas
- 13) Comité de Expertos

RELACIONES DE LOS LÍDERES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS				Despliegue
Grupo	Subgrupos	Temas de interés	Líderes implicados	D Actuaciones desarrolladas
Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Consejo Rector</li> <li>•Junta de Gobierno Local</li> <li>•Delegación de Economía y Hacienda</li> <li>•Corporación</li> </ul>	Eficiencia en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gerencia</li> <li>•Comité de Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reuniones periódicas</li> <li>•Encuestas</li> <li>•Grupos de mejora</li> </ul>
Clientes /Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ciudadano/Contribuyente/Beneficiario</li> <li>•Gestores/Asesores</li> </ul>	Facilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Jefaturas de la Subdirección de Atención al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención directa</li> <li>•Campañas</li> <li>•Encuestas</li> </ul>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Entidades Financieras</li> <li>•Otras Administraciones Públicas</li> <li>•Centro Municipal de Informática</li> <li>•Otras Áreas municipales</li> <li>•Proveedores</li> <li>•Colegios profesionales</li> </ul>	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gerente</li> <li>•Subdirectores</li> <li>•Jefes de Departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reuniones periódicas</li> <li>•Convenios de colaboración</li> <li>•Grupos de mejora</li> <li>•Encuestas</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sociedad malagueña</li> <li>•Ámbito de Administración Local</li> <li>•Colectivos socio-económicos</li> <li>•Medios de Comunicación</li> </ul>	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reuniones periódicas</li> <li>•Encuestas</li> <li>•Notas de prensa</li> <li>•Jornadas Cívico Tributarias</li> <li>•Difusión de información en web</li> <li>•Encuentros d Gestión Tributaria</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM 2014



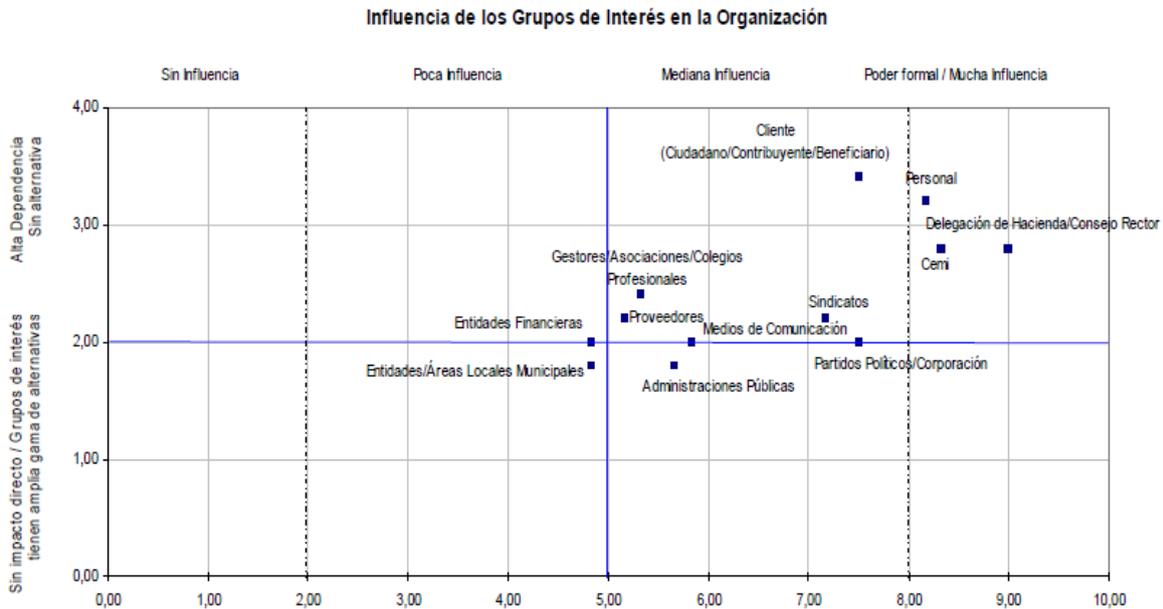


## G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA

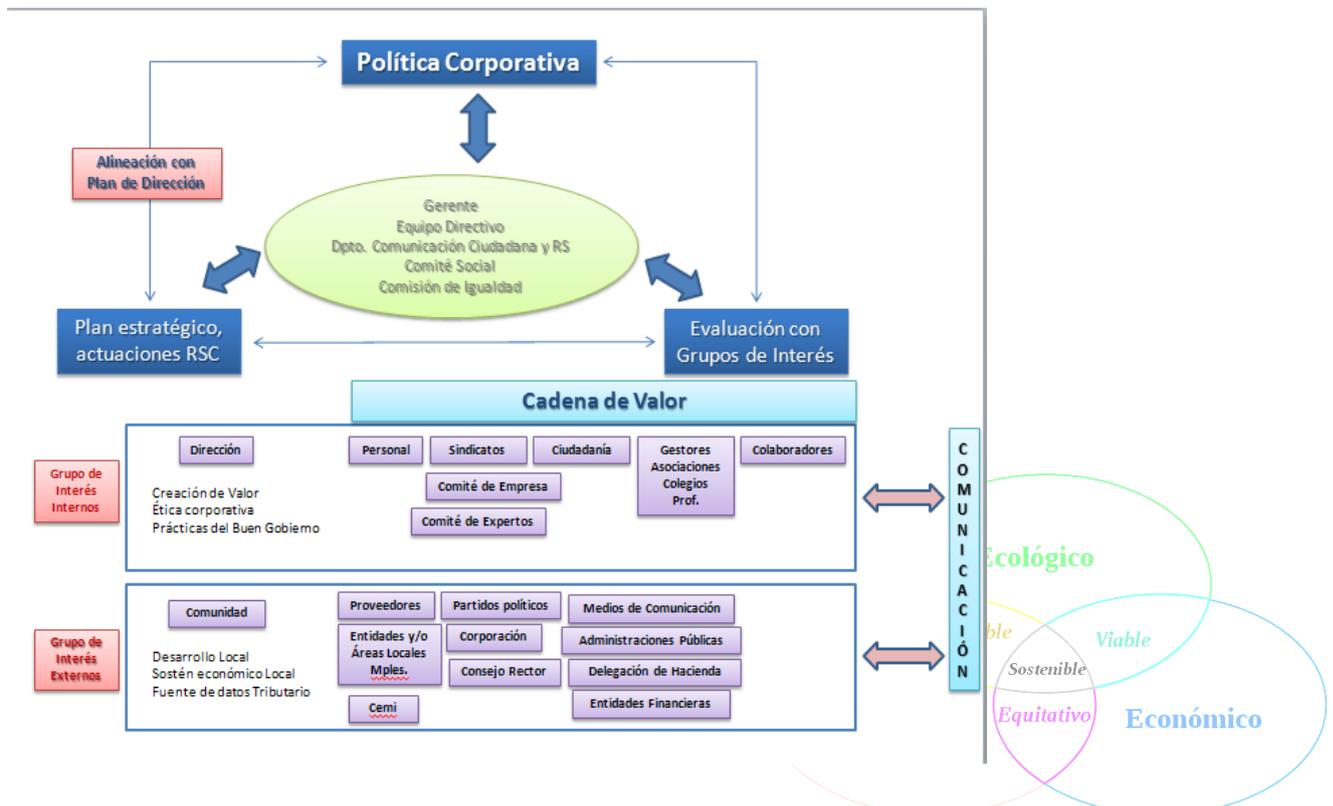
### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los Resultados de la priorización de los Grupos de Interés ha sido la siguiente

Dependencia de los Grupos de Interés de la Organización



## G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15)





**Escuela Cívico Tributaria:**

Continuando con la política educativa y de proximidad del Ayuntamiento hacia todos los ciudadanos malagueños, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria ha realizado una apuesta por acercarse a la población más joven para explicarles la importancia de la fiscalidad municipal como base de la prestación de servicios que realiza el Consistorio a todos sus ciudadanos y visitantes.

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

En aras de una óptima adecuación a los conocimientos de los estudiantes y su formación académica, así como a efectos de optimización de los recursos, se ha circunscrito esta séptima edición a los alumnos de los cursos 5º y 6º de Educación Primaria, 2º a 4º de la E.S.O. (Educación Secundaria Obligatoria), 1º y 2º de Bachillerato y Grados medios y superiores de Formación Profesional. También se realizó una presentación especial en la Universidad EADE con un alumnado de entre 18 y 25 años, estudiantes de Administración y Dirección de Empresas.

Nuestra actuación formativa pasa por desplazar un equipo de profesionales de nuestra organización a los diversos centros escolares, donde dirigirán una ponencia dinámica, con numerosos contenidos audiovisuales y vocación predominantemente participativa.

Se detalla a continuación los datos obtenidos durante el año 2016 con los centros educativos en la colaboración que desarrolla Gestrisam en el ámbito escolar:

COLEGIOS PARA 2016					
CENTRO	CURSO	FECHA	HORA	PONENTE	Nº ALUMNOS
IES POLITÉCNICO JESÚS MARÍN	4º ESO	22-abr	13:45 A 14:45 H	Asesoría Jurídica	25
	1º BACH	25-abr	10:15 A 11:15 H	Asesoría Jurídica	25
CERRADO DE CALDERÓN	3º ESO	19-may	09:20 A 10:20 H	Planificación y Estudios	40
	3º ESO	19-may	10:50 A 11:50 H.	Gestión Tributaria	50
LOS GUINDOS	5º EPO	23-may	9:00 A 9:45 H	Planificación y Estudios	25
	5º EPO	23-may	9:45 A 10:30 H	Planificación y Estudios	25
	6º EPO	24-may	9:00 A 9:45 H	Recursos Humanos	50
	6º EPO	24-may	9:45 A 10:30 H	Atención Ciudadano/a	35

**TOTAL: 275 ALUMNOS/AS**  
Sostenible Social Equitativo Económico

Una vez concluida cada una de nuestras intervenciones, se entregó a los responsables de todos los centros educativos (profesores, tutores o jefes de estudio que asistieron junto a los alumnos a



las jornadas) una Hoja de Evaluación de la actividad en general y de nuestra sesión en particular. Podemos calificar como muy óptimos los resultados obtenidos. En el programa formativo de la Escuela Cívico Tributaria, se tratan de una manera básica y elemental las siguientes cuestiones:

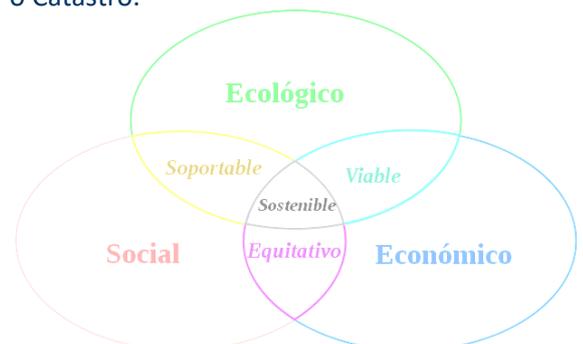
- ✓ Málaga como una ciudad dinámica y llena de vida.
- ✓ Las necesidades individuales frente a las colectivas.
- ✓ La Administración Pública en España.
- ✓ Qué es un Ayuntamiento.
- ✓ Qué hace el Ayuntamiento de Málaga.
- ✓ Los presupuestos públicos.
- ✓ Qué son los impuestos y para qué sirven.
- ✓ Los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



**Orientados a la ciudadanía:**

**Gestrisam es un Organismo autónomo responsable y solidario orientado por una vocación de servicio a la ciudadanía.**

- Primera administración pública de España con la certificación de calidad por el cumplimiento de su carta de servicios a la ciudadanía.
- Gestión de la Calidad ISO 9001 certificado por AENOR desde 2004.
- Reconocimiento a nuestra Gestión. Sello de Oro + 500 puntos en modelo en modelo EFQM de excelencia en 2015. Planificación Estratégica.
- Atención Integral Personalizada. Accésit en 2010 al Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas Buenas Prácticas en los Servicios Públicos que otorga AEVAL.
- Premio Nacional a la EXCELENCIA EN LA GESTIÓN 2015. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y de Calidad de los Servicios (AEVAL), dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Recibido en 2016.
- Gestión participativa. Colectivos socio-económicos de la ciudad y Comité Expertos.
- Realizamos Jornadas Cívico Tributarias en colegios, institutos y Universidades
- Pertenece a grupos técnicos de asesoramiento a la FEMP o Catastro.





- 8/6/2016- Fundación Corresponsables, asistencia y participación en reunión CEM
- 14/7/2016- programa Televisión Local PTV “Gestrisam Solidaria”, con la asistencia de Concejal, Gerente, Asesor F&J y Ciudadana atendida. 21.00-22.00

El programa de Gestrisam Solidaria donde en mesa de debate con la directora del programa Inmaculada en el programa “Cartas sobre la mesa”, donde se debate la actualidad municipal, las personas invitadas son:

- . Concejal de Economía, Hacienda y RR.HH. Carlos Conde O’Donell
- . Gerente de Gestrisam. Juan Manuel Ruíz Galdón
- . Socio director de F&J Abogados. Javier Martín Fernández
- . Contribuyente que ha sido gestionada su deuda mediante
- . Insolvencia Provisional. Inmaculada Gálvez Casares



**Reunión del Comité Social 4/10/2016.** Se traslada las actuaciones de Diálogo con los Grupos de interés. Se informa de las intervenciones en esta materia durante septiembre de la responsable de RSC en Gestrisam:

- 08/09/2016 – Sostenibilidad – participante de mesa redonda – Hotel Molina Larios



Ecológico

Portable

Viable

Sostenible

Social

Ferrocarril

Económico

- 14/09/2016 – Fundación Corresponsable – Jornada RSC. Cierre del acto en Endesa Sevilla. Se expone brevemente la Responsabilidad Social de Gestrisam, su compromiso con la igualdad de Género en el organismo y la reciente creación del programa “Gestrisam Solidaria”.



- 28/09/2016 – Federación Ágora – Gestrisam con perspectiva de género – colaboradora y ponente. – Tabacalera UrbanLab Promálaga” incluida en las actividades del compromiso firmado desde Gestrisam con la Federación Ágora en el proyecto “Málaga ciudad de la Igualdad”.



- 21/11/2016. I Encuentro de municipios conciliadores: Planificar para la acción local. La responsable de RSC interviene en materia de Igualdad y Conciliación en Gestrisam, dando explicación breve sobre la RSC y Gestrisam Solidaria.





**Noticias publicadas en 2016.**

-  El Defensor del Pueblo Andaluz felicita a Gestión Tributaria por su programa solidario. Publicado el 12/12/2016 en Diario SUR.
-  Jornada de Responsabilidad Social en Sevilla clausurada con la RSC de Gestrisam. Publicado el 14/9/2016 en Web Fundación Corresponsables.
-  Ley de Transparencia y las relaciones de puesto de trabajo. Publicado el 4/04/2016 en Sur.
-  Administraciones tributarias solidarias. Publicado el 31/03/2016 en Cincodías.
-  Pago fraccionado sanciones Ayuntamiento de Málaga. Publicado el 19/02/2016 en 20minutos.
-  Casi 10000 familias se benefician de las Ayudas IBI. Publicado el 13/02/2016 en La Opinión de Málaga.



**Nuestro proyecto es Málaga**





#### G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

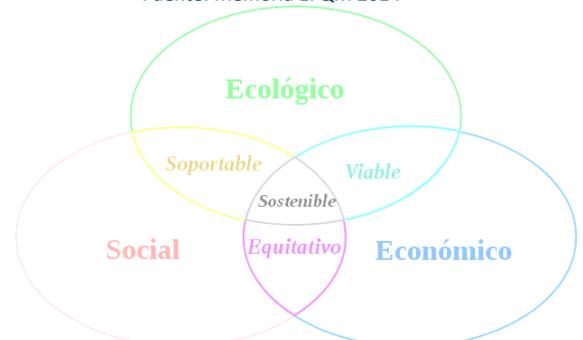
RELACIONES DE LOS LÍDERES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS				Despliegue
Grupo	Subgrupos	Temas de interés	Líderes implicados	D Actuaciones desarrolladas
Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Rector</li> <li>• Junta de Gobierno Local</li> <li>• Delegación de Economía y Hacienda</li> <li>• Corporación</li> </ul>	Eficiencia en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Comité de Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Grupos de mejora</li> </ul>
Cientes / Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadano/Contribuyente/Beneficiario</li> <li>• Gestores/Asesores</li> </ul>	Facilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefaturas de la Subdirección de Atención al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención directa</li> <li>• Campañas</li> <li>• Encuestas</li> </ul>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades Financieras</li> <li>• Otras Administraciones Públicas</li> <li>• Centro Municipal de Informática</li> <li>• Otras Áreas municipales</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Colegios profesionales</li> </ul>	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Subdirectores</li> <li>• Jefes de Departamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Convenios de colaboración</li> <li>• Grupos de mejora</li> <li>• Encuestas</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedad malaqueña</li> <li>• Ámbito de Administración Local</li> <li>• Colectivos socio-económicos</li> <li>• Medios de Comunicación</li> </ul>	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Jornadas Cívico Tributarias</li> <li>• Difusión de información en web</li> <li>• Encuentros d Gestión Tributaria</li> </ul>

53

Fuente: Memoria EFQM 2014

VALORES COMPARTIDOS EN LA CADENA DE VALOR						Despliegue
Valor compartido	Grupo de interés relevante					D Ejemplos de implicación
	Ayuntamiento	Ciudadano	Personas	Aliados	Sociedad	
Eficiencia	X		X	X		Gestión por Objetivos, EFQM, ISO 9001
Medioambiente	X	X	X	X	X	Política medioambiental, buenas Prácticas
Seguridad e Higiene		X	X			Comité de Seguridad y Salud
Seguridad Información	X			X		Auditorías de seguridad
Responsabilidad Social	X	X	X	X	X	Plan de RSC
Accesibilidad	X			X		Aplicación de metodología DALCO
Ética	X		X	X		Medida "Ética del Servicio Público"
Confianza/Transparencia	X		X	X		Control Interno y transparencia

Fuente: Memoria EFQM 2014





TRANSPARENCIA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
Grupo de Interés	Qué esperan y qué comunicamos	Cómo comunicamos	
Cliente-Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre sus obligaciones y derechos accesible, comprensible, a tiempo y honesta.</li> <li>• Información sobre posibles beneficios y ayudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones y notificaciones personalizadas</li> <li>• Campañas de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención directa presencial, telefónica y telemática</li> </ul>
Cliente-Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre nuestra gestión veraz, fiable y a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Rector</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias de gestión</li> <li>• Reuniones</li> </ul>
Cliente interno- Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información laboral accesible y clara</li> <li>• Información sobre la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Coordinación y Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Comunicaciones directas</li> </ul>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la colaboración que sea fluida y clara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos</li> <li>• Reuniones de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones directas</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información general sobre las actividades y servicios de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con colectivos, asociaciones, colegios profesionales ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros cívico tributarios</li> <li>• Campañas de comunicación</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM 2014

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

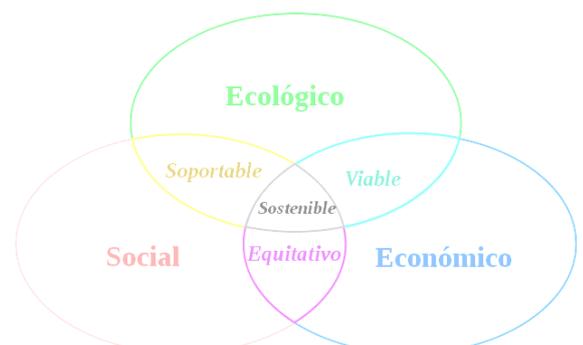
	FECHA	REUNIÓN
1	19/04/2016	Comisión de Igualdad
2	08/06/2016	Comisión de Igualdad
3	04/10/2016	Comité Social
4	25/11/2016	Comisión de Igualdad



**Notas de prensa 2016:**

Nombre

- CALIDAD EXCELENCIA
- Gestrisam Solidaria
- Ayuda IBI 2015 y beneficios fiscales 2016
- Ayuda IBI 2017 Accesibilidad
- Cartas al director prensa
- Finalistas Conciliación y Comisión Ig. NovaGob
- Grupo trabajo FEMP embargos colec desf
- Ventanilla única para los tributos de toda la provincia
- Fraccionamiento de multas de tráfico Febrero 2016
- SERVICIOS POSTALES GESTRISAM
- OOFF
- JORNADA INSOLVENCIA 17052016
- Acuerdo con Patronato de Rec





Destacable:

Inicio | > Accesos directos > Noticias

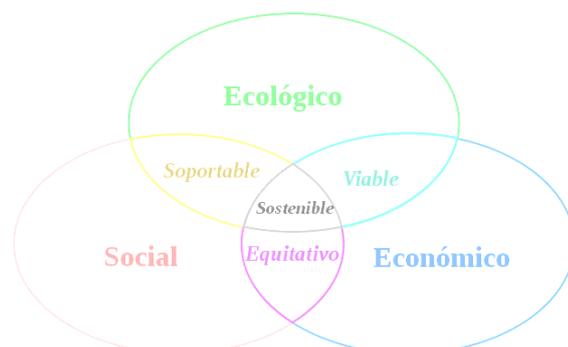
## EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ FELICITA A GESTRISAM POR SU PROGRAMA SOLIDARIO.

14/11/2016

El Defensor del Pueblo Andaluz felicita al Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga, por su iniciativa sobre el procedimiento especial de declaración de fallidos, enmarcada en su programa Gestrisam Solidaria.

Para acceder a más información pinchar [aquí](#).

**dPA** defensor del pueblo **Andaluz**



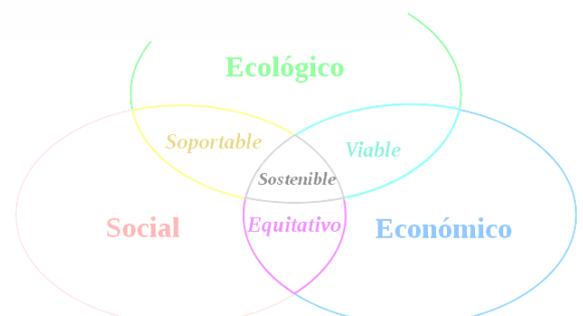


## El Defensor del Pueblo Andaluz felicita a Gestión Tributaria por su programa solidario

### :: SUR

**MÁLAGA.** El Defensor del Pueblo Andaluz ha remitido un escrito al organismo autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga en el que felicita a sus responsables, el concejal de Economía, Carlos Conde, y el gerente Juan Manuel Ruiz Galdón, por la implantación y difusión del sistema denominado 'Gestrisam solidario'. Se trata de un programa en el que, a instancia de un deudor, se puede iniciar un procedimiento de cobro en vía ejecutiva que finalice con un resultado de insolvencia provisional y un posible fallido de la deuda antes de iniciar actuaciones de embargos.

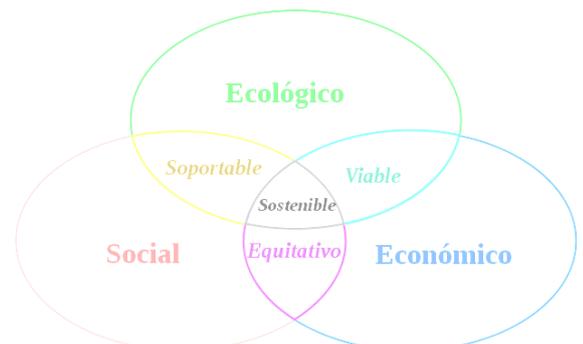
Este mecanismo, que se activó a raíz de la polémica generada el año pasado cuando medio millar de ciudadanos con escasos recursos económicos vieron bloqueadas sus cuentas por mantener deudas con el Ayuntamiento, ha sido difundido por las federaciones nacional y andaluza de municipios y provincias a los diferentes ayuntamientos para que lo tomen como referencia a la hora de establecer sus políticas fiscales.





# 5.

# PERFIL DE LA MEMORIA





## 5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año 2016

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

**Memoria de Responsabilidad Social 2015 de Gestrisam.** Cerrada en agosto del 2016. Aprobada en Comité social del 04/10/2016 consta en acta. Se incorpora a web con fecha 07/10/2016.

### 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.

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.





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

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

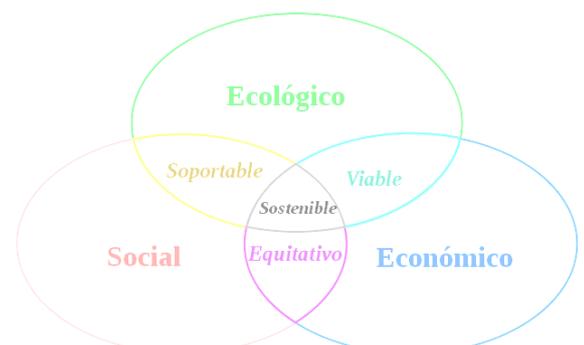
#### **G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE**

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

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

#### **G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA**

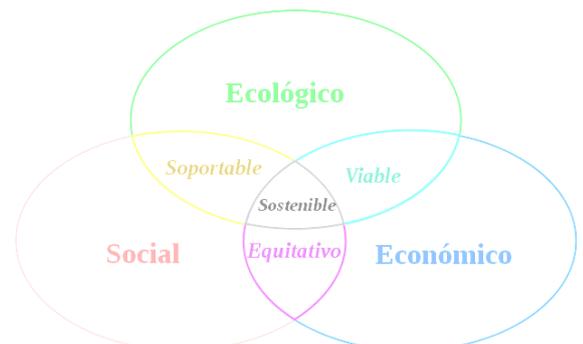
- No se realiza verificación externa de la Memoria de Responsabilidad Social.
- No obstante, en la presente memoria figuran algunos de los contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias GRI. Y se implican con los principios del Pacto Mundial.
- Además, tienen verificación interna en el Comité Social que es un órgano ejecutivo constituido con miembros representantes de todas las subdirecciones orgánicas de Gestrisam. Revisado y validado internamente.





# 6.

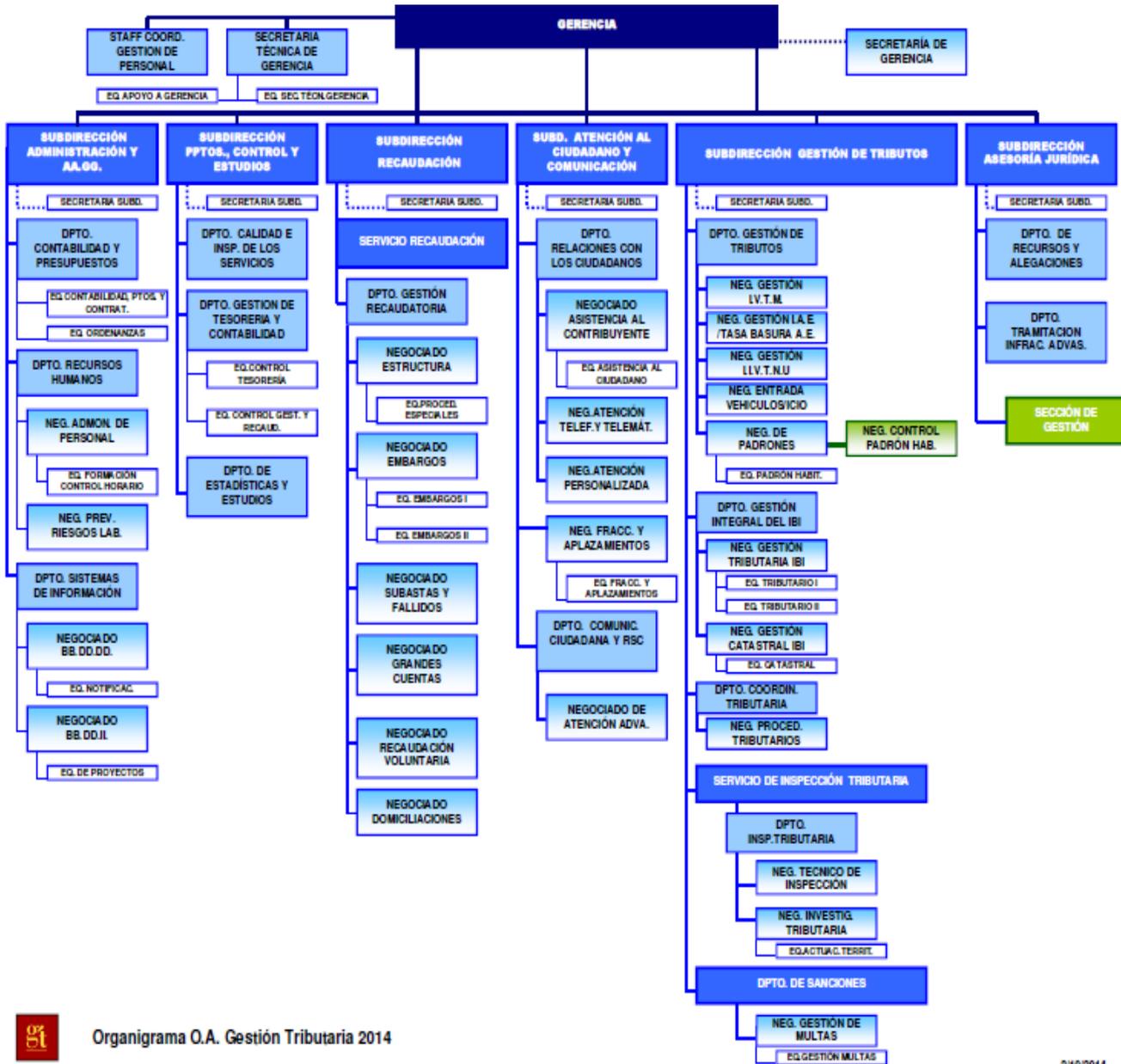
# GOBIERNO





## 6. GOBIERNO

### G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO



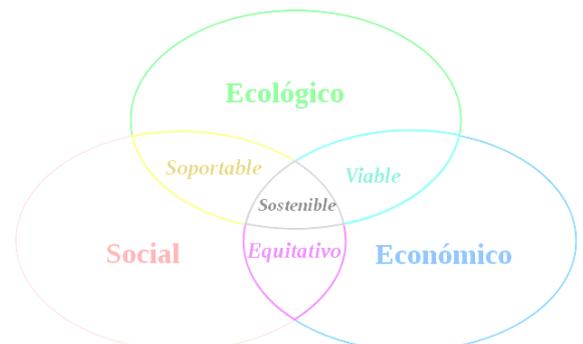
Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2014





# 7.

# ÉTICA E INTEGRIDAD





## 7. ÉTICA E INTEGRIDAD

### G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

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

1. Elementos tangibles.
2. Fiabilidad.
3. Capacidad de respuesta.
4. Profesionalidad.
5. Cortesía.
6. Credibilidad.
7. Seguridad.
8. Accesibilidad.
9. Comunicación.
10. Comprensión de la ciudadanía.

### POLÍTICA FISCAL MUNICIPAL

- **REALISTA, TRANSPARENTE, SUFICIENTE y GARANTE DE LA SOSTENIBILIDAD** de los servicios públicos que la ciudad ofrece.
- **SOCIAL:** primando a los colectivos menos favorecidos y personas con limitaciones o discapacidades y configurando una política de gasto decididamente dirigida al gasto social.
- **REDISTRIBUTIVA:** minorando determinadas tributaciones mediante ayudas al IBI, subvenciones de tasa y precios públicos, beneficios fiscales, etc.
- **MENOR PRESIÓN FISCAL COMPARADA:** manteniendo tipos impositivos y cuotas inferiores a otros municipios.
- **DE PROXIMIDAD CON LA CIUDADANIA:** atendiendo gasto público que es competencia de otras administraciones pero que si no realizamos se recortarían.
- **LIMITADA EN SU FINANCIACIÓN POR LAS DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.** Las deudas tributarias y de otra índole que mantienen otras AAPP con el Ayuntamiento dificultan el financiación municipal.
- **FLEXIBLE:** ajustada a las posibilidades del ciudadano mediante aplazamientos, fraccionamientos y calendarios de pagos más flexibles.
- **SENSIBLE CON EL MEDIO AMBIENTE:** incentivando el transporte colectivo, los medios de ahorro de energía en edificios, etc.
- **FACILITADORA DE EMPLEO:** medidas contempladas en el IAE o el ICIO, pago a proveedores por debajo de 30 días.
- **PROTECTORA DE LA FAMILIA:** medidas contempladas en el IBI y en algunas tasas
- **DE AYUDA A LAS PERSONAS DESEMPLEADAS:** ayudas al IBI.
- **APOYO A LA DIVERSIDAD FUNCIONAL. ATENDIENDO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** ayudas el IBI, en IVTM, en ICIO así como en medidas directas de protección social.





- **TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVA:** esta última legislatura se han incorporado nuevos colectivos al círculo de colaboradores y se ha creado el Comité Consultivo de expertos en temas tributarios y fiscales.

#### **Principios del Buen Gobierno:**

- Orientación a la ciudadanía.
- Participación ciudadana.
- Información administrativa.
- Transparencia.
- Eficacia y eficiencia.
- Calidad normativa.
- Simplicidad y comprensión.
- Gestión del conocimiento.
- Calidad de los servicios y mejora continua.
- Anticipación y celeridad.
- Integridad.
- Gobernanza.
- Responsabilidad y rendición de cuentas.
- Responsabilidad social de la administración.
- Igualdad de género.
- Accesibilidad.

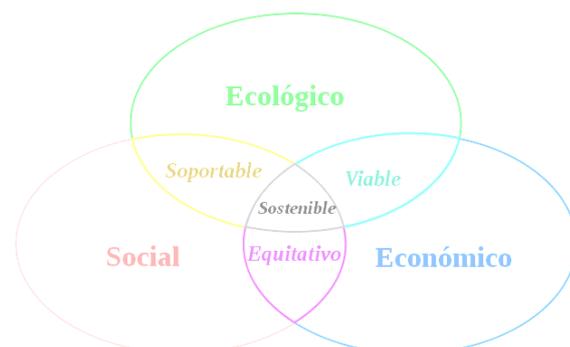
***Desde el ámbito de la Responsabilidad Social Gestrisam destaca:***

#### **VISIÓN**

Apoyar el desarrollo de las prácticas responsables del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, con el fin de que se contribuya a constituir un motor significativo de la competitividad propia y de su transformación hacia una entidad más económica, productiva, sostenible e integradora.

#### **PRINCIPIOS ÉTICOS**

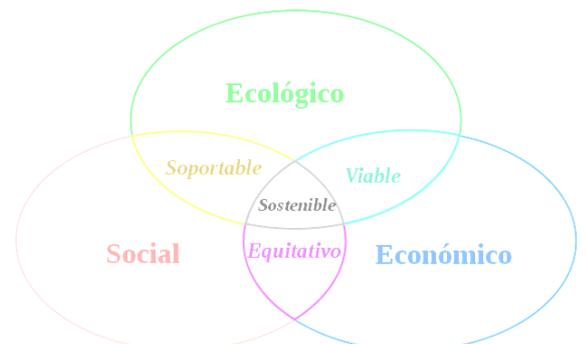
- ✓ Creación de Valor compartido
- ✓ Cohesión Social
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Competitividad
- ✓ Transparencia
- ✓ Voluntariedad





# 8.

# NUESTRO DESEMPEÑO





## 8. NUESTRO DESEMPEÑO

### 8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-20) Págs. 42-43

#### 8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

#### 8.1.2. Indicadores de desempeño

### 8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL

#### 8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental (G4-20) Págn. 43

#### 8.2.2. Indicadores de desempeño

El aprendizaje obtenido ha permitido importantes mejoras en el ámbito del enfoque incorporando el **Plan Integral para la Simplificación y Mejora administrativa (SIMAD)** en 2011 o la implantación de la **Carpeta Ciudadana** en 2014 que refuerza significativamente la administración electrónica.

Gestrisam tiene implantado un **Plan de Mantenimiento correctivo/preventivo de instalaciones**, maquinaria industrial, vehículos y equipos, en el que se establecen los criterios y actuaciones de mantenimiento interno y/o externo de todos los equipos que lo requieren.

Gestrisam participa en el **proyecto europeo Smartcity**, siendo una de las administraciones pioneras en la medición integral de sus impactos energéticos, e implantación de las mejoras propuestas.

### 8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

#### 8.3.1. Enfoque de Gestión social

**COMUNICACIÓN. Protocolo de Coordinación y Comunicación implantado en toda la organización. Destacamos:**

Actuaciones **de Comunicación externa:**

Se continúa mejorando la **Web** en facilitar más actuaciones vía telemática, al igual que **Carpeta Ciudadana** (programa municipal donde el Centro municipal de informática adquiere un papel relevante).

Desarrollo de las campañas publicitarias y de imagen corporativa por toda la ciudad.

Actuaciones **de Comunicación interna:**

Se crea el **Foro Social** en la organización (pág.36-37). Se incrementa el diálogo con el personal con motivo de las actuaciones socio-culturales propias del Foro Social.

Lopd. Seguridad de la información. Píldoras formativas por correo electrónico a todo el personal. 10/2/2016 – Virus y malware (píldora nº 12) – 25/5/2016 – Custodia de la información (píldora nº 13)

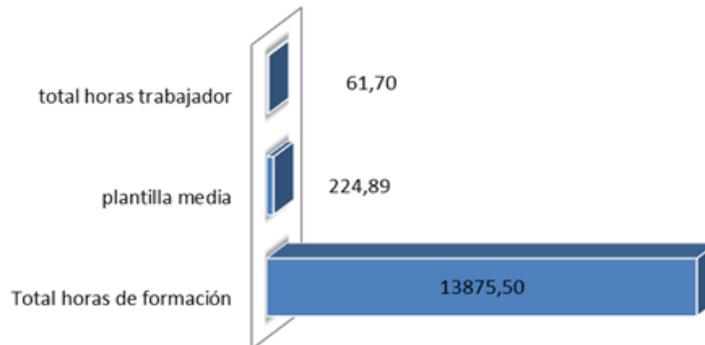




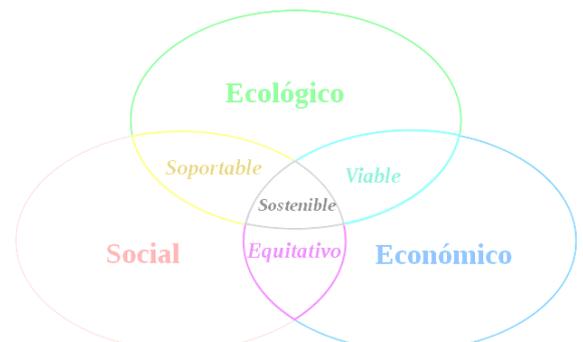
**Formación:**

ACCIONES FORMATIVAS	
<b>CMF</b>	
nº horas	1760
nº participantes	260
<b>EXTERNA</b>	
nº horas	2010,5
nº participantes	32
<b>INTERNA</b>	
nº horas	10101
nº participantes	111
<b>Sindical</b>	
nº horas	4
nº participantes	2
<b>Total nº horas</b>	<b>13875,50</b>
<b>Total nº participantes</b>	<b>405,00</b>
ACCIONES FORMATIVAS	
	%
CMF	64,20%
EXTERNA	7,90%
INTERNA	27,41%
Sindical	0,49%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

**TOTAL HORAS FORMACIÓN**

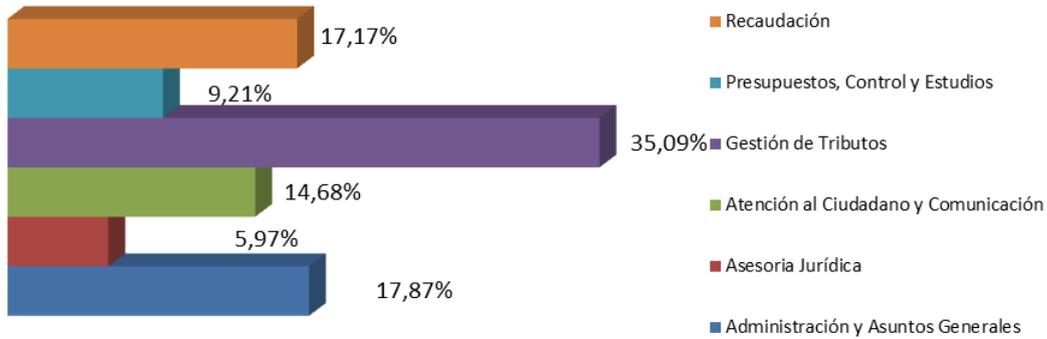


SUBDIRECCIONES	% participación
Administración y Asuntos Generales	17,87%
Asesoría Jurídica	5,97%
Atención al Ciudadano y Comunicación	14,68%
Gestión de Tributos	35,09%
Presupuestos, Control y Estudios	9,21%
Recaudación	17,17%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

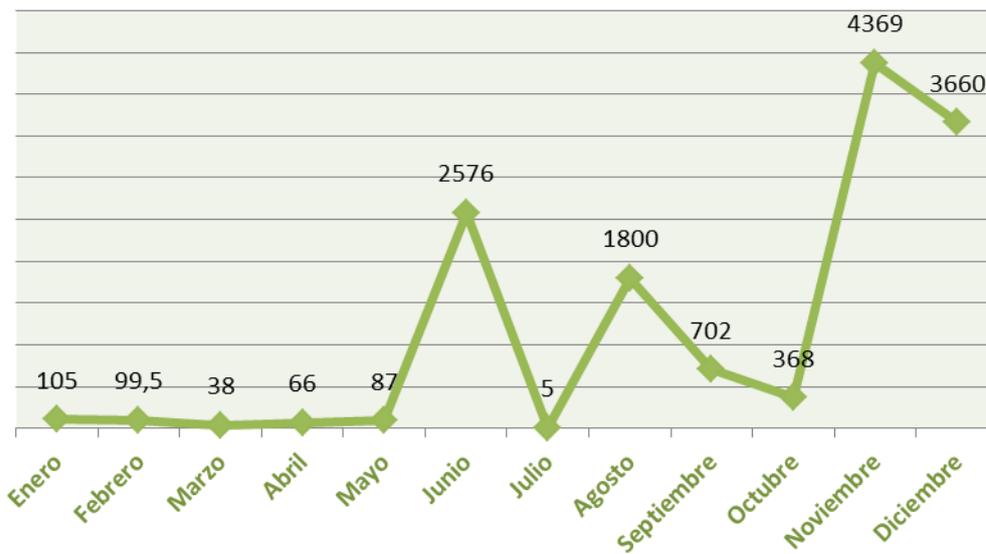




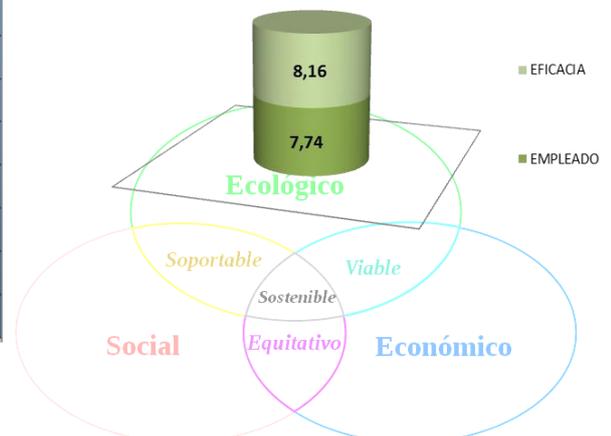
## Participación por Subdirecciones



## Distribución por meses



### ición Formación





### 8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno

#### Salud laboral:

#### Reconocimientos Médicos con mejoras en las pruebas analíticas en 2016. Datos 2008-2016

Ejercicio	Nº Reconocimientos	Observaciones
2008	162	
2009	168	
2010	158	Se contrata el seguro de salud colectivo
2011	157	1º Reconocimientos con el 100% personal ubicado en Tabacalera
2012	162	Contratación Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2013	167	Contratación Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2014	177	Contratación Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2015	161	Incorporaciones personal de la bolsa 4º trimestre
		Contratación Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2016	147	Mejora de las pruebas analíticas
		Contratación Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera

#### Vacunación gripe

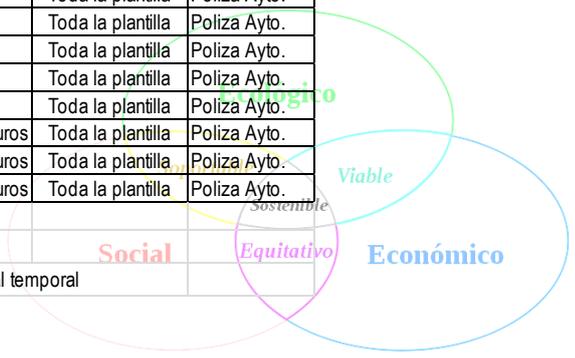
VACUNACIÓN CONTRA LA GRIPE (PERIODO 2008 - 2016)		
Ejercicio	Nº Vacunas	Observaciones
2008	22	
2009	22	
2010	17	
2011	13	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2012	15	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2013	15	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2014	17	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2015	22	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2016	19	Dosis Vacuna contra la Gripe Común

#### Seguro médico privado para todo el personal

SEGUROS COLECTIVOS CONTRATADOS (PERIODO 2008 - 2016)						
Ejercicio	Seguro de Salud		Seguro de Vida		Seguro de Responsabilidad Civil	
	Nº Asegurados (*1)	Compañía	Nº Asegurados (*2)	Compañía	Nº Asegurados (*2)	Compañía
2008			Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2009			Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2010	187	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2011	183	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2012	183	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2013	217	DKV Seguros	Toda la plantilla	Mapfre Vida	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2014	219	DKV Seguros	Toda la plantilla	Sume, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2015	219	Mapfre Familiar	Toda la plantilla	Sume, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
2016	214	Mapfre Familiar	Toda la plantilla	Sume, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.

(\*1) Datos referidos a 31 de diciembre

(\*2) Todos los trabajadores del Organismos incluyendo periodos eventuales del personal temporal





**Prestaciones sociales abonadas en 2016, apoyo económico para la salud del personal y familiares cercanos de la unidad familiar con necesidades especiales relacionadas con la salud.**

**RESUMEN PRESTACIONES SOCIALES ABONADAS EN EL PERIODO 2008 - 2016**

30/05/2017

70

	2012		2013		2014		2015		2016	
<b>PRESTACIONES SANITARIAS</b>	<b>372</b>	<b>36.470,05 €</b>	<b>204</b>	<b>9.857,44 €</b>	<b>271</b>	<b>30.502,52 €</b>	<b>298</b>	<b>27.495,63 €</b>	<b>252</b>	<b>23.571,29 €</b>
ALIMENTACION ENFERMOS CELIACOS	1	220,81 €	1	110,41 €	1	220,81 €	2	441,62 €	2	446,04 €
APARATO ORTODONCIA	22	13.802,80 €	8	2.779,60 €	16	9.103,60 €	14	8.783,60 €	15	8.761,58 €
CRISTALES DOS	33	1.682,46 €	18	537,81 €	18	962,68 €	18	957,66 €	20	1.056,34 €
CRISTALES UNO	0	0,00 €	2	27,00 €	1	26,99 €	3	80,97 €	1	27,26 €
EMPASTES	130	4.105,25 €	80	1.456,24 €	99	3.133,35 €	104	3.260,65 €	85	2.697,27 €
ENDODONCIA	29	1.870,50 €	11	354,75 €	15	967,50 €	15	963,00 €	10	651,50 €
ESTABILIZADOR TOBILLO	0	0,00 €	1	23,98 €	1	35,83 €	2	66,66 €	0	0,00 €
FERULA DE DESCARGA	5	173,32 €	2	35,84 €	6	178,32 €	6	214,98 €	4	144,72 €
GAFAS BIFOCALES ADULTOS	10	1.078,90 €	3	161,85 €	16	1.708,35 €	11	1.186,79 €	15	1.634,55 €
GAFAS TODO USO ADULTOS	46	3.389,60 €	19	944,25 €	30	2.251,12 €	31	2.324,66 €	32	2.374,60 €
GAFAS TODO USO MENORES 14 AÑOS	15	1.111,02 €	8	302,16 €	11	830,94 €	9	679,32 €	4	286,60 €
IMPLANTE DENTAL	19	3.635,12 €	4	398,16 €	12	2.110,70 €	15	2.846,98 €	7	1.407,42 €
LENTILLAS	26	1.756,79 €	25	1.103,91 €	26	1.732,50 €	36	2.549,22 €	32	2.182,18 €
MEDIAS CORTAS	1	6,82 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	17,15 €
MEDIAS NORMALES	1	20,03 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	20,23 €
MEDIAS PANTY	1	13,80 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
OTRAS PROTESIS Y PRESTACIONES	0	0,00 €	1	80,61 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	25,28 €
PIEZA DENTAL IMPLANTADA	32	3.063,30 €	19	1.505,24 €	19	1.813,98 €	31	2.869,08 €	21	1.787,36 €
PROTESIS DENTAL COMPLETA	1	539,53 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	270,44 €	0	0,00 €
PROTESIS DENTAL MEDIA	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	51,21 €
TOBILLERA	0	0,00 €	1	5,01 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. 2-14 AÑOS	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. >14 AÑOS	0	0,00 €	1	30,62 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
REGUL.50% PREST.SANIT.2013	0	0,00 €	0	0,00 €	0	5.425,85 €	0	0,00 €	0	0,00 €
<b>AYUDA A ESTUDIOS DE HIJOS</b>	<b>237</b>	<b>22.974,87 €</b>	<b>254</b>	<b>27.067,11 €</b>	<b>247</b>	<b>26.495,90 €</b>	<b>268</b>	<b>30.471,55 €</b>	<b>251</b>	<b>30.119,84 €</b>
C.E.CONSERVATORIO DE MUSICA	4	242,28 €	4	242,28 €	2	121,14 €	8	484,56 €	7	428,26 €
C.E.CONSERVATORIO DE DANZA	0	0,00 €	0	0,00 €	3	181,71 €	3	181,71 €	2	122,36 €
C.M.CONSERV. MUSICA Y DANZA	4	408,99 €	3	352,17 €	4	469,56 €	4	469,56 €	5	592,80 €
ESCUELA DE IDIOMAS	1	117,39 €	1	117,39 €	0	0,00 €	0	0,00 €	3	355,68 €
ESO, BACHILLER, FP-2	83	9.743,37 €	96	11.208,87 €	105	12.325,95 €	117	13.734,63 €	108	12.804,48 €
EST. UNIVERSIT. FUERA MALAGA	6	2.149,98 €	7	2.508,31 €	4	1.433,32 €	7	2.318,98 €	6	2.171,46 €
EST.UNIVERS.O DOCT.HIJOS	10	1.893,30 €	22	4.165,26 €	26	4.922,58 €	34	6.437,22 €	43	8.222,46 €
F.P. GRADO SUPERIOR	1	189,33 €	4	757,32 €	6	901,20 €	6	1.135,98 €	3	573,66 €
GUARDERIA	9	1.022,40 €	13	1.476,80 €	5	568,00 €	6	681,60 €	6	688,44 €
PREESCOLAR, EPO, FP-1	119	7.207,83 €	104	6.238,71 €	92	5.572,44 €	83	5.027,31 €	68	4.160,24 €
<b>AYUDA FORMACIÓN TRABAJADORES</b>	<b>6</b>	<b>1.219,05 €</b>	<b>0</b>	<b>0,00 €</b>	<b>10</b>	<b>4.644,92 €</b>	<b>5</b>	<b>1.197,04 €</b>	<b>6</b>	<b>2.706,43 €</b>
DIP.UNIV./ESC.ID./FP SUP 30%	2	454,39 €	0	0,00 €	1	340,79 €	3	704,79 €	1	114,73 €
EST.UNIV...SUPER.TRABAJ. 30%	1	50,48 €	0	0,00 €	3	194,29 €	1	227,19 €	0	0,00 €
EST.UNIV.SUP.N/DIPL.M.TRAB 30%	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	2	1.147,32 €
FIN ESTUDIOS AYUDA TRAB. 70%	3	714,18 €	0	0,00 €	6	4.109,84 €	1	265,06 €	3	1.444,38 €
FP II, FP III / BUP O SIM. TRAB. 30%	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €
<b>OTRAS PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>15</b>	<b>1.182,75 €</b>	<b>4</b>	<b>157,72 €</b>	<b>5</b>	<b>551,97 €</b>	<b>7</b>	<b>551,95 €</b>	<b>4</b>	<b>318,56 €</b>
MATRIMONIO	8	630,80 €	0	0,00 €	3	236,55 €	2	157,70 €	0	0,00 €
NACIMIENTO	7	551,95 €	4	157,72 €	2	157,70 €	5	394,25 €	4	318,56 €
REGUL.50% OTRAS PREST. 2013	0	0,00 €	0	0,00 €	0	157,72 €	0	0,00 €	0	0,00 €
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>630</b>	<b>61.846,72 €</b>	<b>462</b>	<b>37.082,27 €</b>	<b>533</b>	<b>62.195,31 €</b>	<b>578</b>	<b>59.716,17 €</b>	<b>513</b>	<b>56.716,12 €</b>

Social Equitativo Económico



### Prevención de Riesgos Laborales:

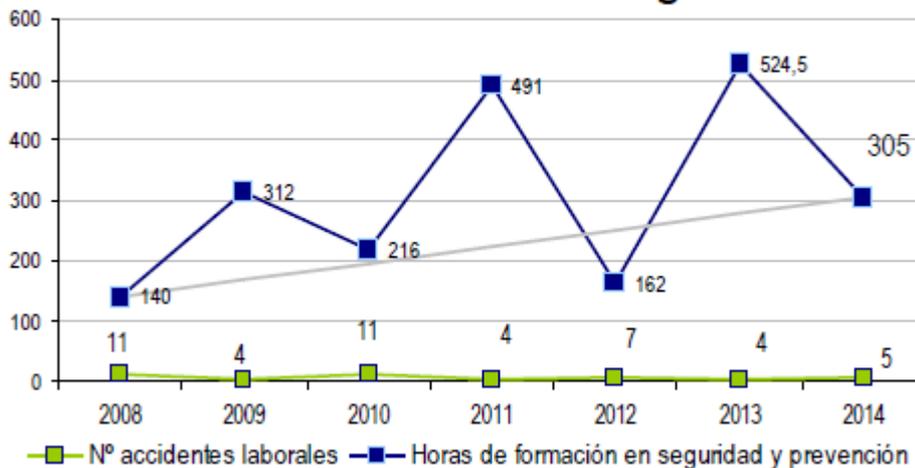
Dentro del Plan de Prevención en Riesgos Laborales la gestión de las situaciones de emergencia se realiza conforme al Plan de Emergencias implantado, en el que se establecen las responsabilidades (Jefes de Emergencia y Equipos de Intervención, titulares y suplentes), se identifican y evalúan los riesgos, y se definen los medios de protección, estructuras operativas, implantación, cronogramas de actuación y consignas preventivas. El Plan y las normas de actuación están difundidos entre todo el personal en el portal interno y su exposición en todas las dependencias. Las instalaciones cuentan con el Informe de Bomberos y Simulacro de Emergencias.

- ✓ Píldoras formativas e informativas en el Portal Interno
- ✓ Apartado específico con instrucciones en el Portal Interno
- ✓ Revisiones periódicas de puestos de trabajo
- ✓ Adecuación de puestos de trabajo a embarazadas
- ✓ Sala de descanso para embarazadas
- ✓ Permisos de conciliación específicos (catálogo de conciliación y díptico de conciliación) (ver punto 10 del índice. Empoderamiento femenino ONU).

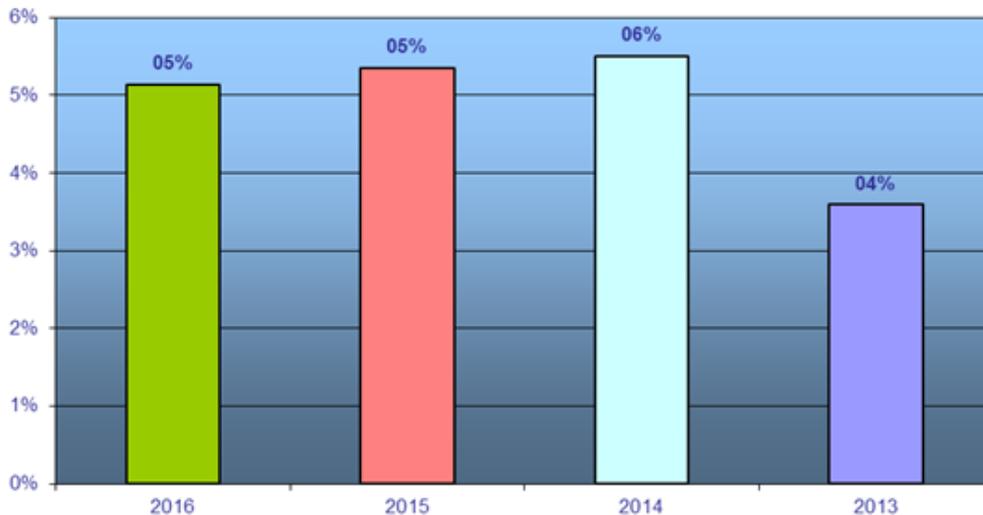




## Prevención de riesgos



## Absentismo

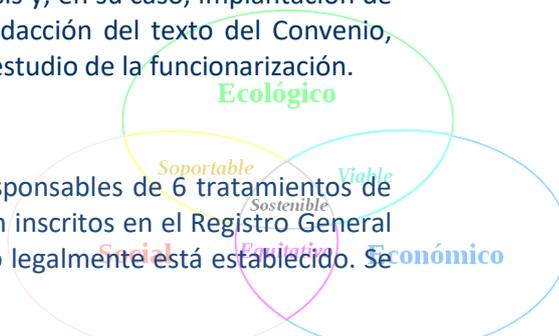


### 8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

Durante todo el ejercicio 2016 se participó activamente en la preparación y desarrollo de la Negociación Colectiva del Organismo Autónomo que tenía como objeto la consecución de una nueva prórroga del Convenio Colectivo. Dicha Negociación culminó el día 4 de noviembre de 2016 con un acuerdo para la prórroga para los ejercicios 2015 a 2018 en el que se incluyó, entre otras, la constitución de mesas de trabajo para el análisis y, en su caso, implantación de un nuevo sistema retributivo, para la actualización de la redacción del texto del Convenio, para el análisis de la situación del personal interino y para el estudio de la funcionarización.

### 8.3.4. Indicadores de Sociedad

**Responsabilidad LOPD.** En el Organismo actualmente somos responsables de 6 tratamientos de datos (ficheros) en los que hay datos personales, los cuales están inscritos en el Registro General de Ficheros de la Agencia Española de Protección de Datos como legalmente está establecido. Se relacionan a continuación junto a sus finalidades:





1. Gestión de ingresos de derecho público municipales.

Finalidad: El ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico asigna al municipio, particularmente en materia de gestión, inspección, recaudación, intervención y revisión de ingresos de derecho público que corresponda percibir o exaccionar al Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

Usos previstos: Gestión, inspección, recaudación, intervención y revisión de tributos, incluida la potestad sancionadora en materia tributaria. Este fichero podrá ser utilizado, con la finalidad aludida, por el Ayuntamiento de Málaga, sus organismos autónomos y otros entes instrumentales que tengan funciones o competencias en materia de gestión ingresos de derecho público.

2. Multas y expedientes sancionadores.

Finalidad: La gestión, tramitación, control y seguimiento de las denuncias y expedientes sancionadores competencia del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga.

Usos previstos: Ejercicio de la potestad sancionadora y de los procedimientos administrativos asociados a los mismos.

3. Padrón municipal de habitantes.

Finalidad: El ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico asigna al Ayuntamiento de Málaga en relación a la gestión del Padrón Municipal de Habitantes.

Usos previstos: La gestión del padrón municipal de habitantes, definido éste, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, como el registro administrativo donde constan los vecinos del municipio de Málaga. Este fichero podrá ser utilizado por las diferentes dependencias municipales que precisen disponer, para la ejecución de las competencias que tengan formalmente atribuidas y a estos exclusivos efectos, de la correcta identificación de los ciudadanos. Asimismo podrá servir para elaborar estadísticas oficiales sometidas al secreto estadístico, en los términos previstos en la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.

4. Personal.

Finalidad: Gestión administrativa del personal adscrito y cuyas retribuciones se satisfagan con cargo al presupuesto del Organismo así como estudiantes en prácticas y becarios, cumplimiento de las obligaciones fiscales y laborales y selección de personal.

Usos previstos: Gestión de personal, cálculo de nómina y prevención de riesgos laborales.

5. Proveedores.

Finalidad: Gestión y control presupuestario, contable y financiero, gestión de los servicios de contratación y compras y de las transacciones de bienes y servicios del Organismo.

Usos previstos: Seguimiento y control gastos e ingresos, ejecución de la contabilidad de la entidad, gestión de pagos de inversiones y de proveedores, elaboración de los presupuestos y seguimiento y control de ingresos.

6. Video vigilancia.

Finalidad: Vigilancia de la seguridad material de las instalaciones y efectos del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria así como de la integridad física de las personas.

Usos previstos: Vigilancia de la seguridad.

**8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos**

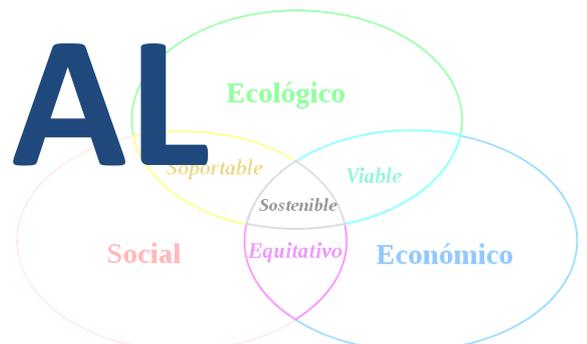
Ver Gestrisam Solidaria G4-13





# 9.

# PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL





## 9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009.



### 9.1. DERECHOS HUMANOS

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

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

Aun trabajándose en Gestrisam la RSC desde 2009; se crea en 2014 un Departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad que trabaja de forma transversal y ofrece apoyo a toda la organización para el cumplimiento de los principios del pacto mundial. Durante el año 2015 se planifica y desarrollan nuevos proyectos y las competencias propias del departamento, la gran mayoría enfocadas al desarrollo del primer plan de igualdad de la organización y del programa Gestrisam Solidaria.

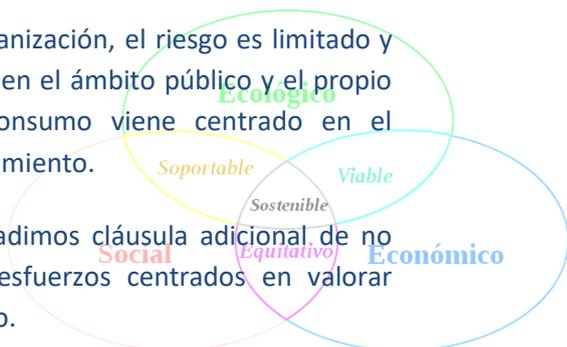
Desde la Gerencia de nuestra organización, desde 2010 se apoya la Federación Ágora que aglutina un gran número de asociaciones de Mujeres de la Provincia de Málaga. Atendiendo las peticiones específicas en cuanto a tributos, tasas y/o padrón municipal de habitantes. De hecho, a requerimiento de estos colectivos se creó un beneficio fiscal para el IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles) destinado a las Mujeres víctimas de Violencia de Género. A su vez, se les facilita información con jornadas anuales sobre las Actividades Económicas del sector, fomentando el emprendimiento femenino.

Por último y más destacable, añadir que Gestrisam tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo con las Naciones Unidas, UNICEF, UNWOMEN (Empoderamiento femenino ONU- ver apartado de la memoria nº 10), GLOBAL COMPACT (10 Principios del Pacto Mundial – ver apartado de la memoria nº 9), Objetivos del desarrollo del Milenio (ver pág.27) y alguna más.

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

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

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





## 9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

Se cumple, existiendo un diálogo flexible y abierto con la RLT. Convenio colectivo negociado en consenso y reconocimiento efectivo de la parte social.

Como Administración Pública nuestra gestión queda regulada en normativa de aplicación. Se cumple y se exige a proveedores. En el ámbito social queda regulada con el convenio colectivo y la propia relación de comunicación activa y proactiva con la Representación Legal de los/las Trabajadores/as (RLT).

Se establecen diferentes mejoras sociales con el grupo de interés del personal y con los sindicatos, relacionadas con las mejoras horarias, flexibilización; la formación continua con carácter conciliador familiar y la ampliación del propio sistema sanitario público con la cobertura privada y servicio médico adicional.

Fomento del voluntariado y asociacionismo, principalmente el que aporte valor social a nuestro personal. Además se realizan actividades anualmente relacionadas con diferentes ONG, tales como recogida de alimentos, recogida de juguetes, homenajes y fiestas con carácter benéfico para la recaudación puntual de ayudas económicas para asociaciones adscritas a la Iglesia. (Ver actividades solidarias y voluntariado corporativo págs. 30-35).

A su vez, anualmente se colabora en varias veces al año con el Banco de Sangre de la Cruz Roja.

Premio Calidad 2016 del Ayuntamiento de Málaga al protocolo contra la Violencia de Género y al protocolo contra el acoso sexual y/o por razones de sexo (ver pág. 26). Ambos destinados al personal de Gestrisam.

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

Se vigila. Se inicia procedimiento de creación de grupo de trabajo, Comité Social, donde se desarrollen medidas extraordinarias de eliminación del acoso en la organización. En desarrollo con miembros internos que aporten nuevas medidas de control de la coacción en el trabajo.

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

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

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





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

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

- 1.- El personal fijo queda regulado en los procesos de selección por la normativa aplicable a las administraciones públicas. Oposición, Concurso o concurso oposición.
- 2.- Disponemos de Bolsas de Trabajo, constituida por 33 personas que fueron seleccionadas mediante convocatoria pública, desde la que por orden de calificaciones obtenidas, cubren las bajas temporales o las cargas de trabajo acontecidas por nuestra propia gestión.
- 3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.
- 4.- Convenio firmado con la Junta de Andalucía para las prácticas laborales de alumnos de grados avanzados en formación profesionales, rama administrativa.

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

### **9.3. MEDIO AMBIENTE**

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

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

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





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

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

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

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

**Gestión Tributaria**  
Organismo Autónomo  
PORTAL INTERNO

Alicia Martín Fernández  
Gestrisam  
Salir

Información Recursos humanos Prevención de riesgos Calidad Formación Responsabilidad social De interés

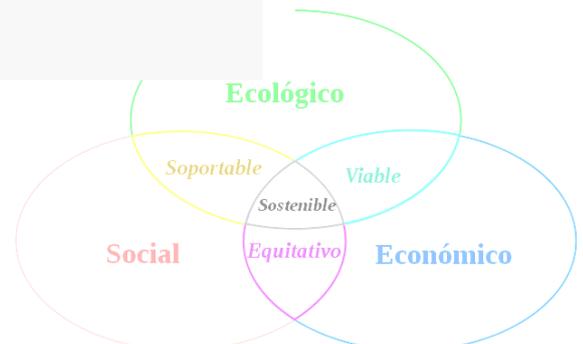
Responsabilidad social

- Igualdad
- Gestrisam solidaria

Responsabilidad social

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- ▶ ODS Hambre Cero  
Formato: pdf / Tamaño: 3186 KB
- ▶ Memoria\_de\_Responsabilidad\_Social\_2015\_GESTRISAM  
Formato: pdf / Tamaño: 12136 KB
- ▶ **Manual de buenas prácticas medioambientales**  
Formato: pdf / Tamaño: 8714 KB
- ▶ Manual Responsabilidad 2014/2015  
Formato: pdf / Tamaño: 871 KB
- ▶ Propuesta de actuación  
Formato: pdf / Tamaño: 241 KB
- ▶ Solicitud participación actividad  
Formato: pdf / Tamaño: 237 KB
- ▶ Actuaciones Sociales 2014  
Formato: pdf / Tamaño: 1347 KB
- ▶ Acuerdo AECC-Gestrisam para dejar de fumar  
Formato: pdf / Tamaño: 72 KB
- ▶ Memoria Responsabilidad Social 2014  
Formato: pdf / Tamaño: 5849 KB



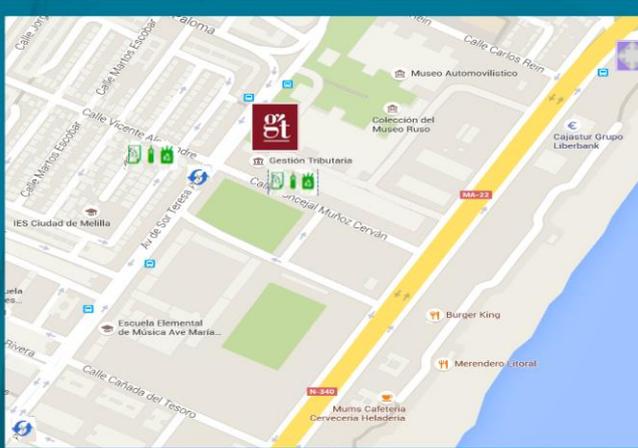




INICIO



PUNTOS DE RECICLAJE



- Punto de reciclaje de papel, plástico y vidrio
- Punto de recogida de ropa usada
- O.A. Gestión Tributaria
- Punto limpio móvil Miércoles (<http://www.limasa3.es/content/punto-limpio-0>)

○ Punto limpio móvil para residuos de todo tipo que no son bienvenidos a los contenedores habituales

**LLÁMANOS**

**900.900.000**

Gratuito

Dudas, consultas, peticiones de baldeo, recogida de muebles...

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

. El plan de austeridad para la gestión ambiental con el objetivo de reducir los costes económicos, conservar el medioambiente y mejorar la imagen.





- . Plan de consumos (papel, consumibles informáticos...)
- . Las Ordenanzas Fiscales que incentivan el uso de las energías renovables en la población.
- . Recogida selectiva de residuos en nuestras instalaciones.
- . Gestión de las sanciones e infracciones recogidas en las ordenanzas municipales relacionadas con el Área del Medioambiente.

Además, se actúa sobre la iluminación para que las iluminarias sea la adecuada para el desempeño del puesto y sostenible. (Ver pág. 43)

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

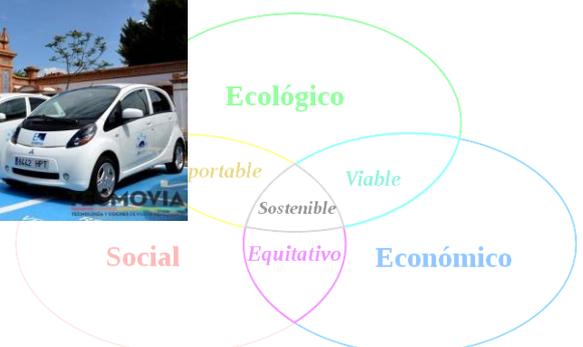
Se continúa las políticas de fomento de protección de nuestro medioambiente incluidas en nuestro sistema de calidad EFQM. En nuestro organismo la Política de Calidad Medioambiental incluye entre sus valores:

- . Digitalización administrativa de los procesos internos. Carpeta Ciudadana. Simplificación Administrativa, proyecto municipal de gestión responsable y sostenible de los procesos de trabajos y mejora del servicio.

Legalidad para cumplir con la normativa aplicable en materia medioambiental.

- . Comportamiento ético.
- . Respeto al medioambiente para controlar el impacto medioambiental que pueda acontecer en el desempeño de nuestras competencias; sensibilizando con medidas normativas, comunicativas e informativas al personal. E informando a la ciudadanía de estos valores propios de gestión en la organización.

Sistema de renting con coche eléctrico, incluido en programa ciudad eléctrica de Málaga Zem2all. Como proyecto innovador a nivel municipal con valor internacional. La sede de carga de los coches en la ciudad en nuestro centro de trabajo de Tabacalera sito en Avda. Sor Teresa Prat.



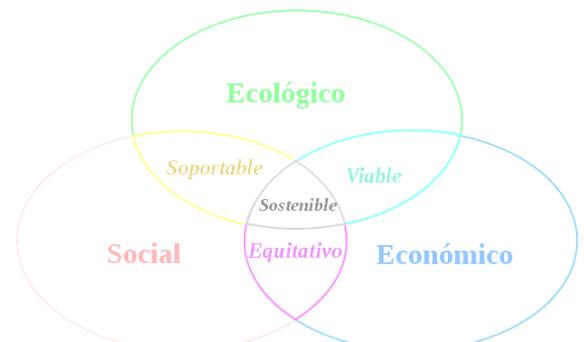


## 9.4. ANTICORRUPCIÓN

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

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

- . **Fiscalización Municipal** por parte el Excmo. Ayuntamiento de Málaga en las resoluciones, gastos y ejercicios de competencias de Gestrisam. **Intervención municipal**.
- . Auditorias internas y externas.
- . **Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios**, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios. Realiza auditorías internas y externas sobre el sistema de gestión y sus procesos, seguimiento **de objetivos de Gestrisam y sus indicadores**, aplicaciones retributivas en función de la consecución.
- . **Régimen disciplinario** regulado en el Convenio Colectivo y el propio de la legislación del empleado/a público. Para el personal de Gestrisam y funcionariado adscrito.
- . **Plan de actuaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía**, iniciado con carácter específico para Gestrisam desde el 2011. Específicamente para el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). El Informe de Fiscalización de Regularidad emitido antes de finalizar el 2012 fue con resultados satisfactorios.
- . Se mantiene en el año 2015 el plan de **Inspección Tributaria** iniciado y programado. Llevándose a cabo actuaciones catastrales destacables en la regulación de la ciudad.
- . Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a proveedores** concursales.
- . Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a personal municipal y cargos electos** de gobierno local a requerimiento de los estamentos competentes.
- . Revisión **deuda tributaria y/o sanciones municipales al personal de Gestrisam** y funcionariado en comisión de servicio en el organismo.
- . **Investigación patrimonial en procedimientos recaudatorios**
- . Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** y sus familiares en determinados beneficios fiscales para corroborar que están al corriente del pago antes de **conceder Ayudas o Beneficios Fiscales**.
- . Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** que solicitan **insolvencia o fallidos** en procedimientos recaudatorios

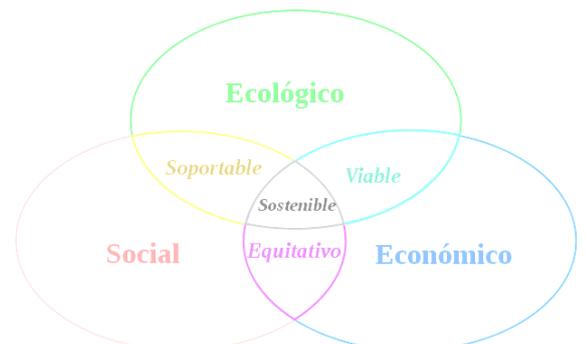




# 10.

82

# PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES ONU





# Principios para el Empoderamiento de las Mujeres



LA IGUALDAD ES BUEN NEGOCIO

- 1** Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
- 2** Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo – respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- 3** Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4** Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- 5** Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.
- 6** Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
- 7** Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.



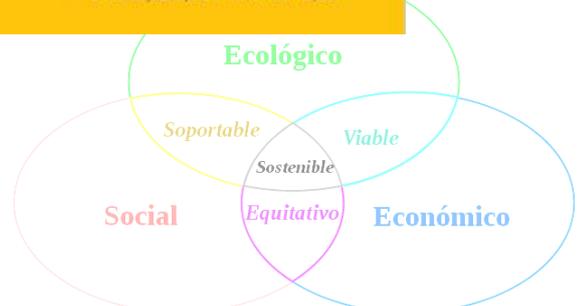
UNIPHOTO/STEPHENIE HOLLY MAN



United Nations Global Compact



Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres





GESTRISAM CON PERSPECTIVA DE GÉNERO



# GESTRISAM con perspectiva de GÉNERO



SOCIALMENTE RESPONSABLES

Septiembre 2016



Ayuntamiento de Málaga  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria



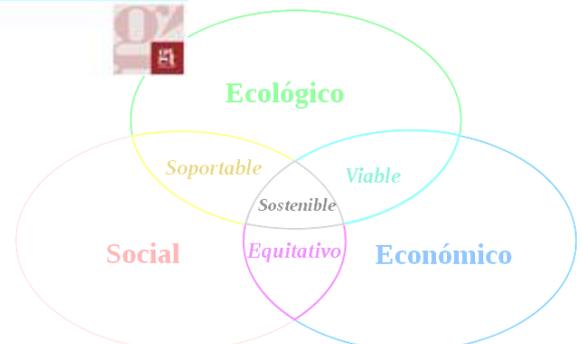
## Quiénes somos



El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga 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.




Ayuntamiento de Málaga  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria



## Qué nos mueve a la Igualdad



Desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria somos conscientes de la importancia de ofrecer un **equilibrio** para las **personas** que trabajamos en nuestra organización tanto en las **oportunidades** mujer-hombre en Igualdad, como entre la **vida** familiar, personal y laboral.

Concedores de que implementar en nuestros procesos de trabajo una armonía con las personas que desarrollan las competencias asignadas nos hace más responsables, comprometidos y, como no, productivos.

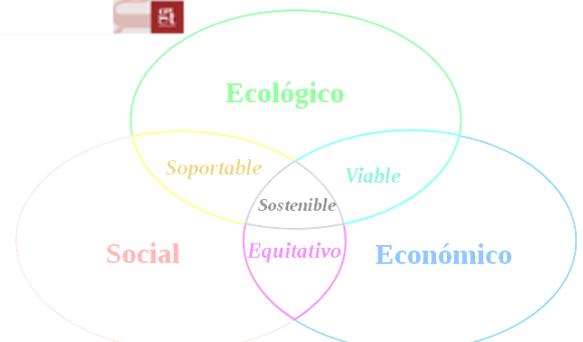


## Andadura en Igualdad desde Gestrisam



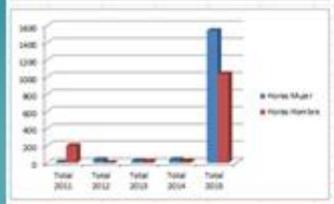
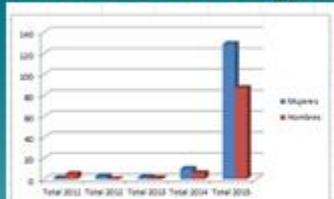
- ✓ Grupo de trabajo para la mejora de las **Ordenanzas Fiscales** Municipales en el uso del **lenguaje igualitario**, apoyado por la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). BOE 16/12/2009.
- ✓ **Compromiso** con la Igualdad en 2009, ratificación 2014.
- ✓ **I Diagnóstico de impacto de género** 2011, II Diagnóstico en 2016
- ✓ Formación específica en Igualdad desde 2011 (cuadro adjunto)
- ✓ Constitución de la **Comisión de Igualdad**, 2014
- ✓ **Premio** Organismo Conciliador, Acrem, 2014
- ✓ Adhesión al proyecto **Ágora, Málaga ciudad de la Igualdad** en 2014. Participación.
- ✓ Trabajando en el **I Plan de Igualdad** de Gestrisam, 2016

- ✓ La labor social y esfuerzo presupuestario que realiza el Ayuntamiento de Málaga con la **Ayuda al Pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles**, gestionada por el O.A. de Gestión Tributaria desde 2001, dieciséis años de desarrollo de este beneficio fiscal. De los datos desagregados por sexo de la Ayuda para el IBI resalta que más del **70 %** de las personas beneficiadas por la Ayuda al IBI son mujeres.
- ✓ Adhesión a la campaña **ONU** contra violencia de género: "He for she"





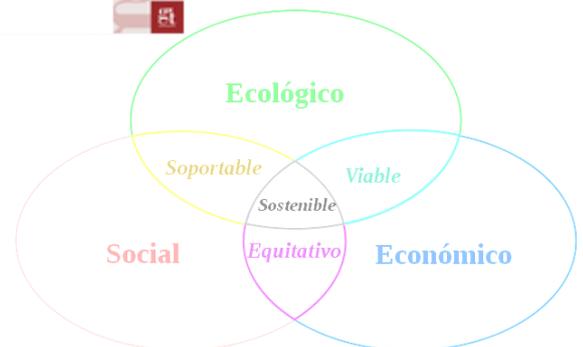
## Formación en Igualdad Gestrisam



2011							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas	
Consejos de mujer	1	0	7,5	0	1	7,5	
Curso básico para hombres igual.	0	1	0	200	1	200	
<b>Total 2011</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7,5</b>	<b>200</b>	<b>2</b>	<b>207,5</b>	
2012							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas	
Consejos de mujer: Empresa	1	0	7,5	0	1	7,5	
Foros con perspectiva de género	2	0	30	0	2	30	
<b>Total 2012</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>37,5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	
2013							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas	
Consejos de mujer: Ribera	1	0	7,5	0	1	7,5	
Foros con perspectiva de género	1	1	15	15	2	30	
<b>Total 2013</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22,5</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	
2014							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas	
Foro Publicidad Sexista	1	0	11	0	1	11	
Alcance Igualdad	9	6	27	18	15	45	
<b>Total 2014</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	
2015							
Acción formativa	Mujeres	Hombres	Horas Mujer	Horas Hombre	Total personas	Total Horas	
Comunicación no sexista	3	3	30	30	6	60	
Alcance Igualdad	116	84	1112	1008	210	2120	
<b>Total 2015</b>	<b>119</b>	<b>87</b>	<b>1142</b>	<b>1038</b>	<b>216</b>	<b>2180</b>	



- ✓ Creación de grupo de trabajo de "Comunicación en Igualdad" para la revisión de las Ordenanzas fiscales, documentos internos y comunicados de Gestrisam en el uso de un lenguaje incluyente. Inicio actividad septiembre 2015.
- ✓ Se inicia en 2016 curso de **Expert@ en Género** de 300 horas para 10 personas entre miembros de la Comisión de Igualdad y del comité de empresa.
- ✓ En 2016 se elabora un **díptico sobre conciliación** que resume todas las medidas de conciliación facilitadas al personal de Gestrisam y un **catálogo detallado** de las mismas para consulta y dossier de trabajo en la organización.
- ✓ Se inicia **acción de mejora** para incorporar el campo sexo (H-M) en todas las **aplicaciones informáticas** de gestión en Gestrisam. Habiéndose incluido ya en Padrón municipal de habitantes y Ayuda IBI, Gestrisam Solidaria. Y quedando pendiente en la principal base de datos de Gestrisam, la Base de datos Fiscal. Con el fin de obtener todos los **datos desagregados por sexo** y que los indicadores de gestión de Gestrisam puedan ser interpretados con perspectiva de género.





**FAMILIA**

- Libre elección de vacaciones. Sobre en caso de no cubrirse las necesidades del servicio y preferencia a los matrimonios/parejas de hecho de Instituciones de Gestión Tributaria o de cualquier otra empresa u organismo municipal.
- Aumentos propios anuales (5 días). Posibilidad de fraccionar por horas para gestiones personales.
- Permisos retribuidos por matrimonio o pareja de hecho, nacimiento, adopción hijos/as, nietos/as.
- Permisos retribuidos por fallecimiento/enfermedad grave/ingreso hospitalario/intervención quirúrgica/ampliación con estancia hospitalaria de familiares hasta segundo grado consanguinidad/afinidad. El permiso puede ser disfrutado en los 30 días siguientes del hecho causante.
- Permisos retribuidos por deber público, exámenes, traslado domicilio.
- Aumentos propios/horas flexibilidad horaria en premios por presentación de acciones positivas de los procesos infantiles.
- Ampliación días de vacaciones y aumentos propios por antigüedad.
- Permisos no retribuidos de hasta 15 meses por motivos personales y/o formación.
- Permiso especial para personal con hijos/a o cónyuge con discapacidad para asistencia a reuniones, centros, congresos/tratamientos sanitarios.

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**  
Email: [gestrisam.recursos@ayuntamiento.málaga.es](mailto:gestrisam.recursos@ayuntamiento.málaga.es)

**Conciliación Gestión Tributaria**

FAMILIA ECONOMÍA SALUD TRABAJO

Ayuntamiento de Málaga Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

**TRABAJO**

- Horario flexible en entrada y salida: 8:45 a 14:15 **para mujeres embarazadas**
  - Entrada flexible de 7:15 a 8:45 y salida flexible de 14:15 a 20:00 horas, martes y jueves a 14:35 a 16:00 (miércoles y viernes)
  - En Semana Santa se aumenta el intervalo de flexibilidad horaria, reduciendo el tiempo de obligado permanencia.
  - Generación de días/horas mensuales máximos acumulados de 10 horas
  - Superar el número no tiene límite. Se genera general 15 minutos
  - Posibilidad de usar permisos retribuidos por horas en horario flexible en dependiente laboral y aumento propios fraccionados
- Estabilidad laboral: conforme a las normas establecidas para la Administración Pública
- Formación en rangos laborales y otras materias necesarias para el personal en **horario laboral** preferentemente, si, en su caso, puede compensación horaria
- Amplio aparcamiento habilitado en espacio municipal
- Seguro de vida y de accidentes, **póliza de responsabilidad civil y asistencia jurídica**

**SALUD**

- Seguro médico privado para personal con antigüedad ininterrumpida de 3 años y documento para cónyuge e hijos/as. Extenible a jubilados/as.
- Asistencia y reconocimientos médicos voluntarios con periodicidad anual por la mutua laboral. Revisiones específicas a grupos de riesgo.
- Seguridad y salud en el trabajo. Derecho a protección en materia seguridad, salud y prevención riesgos laborales
- Adaptación de puesto de trabajo por enfermedad/accidente/estado de gestación

**ECONOMÍA**

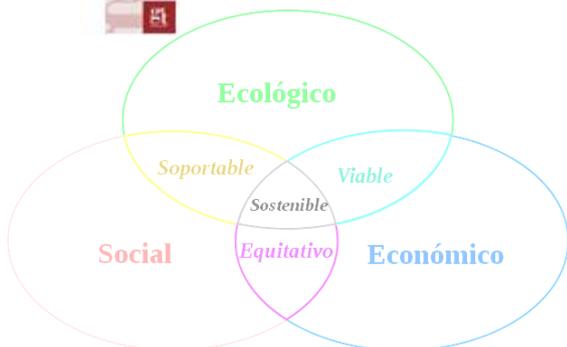
- Distribuciones fijas y variables. Objetivos globales y departamentales, productividad vinculadas a objetivos
- Fondo económico para la atención de anticipos ante ingresos por suarios
- Fondo social destinado a actividades socio-culturales
- Ayudas económicas para hijos/a o cónyuge discapacitado/a
- Ayudas económicas para estudios del personal y para hijos/as
- Ayudas para prótesis sanitarias y para vituperencias alimentarias destinadas al personal y a hijos/as

**FAMILIA**

- Maternidad/paternidad:
  - Permisos de maternidad/paternidad ampliado en 3 semanas en caso de no en la legislación laboral, sólo en los casos que se tuvieren reconocida la paternidad económica
  - Horas de lactancia ampliables al cumplimiento del 12 meses del menor y con posibilidad de acumular y disfrutar por el/la trabajador/a o ambos al permiso, con independencia de que se madre trabaje
  - Permisos excepcionales de tiempo inexcusable para cuidados por enfermedad de cónyuge, hijo/a, padre/madre o persona discapacitada
  - Salto de reserva para embarazadas
  - No contabilización del permiso maternidad/paternidad, la paternidad o maternidad durante el estado de gestación, y las horas de preparación al parto en la valoración del programa de productividad
  - Reducción de jornada laboral para cuidador hijo/a no menor de 12 años o persona a cargo con discapacidad a partir de hasta 2 grado de consanguinidad/afinidad
  - Prestación económica por nacimiento de hijo/a, matrimonio o pareja de hecho

**Conciliación Gestión Tributaria**

Ayuntamiento de Málaga Organismo Autónomo de Gestión Tributaria






- ✓ **Protocolo de medidas preventivas contra la violencia de género para el personal de Gestrisam**, donde se establecen las acciones de ayuda y/o medidas cautelares en el trabajo a realizar cuando una mujer trabajadora del O.A. de Gestión Tributaria es víctima de violencia de género o pudiera serlo. Noviembre 2015.
- ✓ **Protocolo contra el acoso sexual y/o por razones de sexo en Gestrisam**. Declaración de Principios (Compromiso) contra el Acoso Sexual y/o Sexista en la organización para el personal de Gestrisam (mujeres y hombres). Vinculado a este compromiso está el acta de designación de la responsable en Gestrisam del tratamiento de las denuncias de Acoso sexual y/o por razones de sexo en la Organización y el Formulario de denuncia de Acoso Sexual y/o sexista en Gestrisam. Noviembre 2015.




**GUÍA DE RECURSOS**

ÁREA DE IGUALDAD MUNICIPAL

SERVICIO ÚNICO DE ASISTENCIA MUNICIPALIZADA (S.U.A.M.)

☎ 010

DELEGACIÓN ESPECIAL DEL GOBIERNO DE ESPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

☎ 016

SERVICIO DE EMERGENCIAS

☎ 112

POLICIA NACIONAL    POLICIA LOCAL    POLICIA LOCAL

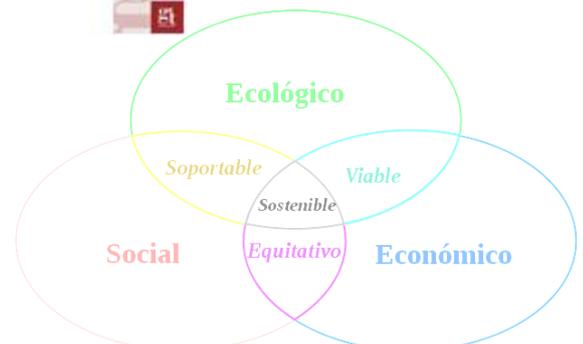
☎ 091    ☎ 062    ☎ 092

☎ 27064    ✉ [mas@malaga.es](mailto:mas@malaga.es)

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA RESPECTO A SUPUESTA VIOLENCIA DE GÉNERO**




Ayuntamiento de Málaga  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria





**MEASURAS PREVENTIVAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO PARA EL PERSONAL DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA. AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA**

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (B.O.E. núm. 315, de 29 de diciembre de 2004), reconoce y garantiza a las mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género, una serie de derechos con la finalidad de que las mismas puedan poner fin a la relación violenta y recuperar su proyecto de vida. Entre otros, son reconocidos, en el artículo 16 que todas las mujeres que hayan sufrido algún acto de violencia de género tienen garantizados los mismos, con independencia de su lengua, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Terminar con esta forma social, exige un compromiso y actuación responsable por parte de toda la sociedad.

El personal público de este organismo se integrará en los protocolos y planes de responsabilidad social corporativa del O. A. de Gestión Tributaria, acciones específicas orientadas a la erradicación de la violencia de género.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL ORGANISMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA RESPECTO A SUFRIDA VIOLENCIA DE GÉNERO**

1. Derivada, por cualquier denuncia, particular de este Organismo Autónomo, alguna sujeta situación de violencia de género que pueda estar sufriendo alguna víctima de trabajo, deberá comunicarse a la responsable de Igualdad de Género.
2. La responsable de Igualdad de Género, concertada previamente con la sujeta víctima de violencia de género para recabar información sobre la situación, presentará al área y a la víctima.
3. Se atenderá a la sujeta víctima en estrecha colaboración, garantizando absoluta confidencialidad.
4. Se informará a la sujeta víctima de los canales de protección establecidos en el sistema y, en concreto, en el Área de Igualdad Municipal.
5. Se atenderá conforme a la Ley Orgánica.
6. En el ámbito interno a la Administración de Recursos Humanos, se procederá, en el momento de los cambios que precorran a la sujeta víctima, en su ámbito laboral, para prevenir una posible agresión.
7. Si la sujeta víctima lo requiere, la responsable de Igualdad de Género comunicará esta en el Área de Igualdad Municipal.
8. Si la sujeta víctima lo requiere, la responsable de Igualdad de Género le acompañará en el Área de Igualdad Municipal.

**GARANTÍA DE LAS ACCIONES**

1. Respeto y confidencialidad. Es necesario proceder con la máxima discreción para proteger la intimidad y la dignidad de la sujeta víctima. La personal que encargará en el procedimiento tendrá obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.
2. Protección a la sujeta víctima en sus condiciones laborales.
3. Protección de la salud. Asimismo de las medidas preventivas para garantizar la salud de la sujeta víctima, en el ámbito de competencias propias de Gestión.
4. Todas las actuaciones relacionadas con la sujeta víctima se harán respetando los principios establecidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**ACUORDO**

Se realizará seguimiento por parte de la responsable de Igualdad de Género, con entrevistas periódicas con la sujeta víctima para valorar posibles riesgos y prevenirlos.

En el caso de haber sido derivado al Área de Igualdad Municipal, se realizará igualmente un seguimiento con reuniones periódicas, siempre que la sujeta víctima lo requiera.

**DEFINICIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

"Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada" (Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas de 1993)

**TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL Y/O SEXISTA LABORAL**

Con independencia de la vía jurisdiccional laboral y/o penal, la persona objeto de acoso sexual y/o acoso en Género podrá acudir a la responsable designada en el Organismo a los efectos de atender las posibles denuncias que se produzcan por acoso sexual en la organización.

La responsable de Igualdad realizará informe para trasladar a la Comisión de Igualdad e informar al Departamento de Recursos Humanos.

Se procurará proceder a la resolución de las denuncias manteniendo comunicación entre las partes implicadas, en aras de favorecer la pronta resolución de la situación denunciada.

En el caso que la situación de acoso sexual y/o acoso denunciado no cese, la responsable de atender estas denuncias y el responsable del Depto. de Recursos Humanos procederán a realizar la investigación e actuará conforme a la Ley Orgánica de Igualdad y en colaboración con la víctima o sus, y sobre la calificación del grado de la infracción, que será corroborada, en adelante, siempre como muy grave (en grado máximo, medio o mínimo). Se establecerán, además, medidas cautelares con carácter de urgencia dirigidas a velar por la seguridad y la protección de la sujeta víctima en el transcurso de la investigación.

Las sanciones correspondientes a cada uno de los hechos denunciados, se remitirán a la resolución en el procedimiento sancionador previsto por el convenio colectivo y lo dispuesto a la Ley de Relaciones y Sanciones de Orden Social y Estatuto Municipal del Empleado Público, según proceda.

Vinculado a este compromiso está el **acto de designación de la de la responsable en Gestión** del tratamiento de denuncias de Acoso sexual y/o acoso en la Organización y el **Protocolo de denuncia de Acoso sexual y/o acoso en Gestión**.

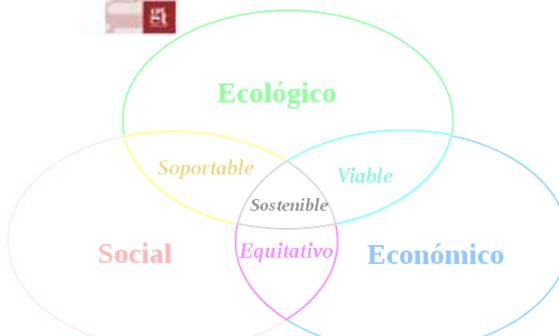
El contenido de la presente declaración es de obligado cumplimiento para toda la organización, estando en vigor a partir de la comunicación en área a través de la vía administrativa citada.

**Declaración de principios de GESTRISAM contra el ACOSO SEXUAL SEXISTA en el trabajo**

Responsable designada en la organización: Gestión

27064 | email@malaga.eu

Ayuntamiento de Málaga | Gestión Tributaria





**INTRODUCCIÓN**

La Dirección del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios (Gestrisam) manifiesta que cualquier actitud de acoso sexual y/o sexista en el ámbito laboral supone un atentado contra los derechos fundamentales de las personas y, por tanto, se va a dar respuesta estableciendo un procedimiento, para prevenir e intervenir frente a este tipo de situaciones, a través de la sensibilización, la formación, responsabilidad compartida y la incorporación de un sistema de intervención expeditivo ante este tipo de conflictos.

No debemos olvidar que el acoso sexual y/o sexista laboral se relaciona directamente con tres realidades sociales/culturales discriminatorias: el abuso de poder (jerárquico y de género), un entorno laboral sexista y la violencia contra las mujeres. Al tratarse de un grave problema social del que no estamos exentos en nuestra organización, hemos decidido en Gestrisam combatir este fenómeno implantándolo sistemáticamente en su irradiación de la sociedad.

Para garantizar el conocimiento efectivo de esta Declaración de Principios por toda la plantilla se hará entrega a cada uno de las personas que integran esta organización a través de correo electrónico.

También encontrará el formulario de denuncia por acoso sexual y/o sexista en el portal interno y Gecon.

**DEFINICIÓN DE ACOSO SEXUAL Y/O SEXISTA EN EL TRABAJO**

Se entenderá por **acoso sexual** cualquier conducta de naturaleza sexual o comportamiento basado en el sexo que afecte a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo. Dichas conductas pueden incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales "indeseados" por parte de la persona que lo recibe.

El tipo amplio de comportamiento que pueden ser considerados como acoso sexual y resultar inaceptables lo serán si:

- Dicha conducta es indeseada, insoportable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- La negativa de la persona acosada por dicha conducta de esta es utilizada, de forma implícita o explícita, como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional o al empleo, sobre la retribución del mismo, los ascensos, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo, y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.
- Corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulta insoportable y el que le resulta ofensivo.

Al modo de ejemplo, y sin agotar exhaustivamente el listado, se relacionan a continuación los siguientes comportamientos:

- Toda agresión sexual.
- Contactos físicos deliberados y no solicitados, así como acercamientos excesivos innecesarios.
- Observaciones referentes a rasgos o comentarios acerca de la apariencia física de una persona.

El uso de material gráfico de contenido sexual explícito.

Comunicaciones orales de carácter ofensivo (con evidente contenido sexual) (llamadas telefónicas, mail, etc.)

Invitaciones personales persistentes.

Relaciones explícitas de favores sexuales.

Cualquier otro comportamiento con la finalidad de discriminar, abusar, humillar, etc. A una persona por razón de su condición sexual.

Las conductas de acoso sexual y/o sexista varían en su tipología, podrían ser:

- **Acoso sexual de intercambio o chantaje:** el producido por una persona superior jerárquicamente o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo o las condiciones de trabajo de la persona acosada.
- **Acoso ambiental:** aquella conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.

**Acoso sexista en el trabajo o acoso por razón de sexo:** toda conducta general, verbal, comportamiento o actitud, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, que tiene antecedido como causa los estereotipos de género, que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad y la integridad física o psíquica de una persona, que se produce en el marco de organización y dirección empresarial, degradando las condiciones de trabajo de la sujeta víctima y pudiendo poner en peligro su empleo, en especial, cuando estas actuaciones se encuentran relacionadas con las situaciones de minoridad, paternidad o de asociación de otros cuidados familiares.

En agosto de 2016 con la candidatura: Comisión de Igualdad y Conciliación, Gestrisam ha quedado **finalista**, junto a otras dos candidaturas de México y de Asturias, en los **Premios internacionales NOVAGOB Excelencia 2016** (comunidad de innovación pública iberoamericana). Apartado **igualdad de género**.

Se trata de un reconocimiento a nivel internacional, al que se presentan distintas organizaciones públicas iberoamericanas, con el fin de dar a conocer buenas prácticas y experiencias de éxito en la innovación pública.

Bajo el principio de racionalidad en la administración de los recursos públicos, mantenemos y transmitimos nuestro compromiso con la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, animando a perseverar en el camino a la excelencia.

**Finalista al Premio NovaGob Excelencia 2016 a la igualdad de género**

**Comisión de Igualdad y Conciliación en Málaga**  
Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam)

Logos: Ayuntamiento de Málaga, Gestión Tributaria Organismo Autónomo, novagob 2016, novagob

Además, se obtiene el **premio Plan de Acción de Calidad (PAC)** del Ayuntamiento de Málaga a las **Buenas Prácticas de Mejora de los Servicios 2016** por dos protocolos implementados en nuestra cultura organizativa:

- ✓ **Protocolo contra la violencia de género** en Gestrisam para el personal
- ✓ **Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de sexo** en Gestrisam para el personal



**Datos de la Formación 2016 – Págs. 67-68**

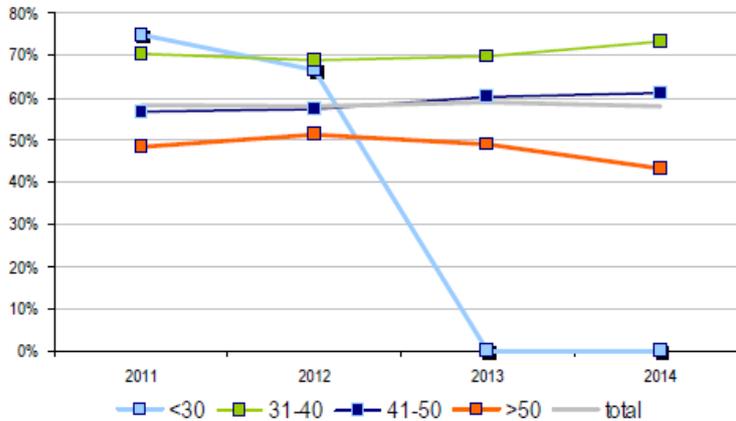
Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA  
Telf.: 951 92 92 92  
e-mail: [gestrisam@malaga.eu](mailto:gestrisam@malaga.eu)  
<http://gestrisam.malaga.eu>

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016**  
Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social  
Comité Social

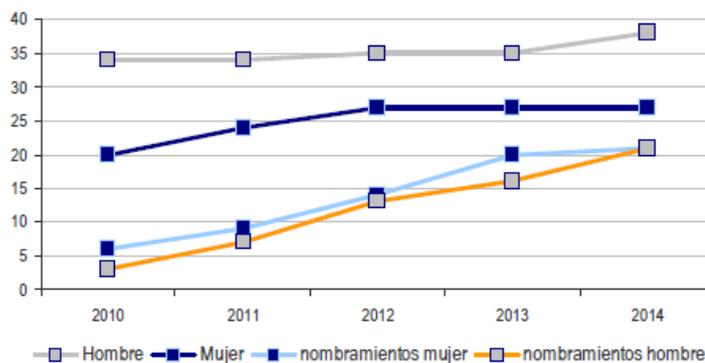


Gráficas y datos relacionados con las Mujeres de Gestrisam

Porcentaje de Mujeres por edad



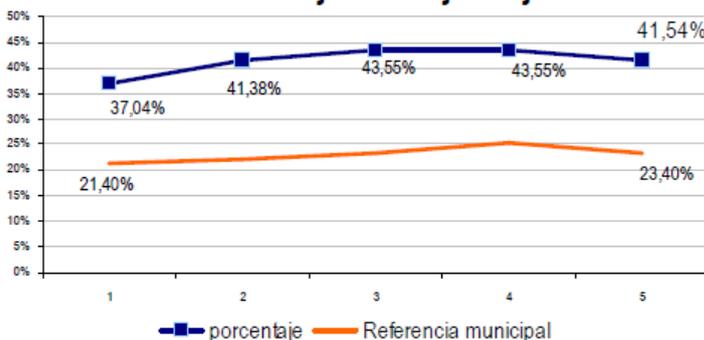
Jefaturas por Género



De las gráficas destacamos que el 70% de las mujeres que formamos parte de Gestrisam estamos en la franja de edad entre 31-40 años. Aunque la media nos sitúa en un 60% en el tramo de edad entre 41-50 años, en predominio.

En cuanto al empoderamiento femenino interno, existiendo una disminución de brecha intersexo, sigue predominando un mayor número de jefaturas masculinas. En 2014, una diferencia aproximada de 10 hombres más que mujeres en jefaturas.

Porcentaje de Mujeres jefes



Sin embargo, si hacemos la comparativa con la referencia del Ayuntamiento de Málaga, la brecha intrasexo es algo más del 15% a favor de las directivas de Gestrisam. Siendo Mujeres en el año 2014 el 41,54% de las jefaturas de Gestrisam.



## Datos de desagregados por sexo del personal 2016 – Págs. 13-15

### Comisión de Igualdad.

#### **a.- Objetivo principal:**

El objetivo que inspira a la Comisión de Igualdad de Gestrisam es promover el respeto y la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres en el seno de nuestro organismo. Para ello, y siguiendo los principios y normas internacionales, nacionales y autonómicas, impulsará políticas basadas en los principios de libertad, democracia, justicia, igualdad y solidaridad en todos los ámbitos y competencias del organismo, y velará para que cualquier forma de sexismo, discriminación y exclusión por razones de sexo sean erradicadas de nuestra entidad

#### **b.- Objetivos:**

- ✓ Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- ✓ Asegurar que la gestión de RR.HH. sea conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
- ✓ Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.
- ✓ Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por Gestrisam, en orden a mejorar la calidad de vida del personal y de sus familias, además de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.
- ✓ Establecer un mayor número de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y personal en Gestrisam.
- ✓ Contemplar medidas específicas dirigidas a las posibles situaciones de riesgo.
- ✓ Ampliar el concepto igualdad de oportunidades a Igualdad de Trato, para que puedan ser incluidas actuaciones de mejoras laborales en el ámbito de la igualdad en la diversidad, de la igualdad integral en las personas y no discriminación.

### Grupo de trabajo de Comunicación en Igualdad

**El Grupo de Trabajo de Comunicación en Igualdad se constituye el 28 de septiembre de 2015.**

Está formado por 5 personas pertenecientes a las distintas Subdirecciones de Gestrisam. Este equipo está sensibilizado con la igualdad y ha recibido formación en lenguaje incluyente por Susana Guerrero Salazar, Dra. en Filología Hispánica y Profesora Titular de Lengua Española en la Universidad de Málaga. La iniciativa de la creación del grupo parte de la Gerencia del Organismo Autónomo, que ha promovido e impulsado su constitución; de esta manera se da un paso más en el avance en la Responsabilidad Social Corporativa.

Con la creación del grupo, se intenta cambiar la realidad existente hasta ese momento de la comunicación del O.A. Gestión Tributaria. Este cambio debe mejorar de manera participativa y equilibrada. Incluirse nuevos códigos en las comunicaciones, nuevos sistemas de valores y relaciones que tiendan a reducir progresivamente la visión androcéntrica y sexista. En esta nueva realidad se quiere incluir a toda la población en los comunicados realizados por Gestrisam apostando por la inclusión total de la ciudadanía, no solo se pretende hacer una inclusión de género, sino conseguir una inclusión real, sin que prevalezca discriminación alguna por razón de



nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tal y como se contempla en la Constitución española.

Para evitar una comunicación excluyente se tiene que trabajar mejorando cuatro ámbitos de comunicación (escrita, oral, iconográfica y digital). El grupo tiene que crear herramientas útiles y prácticas para la incorporación de un enfoque de género en todas las prácticas comunicacionales de la organización, fomentar una comunicación influyente y no discriminatoria, propiciar la emisión de mensajes que no atenten contra la dignidad de mujeres y hombres, evitando la transmisión de estereotipos sexistas, relevar la presencia de las mujeres en los diferentes mensajes emitidos.

Nace con la idea de que sea de carácter permanente; que en la dinámica habitual de trabajo se incluyan los procedimientos de correcciones lingüísticas, generando, pautas y herramientas correctoras que faciliten a todo el personal su uso, contribuyendo en la mejora de la comunicación de Gestrisam, pudiendo ser coordinado e implementado los procedimientos desde el Grupo Lenguaje Incluyente. El objetivo principal es mejorar desde la perspectiva de la Igualdad de trato las comunicaciones institucionales en el ámbito de género y de la diversidad.. La función del grupo va a ser trabajar con las ordenanzas fiscales, informes, traslados, requerimientos, etc., es decir con todos aquellos documentos con los que se trabaja en el O. A, también tiene la misión de recomendar a las Subdirecciones la necesidad de usar un lenguaje sencillo, claro y de fácil comprensión para la ciudadanía, haciendo hincapié en que el formato de la letra utilizada sea adecuado para su fácil lectura.

El grupo tiene total libertad de actuación, pudiendo invitar a cualquier persona que pueda ser de interés para el perfecto desarrollo del grupo. El ritmo del trabajo y las reuniones se determinara en el seno del grupo. Además cuenta con el apoyo incondicional de la Comisión de Igualdad, que se ha puesto a disposición del mismo para cualquier duda o ayuda que pueda prestar.

Para la realización de este trabajo se cuenta con recursos técnicos, que han sido proporcionados por el Organismo, entre los que nos podemos encontrar con los títulos en femenino publicados por el BOE, manual del lenguaje administrativo no sexista, glosario de términos de igualdad, mecanismo para un uso igualitario de lenguaje, etc.

Reuniones del grupo de trabajo de Comunicación en Igualdad 2015 y 2016:

ACTA 2-12-2015

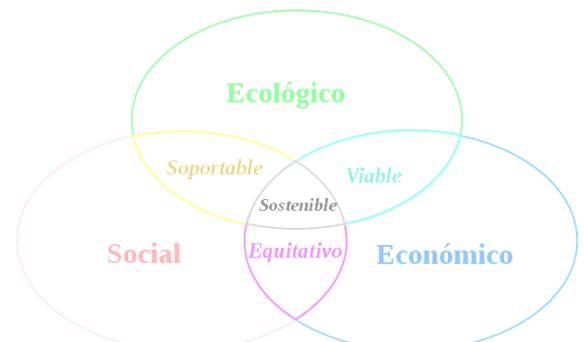
Acta 14-10-15

acta constitución

ACTA 4 DE MAYO 2016

ACTA 6ª 16-11-2016

ACTA 16-2-16





## Notas de prensa relacionadas con la Igualdad en Gestrisam



Ayuntamiento de Málaga  
Área de Comunicación

comunicación y prensa municipal

Organismo Autónomo de Gestión Tributaria

### Gestrisam cumple con la Ley autonómica para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

16/04/2015.- El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, durante los últimos años, ha aumentado la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones del Organismo.

Desde el año 2000 y especialmente desde la constitución del Organismo Autónomo, la política de personal seguida por la Gerencia ha sido la del empoderamiento de las mujeres, ampliando la participación de la mujer en los puestos de estructura del Organismo.

De los puestos de jefaturas actualmente ocupados, el 41,66 % lo son por mujeres.

Durante el periodo 2000-2015, el incremento de puestos directivos ocupados por mujeres en Gestrisam ha sido del 328,6 %.

Aplicando los criterios para el cálculo del índice de presencia relativa de hombres y mujeres de la Ley autonómica 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, el índice de participación de la mujer en puestos de estructura dentro del Organismo es del 0,83 en el año 2015, reflejando en estos momentos una situación adecuada conforme los límites de representación equilibrada establecido por la Comunidad Autónoma.

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga constituyó en el ejercicio pasado la Comisión de Igualdad, en el marco del trabajo que viene desarrollando desde el año 2009 en este sentido y que se materializó en el informe-diagnóstico de Igualdad de 2011. Dicho informe recoge el compromiso de Gestrisam de promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.

[www.malaga.eu](http://www.malaga.eu)

+34 9519 26005

[prensa@malaga.eu](mailto:prensa@malaga.eu)

fiable

Social

Equitativo

Económico



Área de Economía, Hacienda y Recursos Humanos

## **GSTRISAM CREA UN EQUIPO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA ATENDER A PERSONAS DEUDORAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

5/04/2016.- En el marco estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa Municipal, El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga, crea un equipo de trabajo especializado en la atención personalizada a personas en riesgo de exclusión, donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a personas en situaciones económicas de grave dificultad.

Este equipo de trabajo vinculado al programa Gestrisam Solidaria, pretende dar respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.

La atención personalizada, el análisis de cada caso individualmente, la valoración de la situación de la deuda, el establecimiento de planes flexibles de pago a través de fraccionamientos y aplazamientos, la información sobre ayudas y bonificaciones fiscales que procedan, la valoración de posibles insolvencias provisionales son, entre otras, las funciones de este equipo de trabajo.

Para el adecuado desempeño de estas tareas, se acordará la colaboración con el Área de Derechos Sociales de nuestro Ayuntamiento, con el fin de poder informar a los interesados de otras posibles ayudas municipales a las que pudieran acceder.

[www.malaga.eu](http://www.malaga.eu)

+34 9519 26005

[prensa@malaga.eu](mailto:prensa@malaga.eu)

SOCIAL

Equitativa

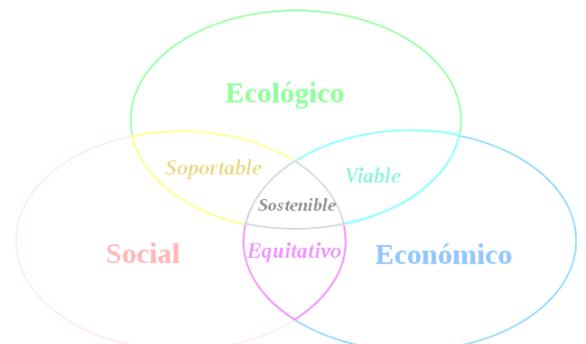
Económico



# 11.

96

# TABLA DE CONTENIDOS GRI





## Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI

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

### 1.- Estrategia y análisis

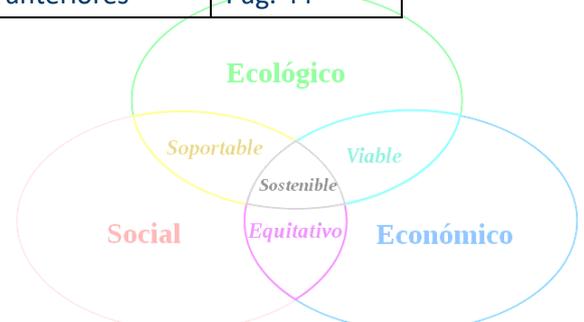
Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)	Págs. 5-8

### 2.- Perfil de la Organización

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad Misión, Visión y Valores Compartidos	Págs. 9-12 Págs. 10-11
G4-9	Dimensión: Estructura básica económica y competencial	Pág. 12
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama	Págs. 13-15
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.	Pág. 15
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.	Págs. 15-18
G4-13	Cambios organizativos relevantes	Págs. 19-26
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental	Pág. 27
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.	Págs. 27-37
G4-16	Entidades a las que pertenecemos	Págs. 38-39

### 3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-17	Información financiera	Pág. 41
G4-18	Descripción del contenido de la memoria	Pág. 41
G4-19	Identificación de los aspectos materiales	Pág. 41
G4-20	Coberturas de los aspectos materiales internos	Págs. 41-43
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales externos	Págs. 43-44
G4-22	Cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 44
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 44





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

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-24	Nuestros Grupos de Interés	Pág. 46
G4-25	Criterio de selección y priorización	Pág. 47
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés	Págs. 47-52
G4-27	Temas claves en los grupos de interés	Págs. 53-56

98

#### 5.- Perfil de la Memoria

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-28	Periodo	Pág. 58
G4-29	Fechas anteriores memorias	Pág. 58
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 58
G4-31	Persona de referencia	Pág. 59
G4-32	Conformidad e índice	Pág. 59
G4-33	Verificación Externa	Pág. 59

#### 6.- Gobierno

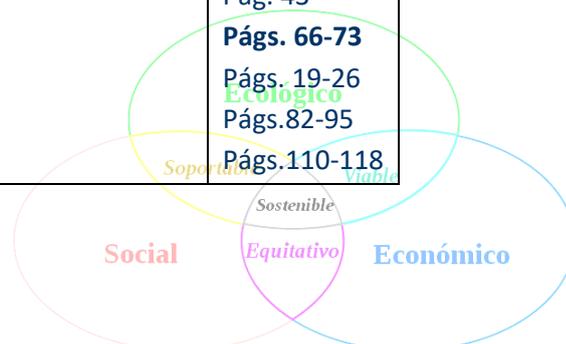
Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-34	Estructura de Gobierno	Pág. 61

#### 7.- Ética e Integridad

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
G4-56	Nuestros valores y principios éticos	Págs. 63-64
	Construcción de experiencia óptima	Págs. 48-52
	Misión, Visión y Valores compartidos	Págs. 23-26 Págs. 10-11

#### 8.- Nuestro Desempeño

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica	<b>Pág. 66</b> Págs. 42-43
	8.2 Dimensión ambiental	<b>Pág. 66</b> Pág. 43
	8.3 Dimensión social	<b>Págs. 66-73</b> Págs. 19-26 Págs. 82-95 Págs. 110-118





**PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

**DERECHOS HUMANOS**

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia	Pág. 75
9.- Principio 2	No cómplices	Pág. 75

**ESTÁNDARES LABORALES**

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación	Pág. 76
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso	Pág. 76
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil	Págs. 76-77
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo	Pág. 77 Págs. 82-95

**MEDIO AMBIENTE**

Indicador	Declaración 2016	Ubicación
9.- Principio 7	Enfoque preventivo	Págs. 77-78
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental	Págs. 78-80
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión	Pág. 80

**ANTICORRUPCIÓN**

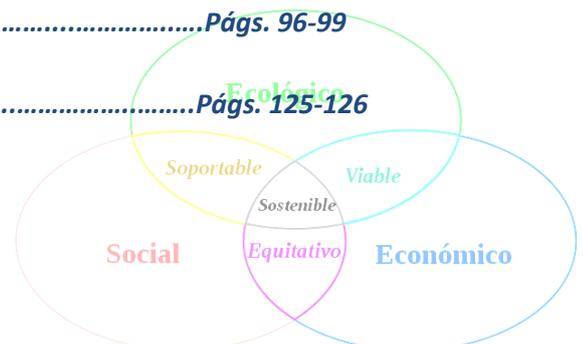
Indicador	Declaración 2016	Ubicación
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción	Pág. 81

**Anexos .....Págs. 100-124**

- Ayuda al pago del IBI para colectivos desfavorecidos
- Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019. Informe ejecutivo

**Tabla de contenidos GRI.....Págs. 96-99**

**Principio de Materialidad.....Págs. 125-126**

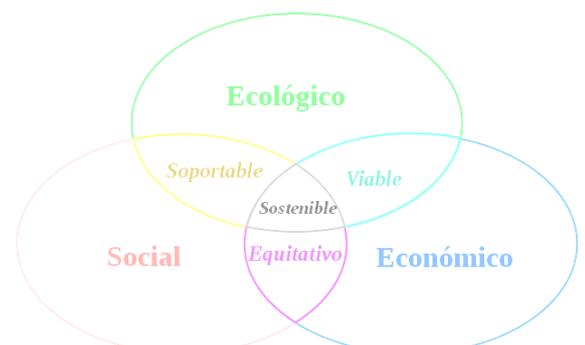




# ANEXO 1

100

# Ayudas y Bonificaciones





## Anexo: Ayuda I.B.I. (Impuesto sobre Bienes Inmuebles-Reglamento a colectivos sociales en situación económica precaria)

Cada año se realiza acto de presentación de las Ayudas concedidas en el año anterior a los colectivos beneficiados. El fin es dar a conocer a la ciudadanía de Málaga, mediante la convocatoria y los medios de comunicación estas ayudas para las familias y personas en situación económica precaria.

Se presentan los resultados del Programa de Ayudas y Bonificaciones al Impuesto sobre Bienes Inmuebles en un acto celebrado en el Salón de los Espejos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

En el año 2001 el Ayuntamiento de Málaga, pionero en España, pone en marcha el programa de Ayudas al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, con el objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones sociales de determinados colectivos, y de reforzar, aún más, su compromiso con la ciudadanía. Ayudando a quienes más lo necesitan, trabajando en una política social, que inspira además a otros gobiernos municipales a adoptar medidas similares de redistribución de rentas en nuestro país.

Solo en Ayudas al IBI se han destinado desde el año 2001 hasta la fecha más de 6,87 millones de euros, incrementando cada año la partida destinada a este fin, sumando a este importe las Bonificaciones por Familias Numerosas que desde el año 2004 suponen más de 2,67 millones de euros.

Este evento tiene una gran importancia para el Ayuntamiento de Málaga, debido al gran número de familias beneficiadas Y colectivos menos favorecidos. Además del esfuerzo presupuestario realizado para mantener e incrementar estas ayudas a los ciudadanos y ciudadanas de Málaga. Un encuentro que refleja la transparencia desde la esfera municipal conforme a estas actividades, dedicadas a aliviar la situación económica de las personas más necesitadas.

### Acto de presentación de resultados Ayudas y Bonificaciones al Impuesto sobre Bienes Inmuebles 2016



**Día 3/5/2017 a las 13:00 h.**

**Salón de los Espejos del Excmo.  
Ayuntamiento de Málaga**

El próximo día **3 de mayo de 2017**, presentamos los resultados del Programa de Ayudas y Bonificaciones al Impuesto sobre Bienes Inmuebles del año 2016 que tendrá lugar a las **13:00 h.** en el Salón de los Espejos del Excmo. Ayuntamiento de Málaga. Contaremos con la participación del Excmo. Alcalde de Málaga y el Ilmo. Teniente de Alcalde Delegado de Economía, Hacienda y Recursos Humanos. Asimismo, estarán presentes el Concejal de Derechos Sociales, Igualdad y Participación Ciudadana; además de la representación de todos los grupos políticos de la corporación municipal.

Al finalizar la presentación, y debido al número tan importante de personas y familias beneficiadas, se hará entrega de las acreditaciones a una representación de éstas, asistentes al acto.

Nuestro Programa está basado en el Reglamento de Ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a personas del municipio de Málaga en especiales situaciones de necesidad y en la Ordenanza Fiscal del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, elaborado por la Concejalía de Economía, Hacienda y Recursos Humanos.

Aprovechar la ocasión para agradecer la colaboración de las representaciones de los colectivos beneficiados de estas ayudas.

**Francisco de la Torre Prados**  
Excmo. Alcalde del Ayuntamiento de Málaga

**Ecológico**

**ible**

**Viable**

**Sostenible**

**Equitativo**

**Económico**



# IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES AYUDAS Y BONIFICACIONES 2016



## Dieciséis años ayudando a malagueños y malagueñas más desprotegidos en su pago del IBI.

En el marco estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa Municipal, el Ayuntamiento de Málaga, a través de Gestrism, por **decimosexto año consecutivo** apoya a los colectivos menos favorecidos y a las familias malagueñas con **ayudas y bonificaciones al Impuesto sobre Bienes Inmuebles**, ante la ausencia de medidas fiscales solidarias en la legislación tributaria. **Dieciséis años siendo diferentes, dieciséis años compartiendo solidaridad.**

## Cuidando a las personas.

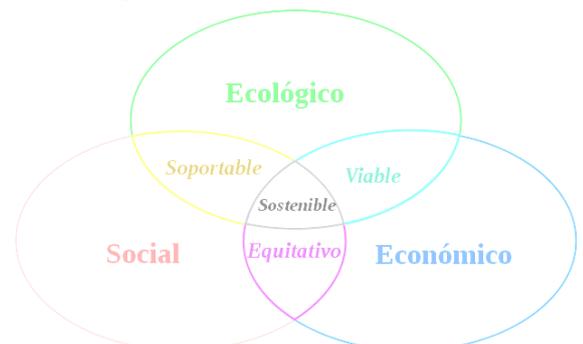
En el ejercicio 2016 es de destacar que Gestrism ha creado un equipo de trabajo especializado en la atención personalizada desde donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a **personas en situaciones económicas de grave dificultad.**



Gobierno Abierto y Transparente



1





Este equipo de trabajo vinculado al programa "Gestrisam Solidaria", pretende dar respuesta, de forma personal, a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.

Aparte de informar sobre las **Ayudas al IBI**, coordinado con los diferentes departamentos y negociados del Organismo se valora la situación de la deuda, se **establecen planes flexibles de pago** a través de fraccionamientos y aplazamientos, se informa sobre otras **ayudas y bonificaciones fiscales** que procedan y se valora las posibles **insolvencias provisionales**.

Para el adecuado desempeño de estas tareas, se **colabora con el Área de Derechos Sociales** con el fin de poder informar a las personas interesadas de otras posibles ayudas municipales a las que pudieran acceder.



Gobierno Abierto y Transparente

1



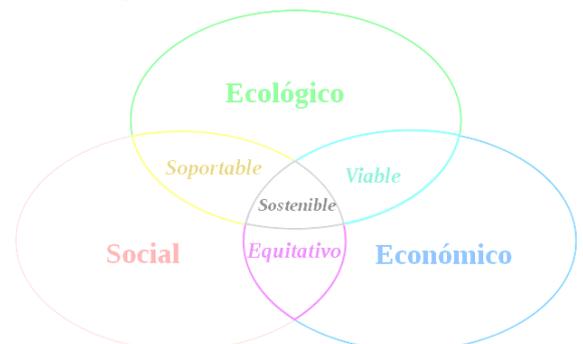
## Índice

- 1.- Informe de resultados de las Ayudas al IBI en 2016.
- 2.- Informe de resultados de las Bonificaciones a Familias Numerosas 2016.
- 3.- Total esfuerzo presupuestario en Ayudas al IBI y Bonificaciones Familias Numerosas desde su creación.
- 4.- Novedades en beneficios fiscales 2017.
- 5.- Medidas de beneficios fiscales Plusvalía 2016 y 2017.
- 6.- Calidad y transparencia en la comunicación pública.



Gobierno Abierto y Transparente

1





# 1.- INFORME DE RESULTADOS AYUDAS AL IBI 2016

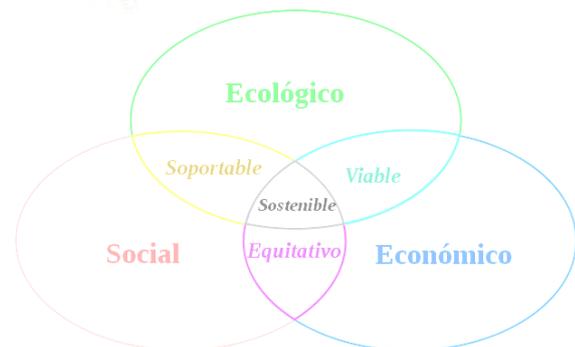


## AYUDAS IBI 2016 - COLECTIVOS

- |                                |                                |   |
|--------------------------------|--------------------------------|---|
| <b>PENSIONISTAS</b>            | <b>PERSONAS DESEMPLEADAS</b>   | <b>SUJETOS PASIVOS IIVTNU (2013-2014)</b> |
| <b>FAMILIAS MONOPARENTALES</b> | <b>MENORES DE 30 AÑOS</b>      | <b>HIJO/A MENOR DE 1 AÑO</b>              |
|                                | <b>PERSONAS DISCAPACITADAS</b> | <b>VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO</b>          |



Gobierno Abierto y Transparente





### Nº DE AYUDAS IBI CONCEDIDAS 2016/2015

 <b>COLECTIVOS</b>	Nº EXPEDIENTES CONCEDIDOS		2016/2015 Variación porcentual
	2015	2016	
PENSIONISTAS	4.778	4.718	-1,26%
DESEMPLEADOS/AS	1.207	1.138	-5,72%
MENORES DE 30 AÑOS	20	24	20,00%
FAMILIAS MONOPARENTALES	193	206	6,74%
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	259	319	23,17%
DISCAPACIDAD / G.INVALIDEZ	115	120	4,35%
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	43	50	16,28%
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	-	1.195	-
<b>TOTAL</b>	<b>6.615</b>	<b>7.770</b>	<b>17,46%</b>

105

Gobierno Abierto y Transparente

7

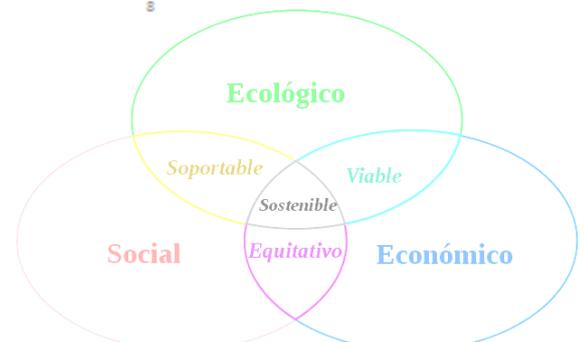


### IMPORTES CONCEDIDOS AYUDAS IBI 2016

 <b>COLECTIVOS</b>	IMPORTES	2016/2015 Variación porcentual
PENSIONISTAS	574.676,34 €	0,77 %
DESEMPLEO	146.649,31€	- 4,08 %
MENOR DE 30 AÑOS	3.130,87 €	19,44 %
FAMILIA MONOPARENTAL	27.821,45 €	6,06 %
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	45.785,16 €	16,34 %
DISCAPACIDAD / G.INVALIDEZ	16.645,88 €	26,76 %
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	6.512,85 €	17,98 %
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	191.059,39 €	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.012.281,25 €</b>	<b>24,97 %</b>

Gobierno Abierto y Transparente

8





### DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVOS AYUDAS IBI 2016

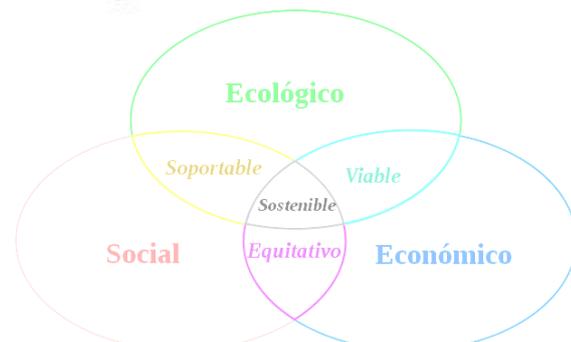


Gobierno Abierto y Transparente

### IMPACTO DE GÉNERO - AYUDAS IBI 2016

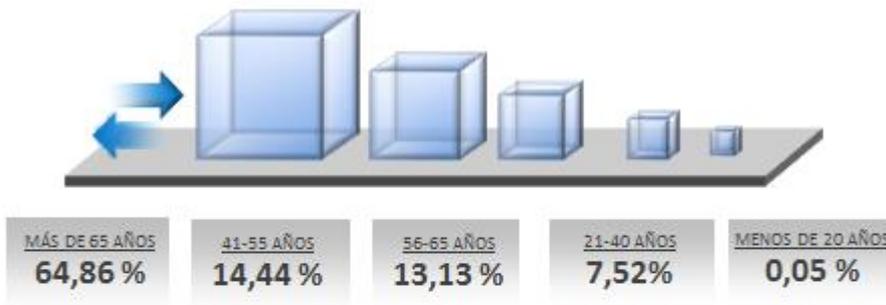


Gobierno Abierto y Transparente





### TRAMO DE EDAD - AYUDAS IBI 2016

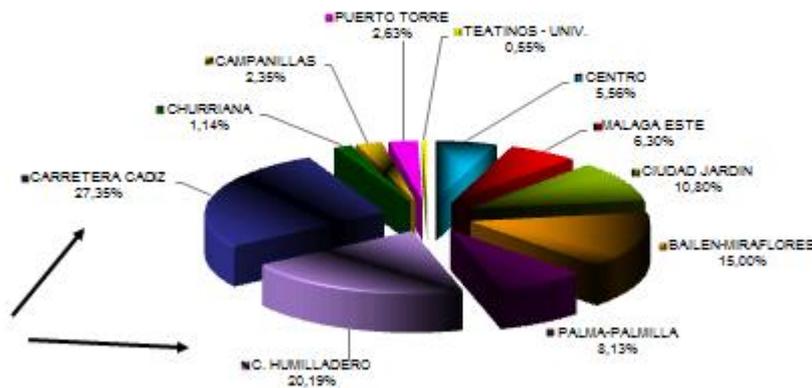


Gobierno Abierto y Transparente

11

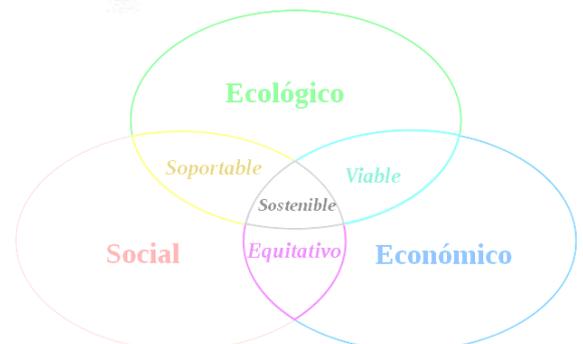


### DISTRITOS - AYUDAS IBI 2016



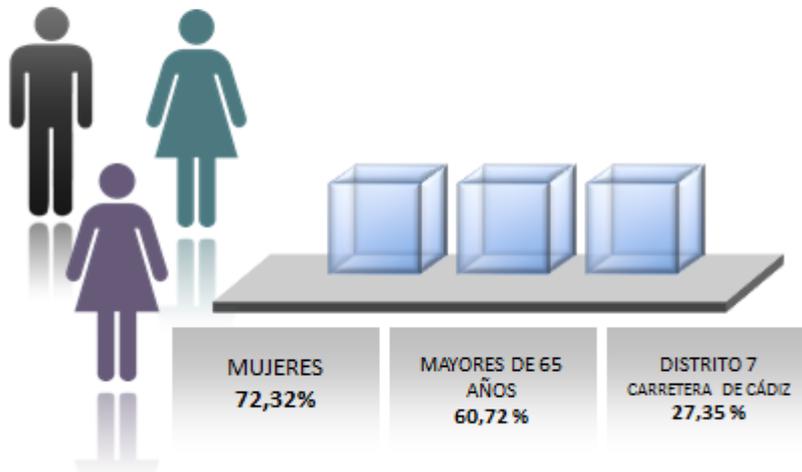
Gobierno Abierto y Transparente

12





### PERFIL DE BENEFICIARIO/A - AYUDAS IBI 2016

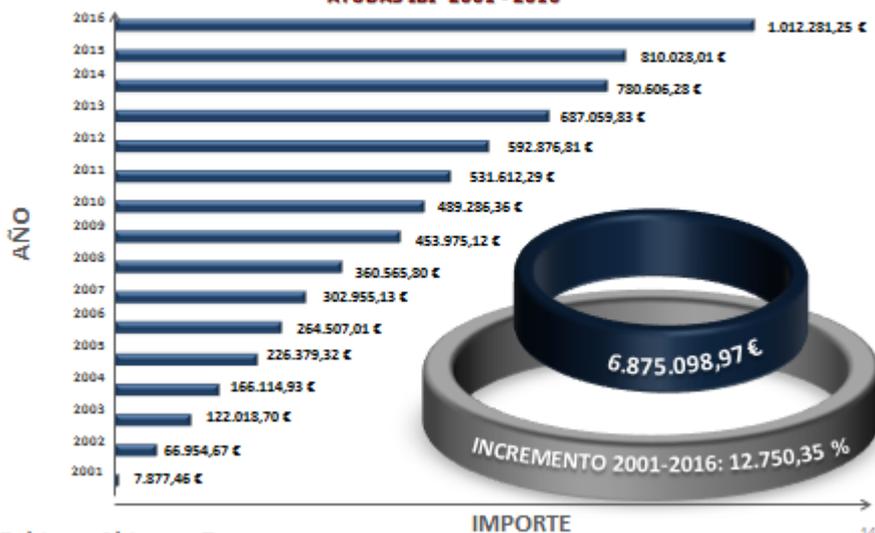


Gobierno Abierto y Transparente

13

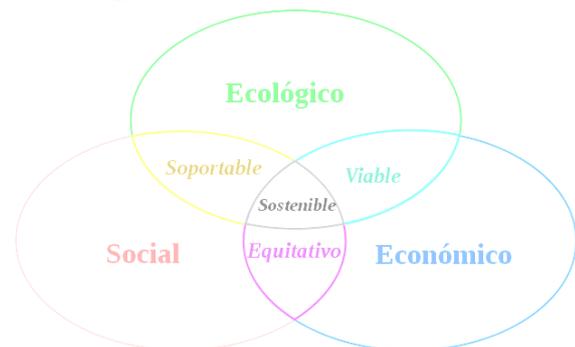


### HISTÓRICO DE IMPORTES CONCEDIDOS AYUDAS IBI 2001 - 2016



Gobierno Abierto y Transparente

14





## Comparativa capitales provincia en Ayudas al IBI

Ninguna capital de provincia ofrecía este tipo de Ayudas cuando las creó el Ayuntamiento de Málaga.

Desde hace varios años nos piden información y consejo sobre como establecer un tipo de Reglamento similar al nuestro.

Solo 3 Ayuntamientos capital de provincia, recientemente han aprobado ayudas similares pero de menor cobertura:

### Madrid - 2016.

Ayuda: 120 €/familia. Para viviendas con V.C. menor de 30.000€. Sin tope ingreso.

### Barcelona - 2016

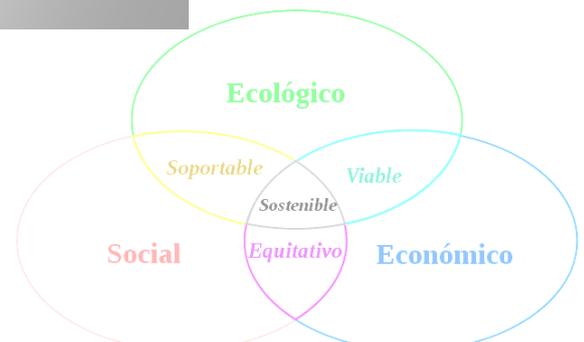
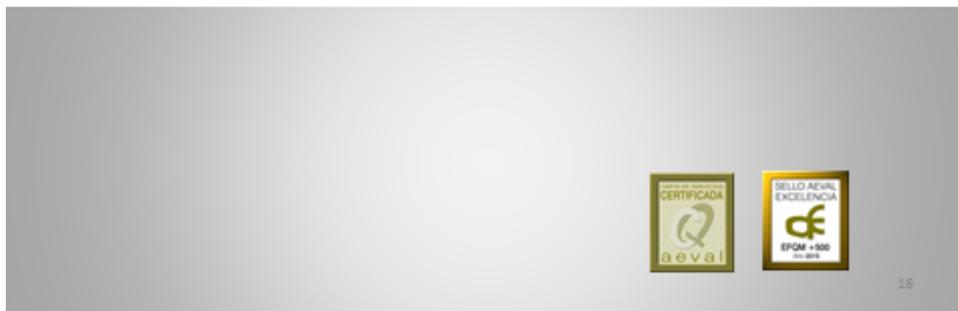
Ayuda: 50 % cuota limitada a 175€. Con topes de ingreso familiar.

### Zaragoza - 2016

Ayuda: 50 % cuota. Para viviendas con V.C. menor de 120.000€. Con topes de ingresos y patrimonio.

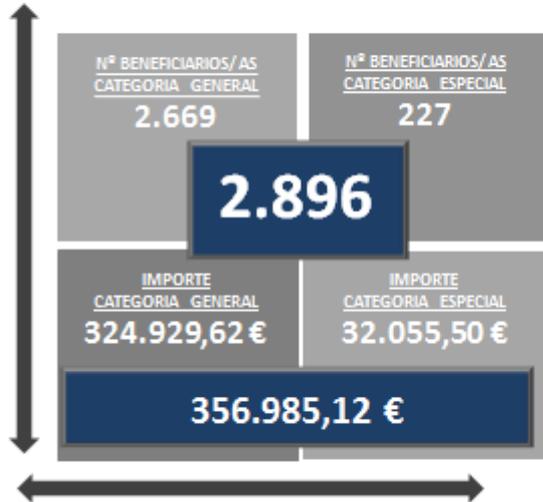


## 2.- INFORME DE RESULTADOS BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS 2016





### BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS 2016

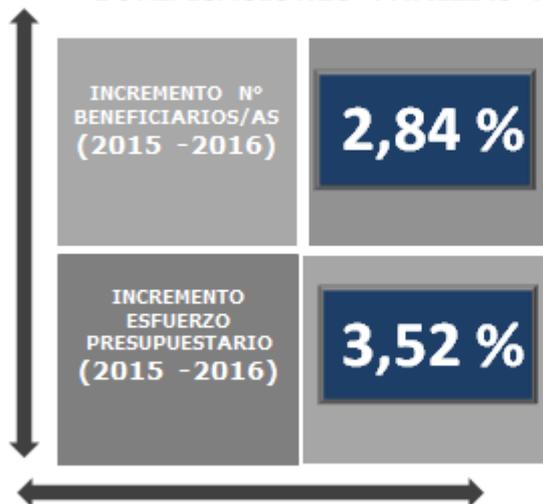


Gobierno Abierto y Transparente

17

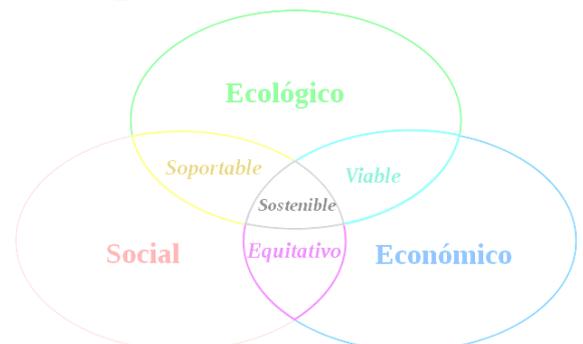


### BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS 2016



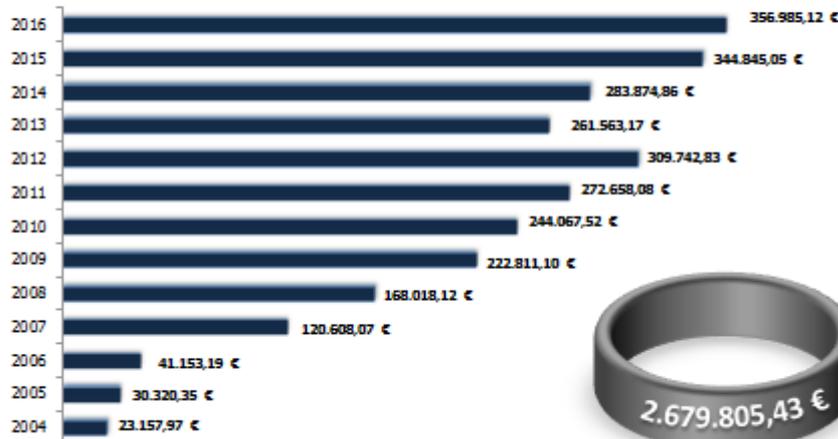
Gobierno Abierto y Transparente

18





### FAMILIAS NUMEROSAS EVOLUCIÓN 2004 - 2016



Gobierno Abierto y Transparente

19



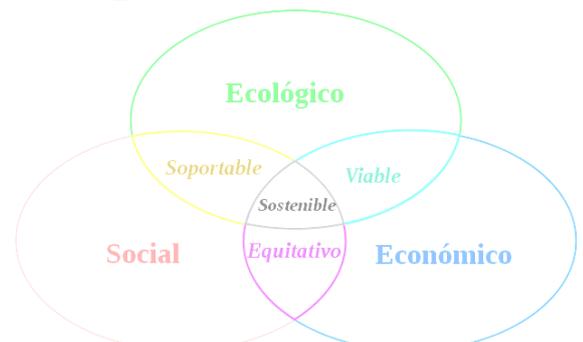
### 3.- TOTAL ESFUERZO PRESUPUESTARIO EN AYUDAS IBI Y BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS DESDE SU CREACIÓN

El Excmo. Ayuntamiento de Málaga, ha concedido hasta 2016 más de **89.000** ayudas y bonificaciones al IBI para colectivos especialmente protegidos y a Familias Numerosas con un esfuerzo presupuestario de más de **9 millones y medio de euros**.



Gobierno Abierto y Transparente

20





## 4.- NOVEDADES BENEFICIOS FISCALES 2017



### AYUDAS IBI 2017



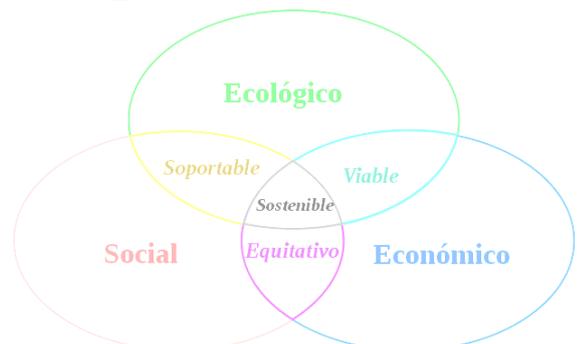
Supeditado a aprobación Presupuestos 2017

Gobierno Abierto y Transparente

El Excmo. Ayuntamiento de Málaga, para este ejercicio 2017, mantiene la Ayuda Extraordinaria correspondiente al **50% de la cuota anual del IBI** de la residencia habitual de aquellos contribuyentes que hayan abonado el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (**IIVTNU: plusvalía municipal**) por **transmisiones mortis - causa producidas en 2013 ó 2014.**

Se eleva el límite de ingresos establecido en 2017 para que puedan acogerse a las ayudas un número más elevado de familias. **IPREM X 1,7.** Se deja fuera de cuantificación de rentas las prestaciones que por dependencia reciba la unidad familiar.

22





### AYUDAS IBI 2017

El Ayuntamiento de Málaga, a través del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) continua avanzando en materia de **Igualdad de Trato y no Discriminación** implementando con las Ayudas al IBI medidas de accesibilidad en su Web corporativa.



La primera medida es un video realizado por el técnico municipal de accesibilidad especialista en lenguaje de signos, explicando en dicho lenguaje todo el reglamento de las Ayudas al IBI.

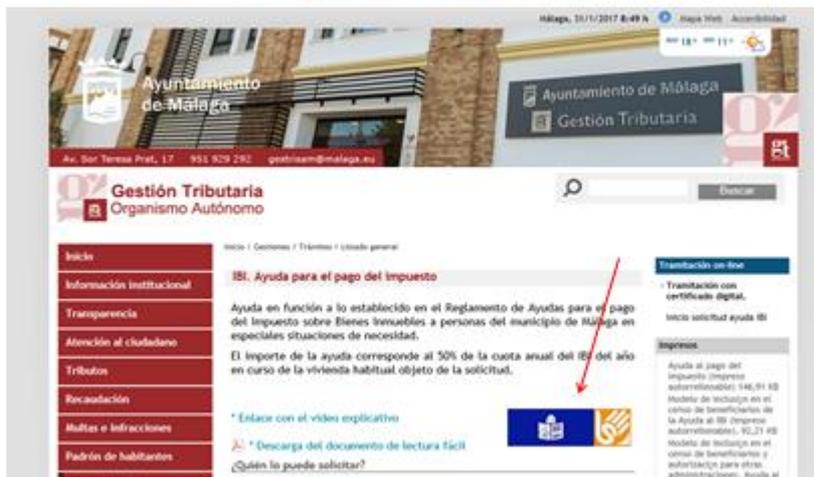


La segunda medida es un documento que explica el reglamento de las Ayudas al IBI en "lectura fácil", esto es, en lenguaje sencillo, resumido y esquematizado.

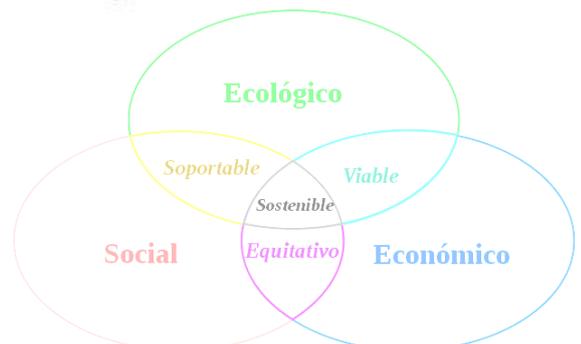
#### Gobierno Abierto y Transparente



### AYUDAS IBI 2017



#### Gobierno Abierto y Transparente





**OTROS DATOS DE INTERÉS.**

- La Ayuda sólo será aplicable cuando el impuesto se recabó a través de recibos, no teniendo efectividad para aquellos ejercicios en los que se recabó a través de liquidación individualizada.
- El abono de la Ayuda (según el estándar fiscal del ejercicio para el que sea concedida) se computará con el 50% últimos cargos en cuenta de la cuota anual del recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles) e el 50% del importe de la cuota anual del recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles del ejercicio 2017, en aquellas casas en las que se perciban ambas Ayudas previstas en el Reglamento Ordinario y Extraordinario.
- Las ayudas surtirán efecto únicamente para el ejercicio para el que sea concedida.

**PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR LAS AYUDAS AL PAGO DEL IMPUESTO.**

**Procedimiento presencial.**

Presentar la solicitud, autorizaciones y documentación necesaria en las oficinas de Hacienda y los Oficios.

**Procedimiento telemático.**

En el teléfono 951 92 92 92 se facilita información y asistencia.

**Procedimiento con certificado digital.**

Accede al trámite: **IBI Ayuda para el pago del Impuesto.**

**LICENCIACIÓN APLICABLE.**

- Ley 17/1985, de 2 de Abril de 1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 30/2002, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículo 14.4).
- Reglamento de Ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a personas del municipio de Málaga en especiales situaciones de necesidad.

**PUEDO PARA FINANCIAR LAS AYUDAS AL PAGO DEL IMPUESTO.**

Entre y Febrero de 2017.

Las Ayudas que se prevén por aplicación del presente Reglamento se concederán cuando a efecto de la Ayuda en el art. 7. 1) de la Ley 17/2003, de 28 de noviembre del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (artículo 14.4) de modificación general de la Ley de los Impuestos sobre Transmisiones, sobre el Impuesto de Sucesiones y sobre el Patrimonio.

**OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL**  
Avenida Sor Teresa Prat, nº 17  
29003 Málaga

Horario de atención al público  
**Lunes a Viernes: 8.30 - 14.00 h.**  
**Jueves: de 17.00 - 19.00 h.**  
\*Lunes del 19/01 al 20/01 y del 20/12 al 01/01.

Cuentas electrónicas:  
gestrisam@malaga.es

Tel: 951 92 92 92  
Fax: 951 92 66 34

Web: [gestrisam.malaga.es](http://gestrisam.malaga.es)

**IBI 2017**  
**AYUDAS PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES**

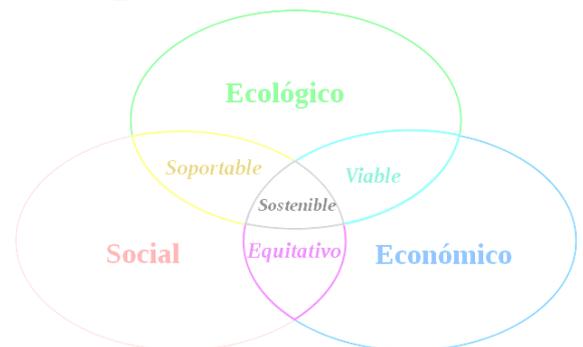
PUEDO INFORMARME EN:  
malaga24h | 010

[info@malaga.es](mailto:info@malaga.es)



**PREVISIONES PRESUPUESTARIAS PARA 2017 EN AYUDAS Y BENEFICIOS A FAMILIAS EN EL PAGO DEL IBI**

- Se ha dotado ampliamente este programa para poder atender las Ayudas directas al pago del IBI en dicho ejercicio.
- Se han previsto Bonificaciones Potestativas al IBI para familias numerosas.
- Con el programa del IMV se estima que podrán beneficiarse del pago del IBI a unas **2.500 familias** por un importe de unos **650.000 euros**.
- Los Beneficios fiscales en IBI por VPO se estima podrá beneficiar a unas **2.500 familias** en este año, que verían su cuota reducida un 50%, con unos beneficios de unos **400.000 euros**
- SUMA TOTAL PREVISTA PARA ATENDER LA FISCALIDAD EN VIVIENDAS A COLECTIVOS SINGULARES:** consignado para atender unas posibles **23.000 familias** por importe de, en torno a **3,5 millones de euros**.
- Baja fiscalidad de la vivienda en la ciudad:** Málaga ocupa el puesto 46, de capitales de provincia, en ingresos de IBI por habitantes. Málaga ocupa el puesto 649 en el tipo de gravamen mas bajo entre los municipios andaluces y el mas bajo de todas las grandes capitales.



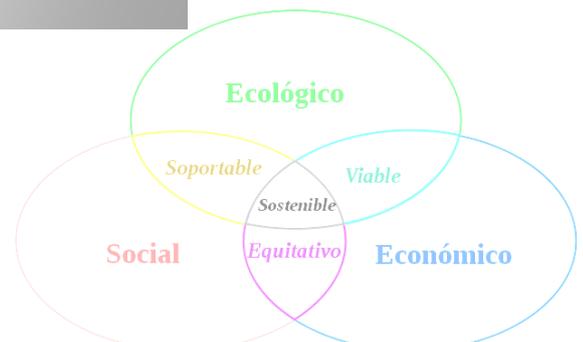
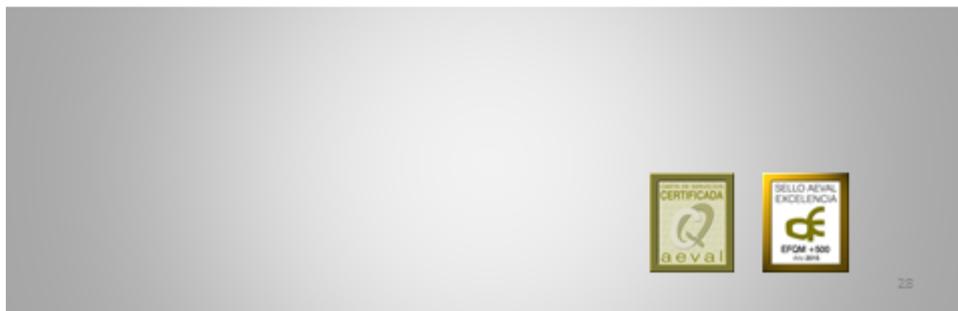


### OTRAS MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS 2017

- El beneficio de no pagar Tasa basura doméstica repercute a cerca de 250.000 inmuebles. Esto supone para toda la ciudadanía a la que se le presta dicho servicio un ahorro de unos **32 millones de euros**, que estimamos es el coste del citado servicio en los inmuebles residenciales. **De las grandes capitales, Málaga es una de las pocas que no pone el cobro dicha Tasa.**
- Reducción del 5% en el Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), para ayudar a reactivar el sector de la construcción y con ello el empleo.
- Reducción del 5% en la tasa de entrada de vehículos para viviendas unifamiliares.
- Se suprime la tasa de expedición de documentos administrativos.
- Se mantienen los beneficios aplicados en 2016 para fomentar el empleo, entre otros, exenciones o reducciones de la Tasa de apertura para emprendedores, autónomos y empresarios.
- En Plusvalía, se mantiene el tipo de gravamen del 29 % para todas las transmisiones y se mejoran las bonificaciones mortis causa.



## 5.- MEDIDAS DE BENEFICIOS FISCALES PLUSVALÍA 2016 Y 2017





## MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa 2016

- La bonificación potestativa mortis-causa, en 2016, ha supuesto un total de 929 solicitudes por un total de 816.249,91 €. Debe tenerse en cuenta que los efectos reales del año 2016 no se conocerán hasta el cierre del 2017.
- Los datos por % de bonificación:

Porcentaje bonificación	Nº Declaraciones	Importe bonificado	
15 % (V. C. superior a 125.000 €)	66	26.593,20 €	7,10 %
70 % (V.C. entre 75.000,01 y 125.000 €)	180	184.972,56 €	19,38 %
95 % (V.C. inferior a 75.000 €)	683	604.684,15 €	73,52 %
<b>TOTAL</b>	<b>929</b>	<b>816.249,91 €</b>	

Gobierno Abierto y Transparente

29



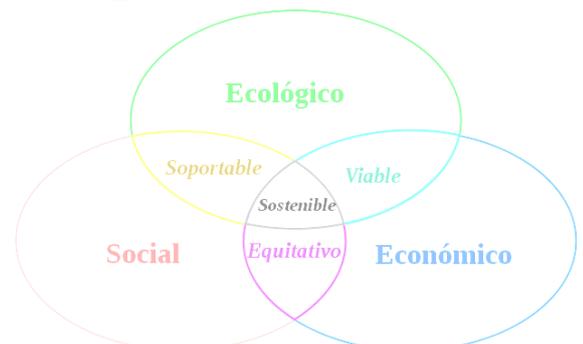
## MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa 2017

- Para 2017, se mejoran las bonificaciones en transmisiones mortis causa, aplicándose el máximo legal permitido, el 95%, para todos los inmuebles residenciales de menos de 100.000€ de valor catastral. (86% del total de viviendas de la ciudad).

Porcentaje bonificación	Viviendas con valor catastral
95 %	Inferior a 100.000 € o para todas viviendas en casos especiales que a continuación señalaremos
80 %	Entre 100.000,01 y 150.000 €
70 %	Entre 150.000,01 y 200.000 €
50 %	Entre 200.000,01 y 250.000 €
25 %	Superior a 250.000 €

Gobierno Abierto y Transparente

30



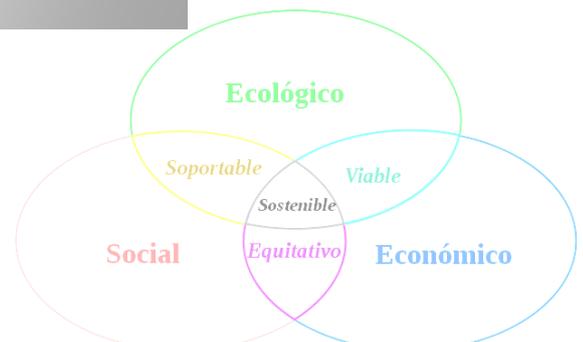
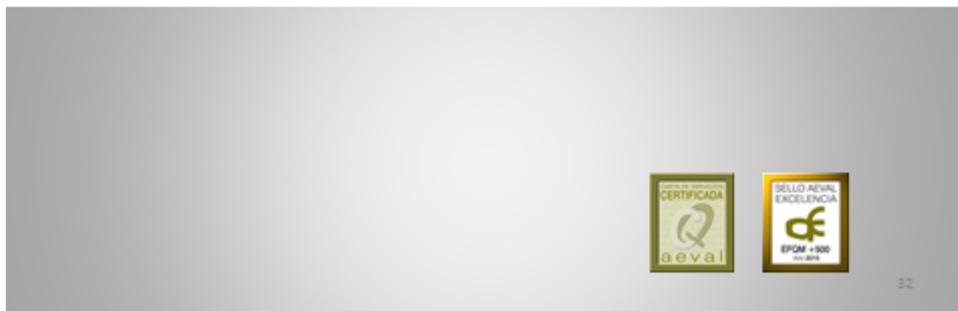


## MEDIDAS DE AYUDAS A COLECTIVOS PLUSVALÍA mortis causa 2017

- La bonificación será, **en todo caso, del 95% de la cuota íntegra** cuando el beneficiario empadronado en la vivienda objeto de la transmisión por causa de muerte tenga la condición de:
  - Pensionista, que perciba su pensión de un Organismo público español.
  - Desempleado/a, inscrito/a como demandante de empleo en el servicio Andaluz de Empleo (SAE) o en la Institución equivalente a este en el resto de Comunidades Autónomas.
  - Menor de 30 años.
  - Discapacitado/a; en especial, discapacitado/a de gran invalidez.
  - Víctima de violencia de género.
  - Pensionistas por "gran invalidez" o similares que perciban un % mayor de la base reguladora por la necesidad de asistencia a terceros/as, se excluirá de la suma de sus ingresos el exceso que perciben por este concepto.
- Será necesario que los ingresos totales de la persona beneficiaria y de las personas empadronadas con ella no excedan del IPREM anual vigente para 14 pagas x 1,7.



## 6.- CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA





## 6.- CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

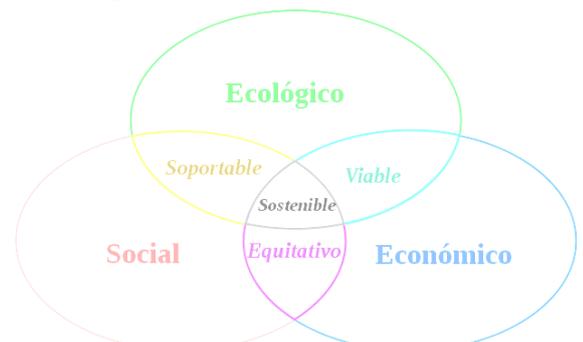
Se realizan encuentros con colectivos de la ciudad, como las asociaciones de consumidores, consejo de mayor, colectivos de mujeres, asociación de técnicos tributarios, colegios profesionales, asociación de familias numerosas, CEM y Cámara de Comercio, para dar traslado de todas las modificaciones y mejoras de las Ordenanzas Fiscales y de las Ayudas al IBI.

La web de GESTRISAM: <http://gestrisam.malaga.eu> dispone de todo tipo de información y comunicaciones de interés para la ciudadanía malagueña, destacando la información sobre ayudas, bonificaciones, exenciones y otros beneficios fiscales para cada tributo.



## AGRADECIMIENTOS

- Hombres y Mujeres de GESTRISAM
- Área de ACCESIBILIDAD
- Colectivos y Asociaciones :
  - Mujeres
  - Familias Numerosas
  - De Diversidad funcional y/o psíquicas
  - Consejo del Mayor
  - Otras entidades sociales colaboradoras

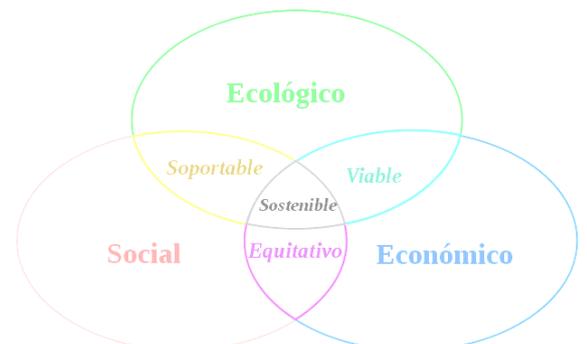




# ANEXO 2

119

# Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019





## ANEXO PLAN DE ACTUACIONES 2016-2019 (informe ejecutivo)

- **RSC01/2016- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017 y 2018. GI TODOS.** 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.
- 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.
- Además de mostrar el diálogo con los Grupos de Interés de nuestro organismo. Es un sistema de autoevaluación y una herramienta para facilitar la comunicación con los grupos de interés propios.

### DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

- **RSC01AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11. 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.
- **RSC02AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 8. Revisión Manual de Buenas Prácticas Medio ambientales.** Medidas de Reciclado papel, plásticos, tapones. Difusión. Se trata de revisar, finalizar, difundir, comunicar e implantar las actuaciones relacionadas con el Manual de Buenas Prácticas medioambientales de Gestrisam. Se analizan las directrices internas en materia medioambiental recogidas en el manual de BB.PP. interno. Se restablecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam. Se revisa y se realiza redifusión del manual de BB.PP. a los Grupos de Interés, fundamentalmente al personal. 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, tapones...





- **RSC03AMB/2016 - GI 8. RSC en Contratación y Compras** – cláusulas sociales y medioambientales.  
Se trata de fomentar y difundir la RSC con y desde el Grupo de Interés: Proveedores de Gestrisam.  
Se definen las cláusulas sociales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.  
Se definen las cláusulas medioambientales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.  
Se incorporan en las licitaciones y pliegos de condiciones, cláusula adicional ponderada con exigencias sociales y medioambientales; en la medida en la que el procedimiento administrativo legal lo permita.  
Se aplican a los proveedores atendiendo a la viabilidad específica de cada procedimiento.  
Se difunde la RSC de Gestrisam entre los proveedores.
  
- **RSC04AMB/2016 - GI 1, 2, 3, 8. Administración sin papeles.** Avanzar en medidas telemáticas de respuestas a la Ciudadanía. Implementado en nuestro sistemas de gestión avances tecnológicos que eviten el uso de papel en nuestras comunicación y haga efectivo el procedimiento administrativo de notificaciones. Carpeta Ciudadana. Trabajo conjunto con Cemi (Centro Municipal de Informática). Carpeta Ciudadana. Digitalización de expedientes en procedimientos básicos como Resoluciones de Asesoría Jurídica, Domiciliaciones Bancarias y, entre otros, expedientes de Ayuda IBI y Gestrisam Solidaria.

## DIMENSIÓN SOCIAL

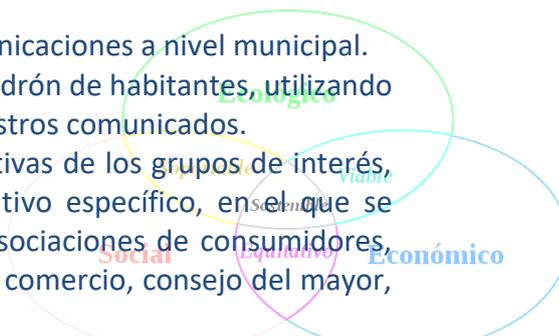
- **RSC01SOC/2016 - GI TODOS.** Identificación, priorización y **dialogo** con los grupos de interés.

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

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

### Objetivos generales:

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





**RSC02SOC/2016 – GI 1, 2, 3.** Actuaciones de desarrollo del **conocimiento y la profesionalidad** a Grupos de Interés. Se trata de desarrollar acciones formativas específicas que aporten valor adicional tanto las destinadas al personal como las destinadas a la ciudadanía o cualquier otro grupo de interés específico; todo ello en el ámbito del desarrollo personal y de nuestras competencias corporativas.

**A Personal**

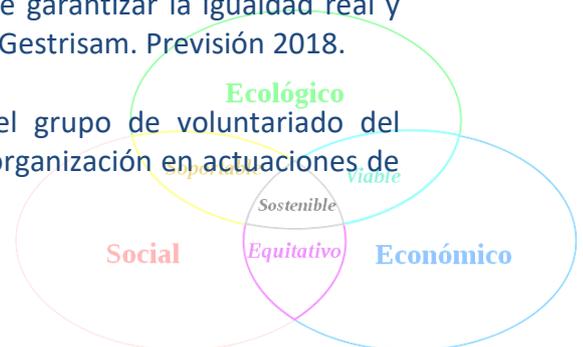
**. Formación para Dpto. RR.HH. en:**

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

**A Ciudadanía**

- **Escuela Cívico-Tributaria**
- **Club del Talento** (prácticas universitarias)

- **RSC03SOC/2016 - GI 1, 2, 3, 7, 11.** BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES DEL SERVICIO PÚBLICO. Elaboración e implantación de un **Código de Buenas Prácticas en el Organismo desde la dimensión social**. Difusión de nuestro comportamiento y buena reputación para favorecer la relación de confianza con los grupos de interés.
- **RSC04SOC/2016 - GI 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11.** Adhesión al **Código de Buenas Prácticas** de Servicio elaborado por el **Ayuntamiento de Málaga** y su aplicación en el O.A. Se trata de fomentar la RSC desde el ámbito Municipal con la coordinación del servicio del Ayuntamiento que lidera esta competencia. Y de aunar esfuerzos municipales e implementar las Buenas Prácticas entre el personal. Además de dar difusión a otros municipios de los avances al respecto.
- **RSC05SOC/2016 – GI TODOS** En desarrollo el **I Plan de Igualdad** de Gestrisam. Donde este I Plan prevé recoger y contemplar una serie de medidas y acciones, que deberán ser acordadas en la Comisión de Igualdad (representada por la parte económica y la social). Este Plan de Igualdad nacerá con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres de Gestrisam. Previsión 2018.
- **RSC06SOC/2016 – GI 1, Foro social Gestrisam.** Es el grupo de voluntariado del personal de Gestrisam que fomenta y colabora con la organización en actuaciones de Responsabilidad social.





- **RSC07SOC/2016 - GI 1, Seguridad y Salud.** Previsión de cambios en la organización de relevancia que le afectan a la plantilla. Aprovisionamiento. Envejecimiento activo. Programa Mentoring. Programa de Prevención Psicosocial.

## **DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**RSC01ECO/2016 – GI 1, 8. Medidas de Sostenibilidad en Gestrisam – Indicadores.** Se trata de establecer indicadores de gestión que permitan obtener datos de gastos corporativos y ajustes frente a los presupuestos anuales y actuaciones sostenibles que favorezcan la propia gestión responsable corporativa.

En resumen, se trata de medir ajustes económicos de gastos corporativos y otras actuaciones de gestión en la parte económica de la organización.

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

## **MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO**

### **RSC01GOB/2016 - GI 3, 9, 10, 11 (principalmente) Portal de transparencia**

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

La información de transparencia queda estructurada en los siguientes apartados:

[Información institucional y organizativa.](#)

[Información sobre altos cargos.](#)

[Planificación y evaluación.](#)

[Información de relevancia jurídica.](#)

[Procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana.](#)

[Contratos, convenios y subvenciones.](#)

[Información económica, financiera y presupuestaria.](#)

### **RSC02GOB/2016 - GI 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13 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.

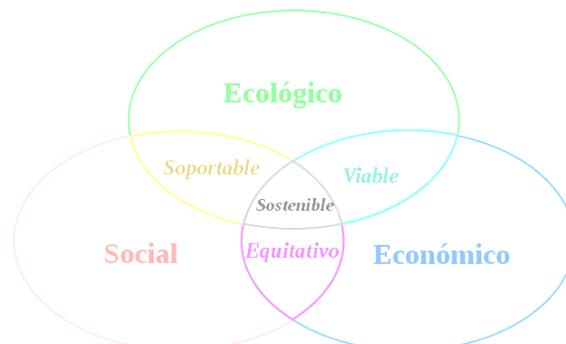
Con esta iniciativa, el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga da un paso más en el desarrollo de sus competencias hacia la búsqueda del compromiso de las empresas en las buenas prácticas tributarias, desde el marco de la Comisión Europea de Fiscalidad en la misma línea que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

### RSC03GOB/2016 – GI 3 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**.

*Nota: referencia Stakeholders o Grupos de Interés (GI). Implica el diálogo con el grupo de interés correspondiente (13 Stakeholders).*

- 1) Personal
- 2) Sindicatos
- 3) Clientes/Ciudadan@s/Contribuyente/Beneficiari@s
- 4) Gestores/Asociaciones/Colegios Profesionales
- 5) Delegación de Hacienda/Consejo Rector
- 6) Entidades Financieras
- 7) Cemi
- 8) Proveedores
- 9) Partidos políticos/Corporación
- 10) Medios de Comunicación
- 11) Entidades Locales/Áreas Locales Municipales
- 12) Administraciones Públicas
- 13) Comité de Expertos





## PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

**G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 y G4-26**

*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.*

Materialidad: La siguiente etapa en el proceso de transparencia, como requisito que, en mayor o menor grado, deben asumir todas las entidades que tienen un impacto relevante en el desarrollo de la sociedad.

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

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

Desde el punto de vista corporativo de Gestrisam, los informes anuales, memorias de gestión, memorias EFQM, memorias de Responsabilidad Social y la página web son mecanismos – entre otros - que la empresa utiliza para gestionar el riesgo, el impacto y la salud reputacional de nuestro organismo.

TRANSPARENCIA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
Grupo de Interés	Qué esperan y qué comunicamos	Cómo comunicamos	
Cliente-Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre sus obligaciones y derechos accesible, comprensible, a tiempo y honesta.</li> <li>• Información sobre posibles beneficios y ayudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones y notificaciones personalizadas</li> <li>• Campañas de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención directa presencial, telefónica y telemática</li> </ul>
Cliente-Ayuntamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre nuestra gestión veraz, fiable y a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo Rector</li> <li>• Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorias de gestión</li> <li>• Reuniones</li> </ul>
Cliente interno- Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información laboral accesible y clara</li> <li>• Información sobre la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Coordinación y Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Comunicaciones directas</li> </ul>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la colaboración que sea fluida y clara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos</li> <li>• Reuniones de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones directas</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información general sobre las actividades y servicios de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con colectivos, asociaciones, colegios profesionales ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentros cívico tributarios</li> <li>• Campañas de comunicación</li> </ul>

Fuente: Memoria EFQM 2014

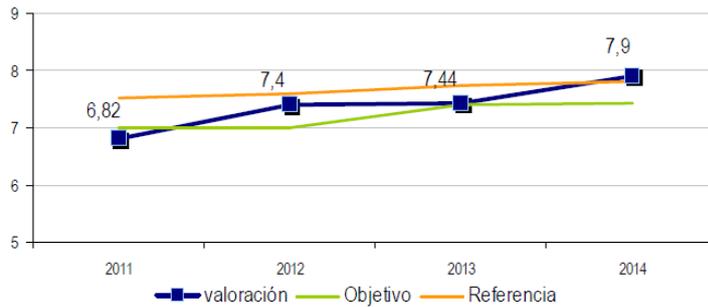
Social Equitativo Económico



Valoración de **Gestrisam por la sociedad 7,9** (sobre 10).  
Porcentaje de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam **97 %**  
Valoración por el personal de las condiciones de trabajo **7,3**.

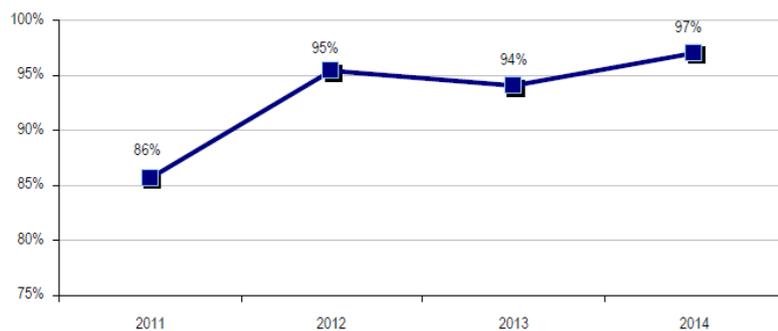
Fuente: Informe municipal OMNIBUS 2014

**Valoración de Gestrisam por la sociedad (de 0 a 10)**



Fuente: Memoria EFQM 2014

**% de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam**



**PUNTUACIÓN EFQM**

