(Versión 3.0) 23/10/2019

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

Fuente: Pactomundial.org

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

Tabla de contenido

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS 5
G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO 5
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 7
G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 7
G4-4. PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS 7
G4-5. LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN 7
G4-6. NÚMERO DE PAÍSES EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN 7
G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA 7
Qué es Gestrisam 7
G4-8. MERCADOS DONDE OPERA 8
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN 8
G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL 9
G4-11. CONVENIO COLECTIVO 10
G4-12. CADENA DE SUMINISTRO 10
G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA 11
G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN 13
G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS (Ver también G4-26) 14
***G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS* 14**
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA 16
G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA 16
G4-18. PROCESO DE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA 16
G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES 16
G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS 16
G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS 18
G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES 18
G4-23. CAMBIOS EN EL ALCANCE Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES 18
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 20
G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS 20
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA 20
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-15) 21
Gestrisam Solidaria: 22
Actuaciones destacables: 24
FORO SOCIAL ODS 17 30
Notas de prensa corporativas destacables 2018: 32
Escuela Cívico Tributaria 2018: 35
G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 36
5. PERFIL DE LA MEMORIA 38
G4-28. PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA 38
G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE 38
G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS 41
G4-31. PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO 42
G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE 42
G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA 42
6. GOBIERNO 44
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO 44
7. ÉTICA E INTEGRIDAD 46
G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS 46
8. NUESTRO DESEMPEÑO 49
8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-17 a G4-20) 49
8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL (G4-20) 49

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

8.3 DIMENSIÓN SOCIAL 49
9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 56
9.1. DERECHOS HUMANOS 56
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. ..56
9.1.2. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. 56
9.2. ESTÁNDARES LABORALES 56
9.2.1. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. 56
9.2.2. Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción 57
9.2.3. Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. 57
9.2.4. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 57
9.3. MEDIO AMBIENTE 58
9.3.1. Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. 58
9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 58
9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. 59
9.4. ANTICORRUPCIÓN 59
9.4.1. Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. 59
PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES ONU 62
Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI 68
ANEXO 1. Ayudas y Beneficios Fiscales 2018 71
ANEXO 2. Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019 83
DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL 84
DIMENSIÓN SOCIAL 85
DIMENSIÓN ECONÓMICA 87
PRINCIPIO DE MATERIALIDAD 90

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

1.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN CORPORATIVA DE COMPROMISO

Un año más se desarrolla la memoria de Responsabilidad Social de Gestrisam en base al compromiso corporativo con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que contempla la Agenda 2030 del Pacto Mundial al que estamos adheridos.

El año 2018 mantuvimos las líneas de actuación en base a ser más sostenibles, mantener el cuidado del medio ambiente y de la salud en nuestra organización; en seguir avanzando la transversalización de Género desde la Comisión de Igualdad y desde la atención al público. Sumamos alianzas con nuestro entorno, afianzando nuestras relaciones con los principales grupos de interés de nuestra organización.

Cabe **destacar** en el año 2018:

- Gestrisam Solidaria: G4-26
- Escuela Cívico-Tributaria: G4-26
- Protocolo contra la violencia de género en la atención al público G4-26
- Ayuda IBI y Beneficios Fiscales 2018 (apartado del índice Anexos)
- Voluntariado y Foro Social G4-26
- Revisión y actualización por parte del Comité de Calidad de los Grupos de Interés G4-24
- OTA. Observatorio Tributario Andaluz. Se amplía web en contenidos y estudios. http://ota.malaga.eu/

http://gestrisam.malaga.eu/

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

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

Denominación de la organización: Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga (conocida por el acrónimo GESTRISAM).
Somos un Organismo Autónomo del Excelentísimo Ayuntamiento de la ciudad de Málaga, capital de la provincia del mismo nombre y de la Costa del Sol, Andalucía, España.
Nuestra ciudad tiene una población empadronada de casi 600.000 habitantes y una amplia población flotante. La economía del municipio es una de las más dinámicas de la región y está basada en el sector terciario (servicios).
Nacimos en el año 1990 para colaborar en la Recaudación Tributaria, que hasta ese momento realizaba el Ayuntamiento de Málaga en forma de gestión directa. La eficiencia y los buenos resultados alcanzados propiciaron que las competencias se ampliaran en un principio a la Gestión de Multas de Tráfico y a la Gestión e Inspección Tributaria, y, posteriormente, al Padrón Municipal de Habitantes, a los expedientes sancionadores por infracciones a diversas ordenanzas municipales y otros nuevos servicios; constituyéndonos en el año 2006 como Organismo Autónomo, integrado en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

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

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

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

Uno - ESPAÑA

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Organismo Autónomo de Administración Local. Ayuntamiento de Málaga

Qué es Gestrisam

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

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

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga

G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Plantilla Media al 31.12.18/365 días: **222,01 Personas**

Plantilla al 31/12/2018: **229 personas (136 mujeres y 93 hombres)**

Presupuesto definitivo 2018: **15.086.765,65 euros**

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

DISTRIBUCION POR SEXO

Nº DE HOMBRES	93
Nº DE MUJERES	136
TOTAL TRABAJADORES	229

DISTRIBUCION CATEGORIAS PROFESIONALES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
TS	10	1	11
TGM	25	15	40
TAUX	47	86	133
AUX	8	32	40
ORD	3	1	4
LIMP	0	1	1
TOTAL TRABAJADORES	93	136	229

DISTRIBUCION POR PUESTO DE TRABAJO

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENTE			0
SUBDIRECTOR	6		6
JEFE DPTO	14	5	19
JEFE SECCION	2		2
JEFE NEGOCIADO	16	11	27
JEFE EQUIPO	9	10	19
SECRETARIA		4	4
TECNICO SUPERIOR		1	1
TECNICO GRADO MEDIO	6	6	12
TECNICO AUXILIAR	30	63	93
AUXILIAR	8	34	42
ORDENANZA	2	1	3
LIMPIADORA		1	1
TOTAL TRABAJADORES	93	136	229

DISTRIBUCION S/RELACIÓN LABORAL

	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
FIJOS	75	101	176
TEMPORALES/SUSTITUCIÓN	2	8	10
INTERINOS	11	26	37
RELEVO	0	1	1
GERENTE	0	0	0
FUNCIONARIOS	5	0	5
TOTAL TRABAJADORES	93	136	229

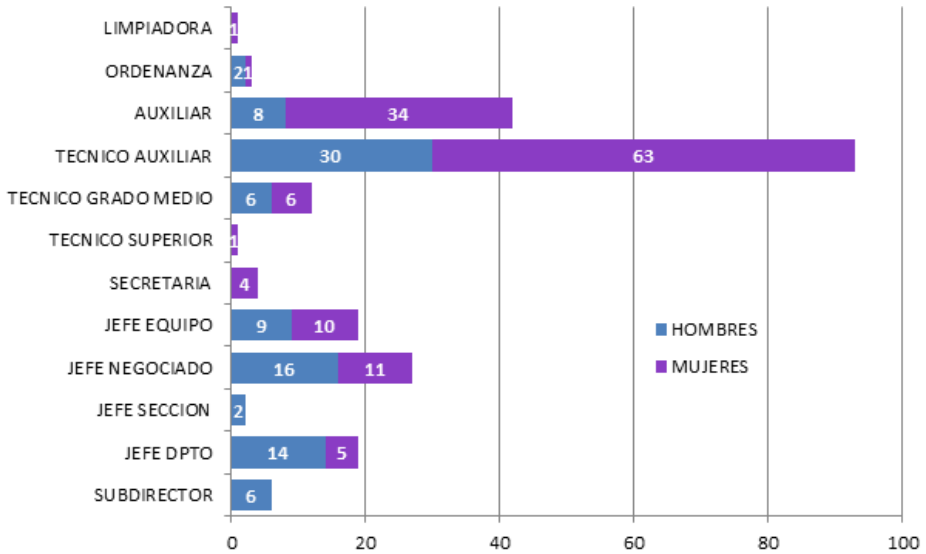
DISTRIBUCION POR SUBDIRECCIONES

Distribución	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
GERENCIA	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	14	16	30
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	3	11	14
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	8	7	15
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	21	14	35
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	11	38	49
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	36	49	85
TOTAL TRABAJADORES	93	136	229

EXCEDENCIAS/PS-R/IPA REVISABLES	5	4	9
SUSPENSIÓN C/RESERVA PUESTO	1	0	1

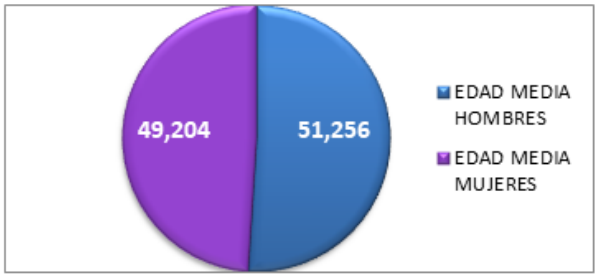
EDAD MEDIA

EDAD MEDIA HOMBRES	51,256
EDAD MEDIA MUJERES	49,204



DISTRIBUCIÓN POR EDAD/SEXO

Pirámide de edad (Personal activo)			
TRAMO EDAD/GENERO	Hombres	Mujeres	Total
De 30 a 34	1	0	1
De 35 a 39	6	11	17
De 40 a 44	5	11	16
De 45 a 49	21	49	70
De 50 a 54	34	40	74
De 55 a 59	14	18	32
A partir de 60	7	2	9
	88	131	219



(Fuente: Departamento de Recursos Humanos)

G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo 2004-2008.

- Modificación 2007 de los artículos 14, 17 y 19.6 del Convenio Colectivo
- Prórroga 2009
- Prórroga 2013-2014
- Prórroga 2015-2018

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

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

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

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

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 a las Ordenanzas municipales y legislación por delegación de competencias
- ✓ 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.

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

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El 16 de enero de 2018 cesa como Gerente del Organismo D. Juan Manuel Ruiz Galdón. En virtud de la resolución de 14 de noviembre de 2017 actúan como suplentes del Gerente:

En las materias estatutarias relacionadas con la gestión ordinaria de recursos humanos del Organismo así como en la administración general del mismo, y en particular las relacionadas para la Subdirección de Administración y Asuntos Generales en la resolución de 2 de Octubre de 2014 dictada por la Teniente de Alcalde Delegada de Economía y Hacienda, incluida expresamente la ordenación de pagos, actuará como suplente el Subdirector de Administración y Asuntos Generales, D. Javier Rico Rodríguez.

Para el resto de funciones y competencias estatutarias el Subdirector del Gestión Tributaria, D. José María Jaime Vázquez.

REPRESENTACIÓN UNITARIA DEL PERSONAL

El día 30 de octubre de 2018 se celebran las Elecciones Sindicales al nuevo Comité de Empresa que finalizó con el resultado de 5 miembros del Comité de Empresa para la Sección Sindical CC.OO. (52,94% de los votos) y 4 miembros para la Sección Sindical CSI-F (47,06% de los votos).

NORMATIVA DE APLICACIÓN AL PERSONAL

(Fuente: Departamento de Recursos Humanos)

Las actuaciones más relevantes realizadas durante el ejercicio 2018 por el Departamento de Recursos Humanos pueden resumirse en las siguientes:

MODIFICACIÓN JORNADA DE TRABAJO.

Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 26 de octubre de 2018 se aprobó la aplicación al personal del Organismo la modificación de la jornada de trabajo conforme a lo dispuesto en la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018, lo que supuso la recuperación de la jornada laboral de 35 horas semanales en el Organismo.

ELECCIONES SINDICALES

Desde el Departamento de Recursos Humanos se participa y apoya en las Elecciones Sindicales al nuevo Comité de Empresa que finalizó con la votación celebrada el día 30 de octubre de 2018 con el resultado de 5 miembros del Comité de Empresa para la Sección Sindical CC.OO. (52,94% de los votos) y 4 miembros para la Sección Sindical CSI-F (47,06% de los votos).

APROBACION BASES GENERALES OEP 2017.

Con fecha 4 de diciembre de 2017 el Presidente del Organismo aprobó las Bases Generales por las que ha de regirse la Oferta de Empleo Público del Organismo correspondiente a 2017 publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga con fecha 16 de enero de 2018.

PUBLICACIÓN OEP 2018.

Con fecha 15 de noviembre de 2018 se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga la Oferta de Empleo Público del Organismo correspondiente al año 2018.

INCREMENTO RETRIBUTIVO.

En aplicación de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para 2018 se aplica el incremento retributivo al personal del Organismo del 1,50 por ciento, incrementado un 0,25 por ciento a partir del mes de julio tras el cumplimiento del PIB establecido en la mencionada Ley.

APROBACIÓN RPT/PLANTILLA

En la sesión del Consejo Rector del Organismo de fecha 20 de abril se aprueba la plantilla y la Relación de Puestos de Trabajo del Organismo para el ejercicio 2018.

PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

. Enero 2018 Concurso y provisión de un nuevo puesto de trabajo de ayudante de instrucción de expedientes en el Departamento de Inspección Tributaria. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a un empleado público.

. Mayo 2018 Convocatoria y provisión del puesto de Jefatura de Negociado de Atención Telefónica y Telemática. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a un empleado público.

. Junio 2018 Concurso y provisión de un nuevo puesto de trabajo de ayudante de instrucción de expedientes en el Departamento de Inspección Tributaria. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a una empleada pública.

. Octubre 2018 Concurso y provisión de un nuevo puesto de Jefe del Dpto. Procedimientos Específicos de Recaudación. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a un empleado público.
. Octubre 2018 Concurso y provisión de un nuevo puesto de Jefatura de Equipo de Gestión Contable. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a una empleada pública.
. Octubre 2018 Concurso y provisión para la cobertura del puesto de Subdirector de Presupuestos, Control y Estudios. Concurso que finaliza con la atribución de dichas funciones a un empleado público.

PROGRAMA FORMATIVO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL
(plan de Formación. Ver página 66)

Durante todo el ejercicio 2018 se desarrolla el Programa Formativo de Perfeccionamiento Profesional cuyo carácter extraordinario tenía como objetivo el desarrollo profesional y motivacional de los empleados así como conseguir una manifiesta mejora en la prestación de los servicios que el Organismo tiene encomendados.

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

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

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

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

Ayuntamiento de Málaga
Observatorio Tributario Andaluz

http://ota.malaga.eu/

G4-16. ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAMOS

COLABORACIÓN Y ASESORAMIENTO AL O.A. DE GESTION TRIBUTARIA

Asesoría Jurídica Municipal.
Jurado Tributario.
Comité Consultivo de Expertos y Profesionales.
Colaboradores Sociales.
Subdirecciones del O.A. Gestión Tributaria.
Convenios de colaboración.

http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0013/secciones/subSeccion_0001

3.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

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

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

Los aspectos materiales que identifican esta memoria de RS 2018 están basados en todos los informa de gestión y memorias departamentales de Gestrisam para el año 2018.

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente. Fuente MEMORIA 2018- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2018, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 15.086.765,65 euros

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

Presupuesto de Gastos:

CAPITULOS		CREDITOS DEFINITIVOS	GASTOS COMPROMET.	OBLIGACIONES LIQUIDADAS	% ADJUDICAC.	% EJECUCION
I	Gastos de Personal	11.569.115,76	10.540.453,47	10.526.680,73	91,11%	90,99%
II	Gastos bienes corrientes y servicios	3.157.269,02	3.012.954,01	2.700.729,75	95,43%	85,54%
III	Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV	Transferencias corrientes	10.007,00	4.704,00	4.704,00	47,01%	47,01%
TOTAL GASTOS CORRIENTES		**14.737.392,78**	**13.558.111,48**	**13.232.114,48**	**92,00%**	**89,79%**
VI	Inversiones reales	319.071,87	43.074,57	33.447,62	13,50%	10,48%
TOTAL GASTOS DE CAPITAL		**319.071,87**	**43.074,57**	**33.447,62**	**13,50%**	**10,48%**
VIII	Activos financieros	30.301,00	15.100,00	15.100,00	49,83%	49,83%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		**30.301,00**	**15.100,00**	**15.100,00**	**49,83%**	**49,83%**
TOTAL PRESUPUESTO		**15.086.765,65**	**13.616.286,05**	**13.280.662,10**	**90,25%**	**88,03%**

Presupuesto de Ingresos

CAPITULOS		PREVISIONES DEFINTIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% DER/PREV	% RECAUD/DER
III	Tasas, precios públicos y otros ingresos	0,00	5.804,14	5.804,14	-	-
IV	Transferencias corrientes	14.736.392,78	13.550.000,00	11.650.000,00	91,95%	85,98%
V	Ingresos patrimoniales	1.000,00	55,72	55,72	5,57%	100,00%
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		**14.737.392,78**	**13.555.859,86**	**11.655.859,86**	**91,98%**	**85,98%**
VII	Transferencias de capital	316.907,10	31.282,85	18.100,72	9,87%	57,86%
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL		**316.907,10**	**31.282,85**	**18.100,72**	**9,87%**	**57,86%**
VIII	Activos financieros	32.465,77	15.100,00	5.655,00	46,51%	37,45%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS		**32.465,77**	**15.100,00**	**5.655,00**	**46,51%**	**37,45%**
TOTAL PRESUPUESTO		**15.086.765,65**	**13.602.242,71**	**11.679.615,58**	**90,16%**	**85,87%**

OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Se cumplen. La aprobación del presupuesto del ejercicio 2018 conforme a la nueva estructura de gastos por programas de actuación, ha supuesto la implantación de la contabilidad analítica en el Organismo, que permite la imputación de gastos por centros de costes, posibilitando obtener al cierre del ejercicio el coste efectivo de los servicios.

MEDIDAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- Instalación de una segunda puerta automática en perpendicular con la existente, con lo que se evita corrientes aire y se aumenta la eficiencia de los equipos climatizadores en las dependencias de atención al público.

- Aprobación de las obras de reforma y mejora de las instalaciones de atención al público, que supondrán una mayor eficiencia de los equipos de climatización, ventilación e iluminación, así como una mejora en las condiciones acústicas.

- Sustitución de mobiliario en las instalaciones de atención al público, incorporándose en los nuevos elementos materiales que suponen un menor impacto medioambiental tanto en su fabricación como en su posterior mantenimiento.

- Retirada y reciclaje del mobiliario existente.

- Sustitución de 73 equipos de impresión por nuevos modelos dotados de una mayor eficiencia energética.

G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

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

G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

Detalle de ODS, los 17 objetivos vinculados al Pacto Mundial, y las actuaciones de Gestrisam para la contribución en la consecución de cada una de ellas (Dimensión ODS, punto 8.4).

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

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

4.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

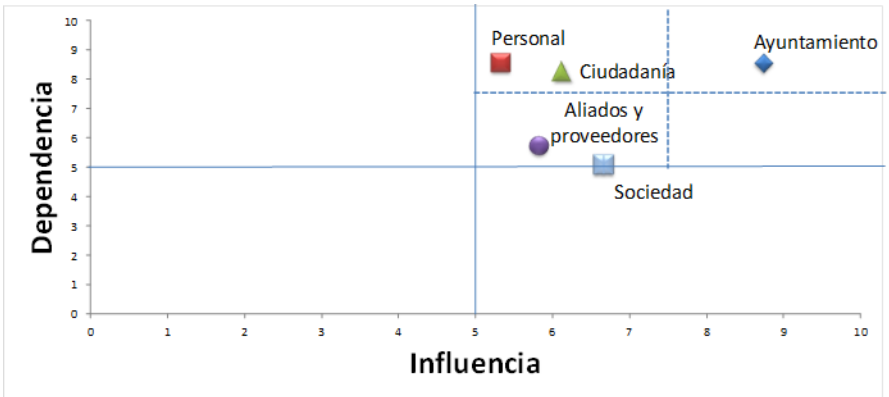
03/07/2018. El jefe del Dpto. de Calidad comunica que se actualiza en Responsabilidad Social los **Grupos de Interés de Gestrisam** en base al informe emitido por el grupo de trabajo formado por los componentes del **Comité de Calidad**. **ODS 17**

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

Grupos de Interés	Segmentos
Ayuntamiento	Consejo Rector Junta de Gobierno Local Delegación de Economía y Hacienda Corporación
Ciudadanía	Contribuyente Beneficiario Empadronado Gestores Asesores Grandes contribuyentes
Personas	Comité de Empresa Representantes sindicales Categorías profesionales y jefaturas
Sociedad	Sociedad malagueña y andaluza Sociedad nacional Comité de Expertos UMA Asociaciones y Colectivos socio económicos FEMP FAMP Medios de comunicación Administración y Servicios Públicos
Alianzas (Aliados-proveedores)	CEMI Entidades Financieras Proveedores Otras Administraciones Públicas Otras Áreas municipales Colegios profesionales

Fuente: Informe Grupos de Interés de Calidad 2018

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



Fuente: Informe Grupos de Interés de Calidad 2018

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

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

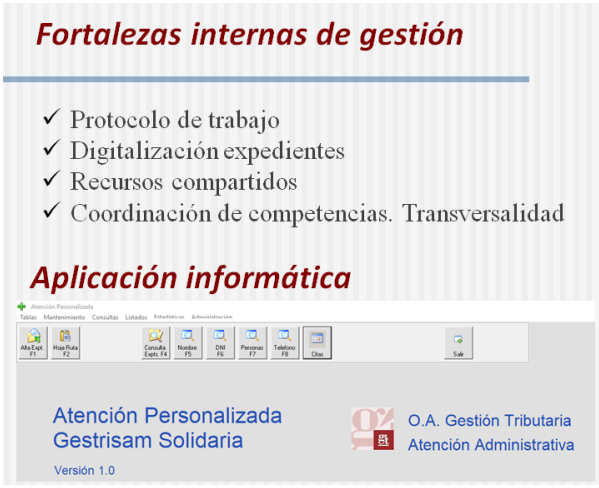
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN GESTRISAM 2018
RESUMEN DE ACTUACIONES SOLIDARIAS Y VOLUNTARIADO

El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam) adherido al Pacto Mundial desde 2009 y a los 10 Principios de la Red Española del Pacto Mundial y con el compromiso de canalizar acciones en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

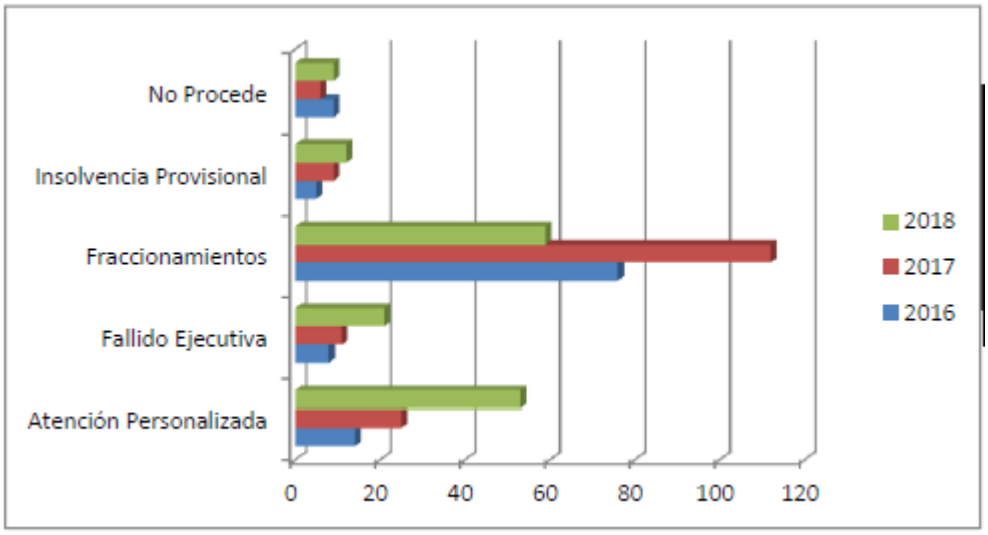
Se continúa con el equipo de trabajo especializado en la atención personalizada a personas en riesgo de exclusión, donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimento de sus obligaciones tributarias, a personas en situaciones económicas de grave dificultad. Este equipo de trabajo vinculado al **programa Gestrisam Solidaria**, da respuesta a las situaciones de especial vulnerabilidad de personas deudoras del municipio de Málaga, dentro del ámbito de las competencias tributarias del Organismo.

Gestrisam Solidaria:

ODS 1



DESTINO 2018	Hombre	Mujer	Importes H	Importes M	Total	Totales importes
Atención Personalizada	22	30	42.852,64 €	111.280,66 €	52	154.133,30 €
Fallido Ejecutiva	12	9	18.477,13 €	19.434,98 €	21	37.912,11 €
Fraccionamientos	25	35	191.949,10 €	158.251,17 €	60	350.200,27 €
Insolvencia Provisional	6	5	19.672,32 €	32.597,96 €	11	52.270,28 €
No Procede	2	8	23.360,00 €	57.752,39 €	10	81.112,39 €
Total	67	87	296.311,19 €	379.317,16 €	154	675.628,35 €



PUEDE HACERLO FÁCILMENTE

Consulte nuestra página web: **www.gestrisam.malaga.eu**

Trámites en línea

Puede realizar, **sin necesidad de firma electrónica**, los siguientes trámites:

- Pagos.
- Obtención de cartas de pago de recibos en periodo voluntario de recaudación.
- Domiciliación bancaria de recibos.
- IBI. Solicitud de flexipago.
- Autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Simulación del cálculo del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

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**.

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.

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.*

*Excepto del 15/06 al 15/09 y del 24/12 al 6/01.

Correo electrónico:
gestrisam@malaga.eu

Tlf 951 92 92 92
Fax 951 92 65 14

Web: gestrisam.malaga.eu

PUEDE INFORMARSE EN

málaga24h
malaga24h.malaga.eu

010
Teléfono Municipal de Información

saic@malaga.eu

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

Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

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 Gestrisam 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.
  Si no puede afrontar las deudas tributarias contacte con el equipo de Gestión Solidaria.
  (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.

Consulte nuestra Web:
gestrisam.malaga.eu
Apartado: Responsabilidad Social.
GESTRISAM SOLIDARIA

- **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 (en caso de pensionistas, desempleados, menores de 30 años, discapacitados de gran invalidez o víctimas de violencia de género, la bonificación podrá alcanzar el 95%), 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, para obras que facilitan el acceso y la habitabilidad de personas con discapacidad, por instalación de aprovechamientos de energía solar, ...

Consulte nuestra Web:
gestrisam.malaga.eu
Apartado: Beneficios fiscales y Ayudas IBI

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.
- Medidas de accesibilidad (LSE y Lectura Fácil).

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.

Actuaciones destacables:

- Campaña Publicitaria de nuestro organismo del año 2018, realizada por el proveedor DOCTOR WATSON, Comunicación. **ODS 17**

DOCTOR WATSON
COMUNICACIÓN

NOTA DE PRENSA

LA CAMPAÑA DE GESTIÓN TRIBUTARIA 2018 SE ALZA CON UN PREMIO AGRIPINA

30 de noviembre de 2018.- La campaña de Gestión Tributaria realizada por la Agencia Doctor Watson, consiguió el pasado jueves un Premio Agripina del Festival español de publicidad, marketing y comunicación, en la categoría de ilustración. Este reconocimiento se otorga por considerarse la mejor propuesta de dibujo o imagen de una publicación publicitaria.

Doctor Watson ha creado un mundo gráfico colorista y positivo, para esta campaña 2018, que muestra algunos lugares icónicos de nuestra ciudad de manera novedosa gracias a lo que ha conseguido convertirse en una campaña fácilmente reconocible y atractiva. Además, ha tenido una gran repercusión en toda la ciudad por sus adaptaciones en diferentes formatos y soportes publicitarios.

Los Premios Agripina, que han celebrado su VIII edición, fueron creados para incentivar y dar a conocer el trabajo del sector publicitario, entre anunciantes, agencias, estudios de diseño, medios de comunicación, freelance, estudiantes de publicidad y diseño; y a su vez poner en valor todas estas acciones y la calidad de sus trabajos en un ámbito nacional.

- **Protocolo Gestrisam para la Atención al Público contra la Violencia de Género. ODS 5**

Acción formativa específica, revisión in situ de **seguimiento** 25 de noviembre. **Implementación** en proceso de trabajo y **difusión**.

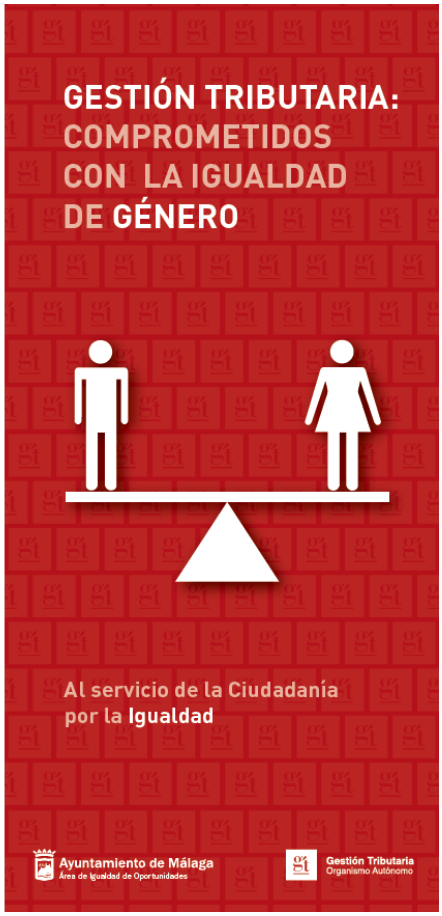
Este protocolo pretende, como objetivo principal, estar en línea al Pacto de Estado contra la Violencia de Género que contempla erradicar la violencia machista en España, además persigue otros objetivos secundarios:

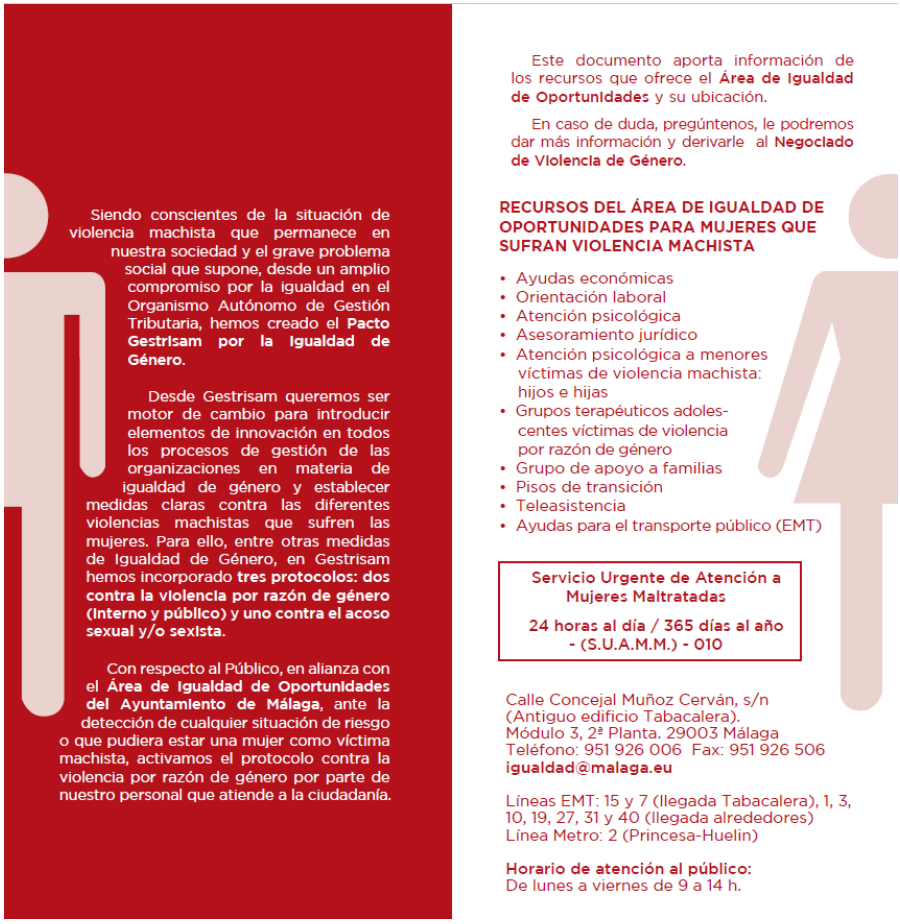
(1) Sensibilizar al personal de Gestrisam sobre la gravedad de las violencias contra las mujeres;

(2) Promover la capacitación de las mujeres que sufren maltrato para el reconocimiento de su situación y para la búsqueda de soluciones;

(3) Contribuir desde Gestrisam a la sensibilización de la población general sobre este problema;

(4) Dar a conocer el apoyo que ofrece el Área del Igualdad de oportunidades municipal en situaciones de riesgo por violencia por razón de género.





- **Fundación Corresponsables**, Presentación de Anuario 2018 y Jornadas Corresponsables: "El negocio responsable y la gestión estratégica de la RSE", asistencia y participación en mesa de ponencia en Salón UNICAJA en la plaza de La Marina. 6/6/2018. **ODS 17**

- **Ministerio Empleo y Seguridad Social**, resolución de **reconocimiento memoria** de Responsabilidad Social 2017. Y su difusión en plataforma del sistema memorias de RS. **ODS 17**

- Otras acciones del **voluntariado de Gestrisam** que apoyamos son la **Campaña navideña de recogida de Donativo económico (715 €), Ropa, Juguetes y Libros** que lleva realizándose varios años y se entrega a **Caritas Diocesana** (imagen de agradecimiento al personal de Gestrisam por parte de Caritas)**.** Además de la **recogida permanente de tapones de plástico** para la **asociación contra la fibrosis quística de Málaga**, la cual viene realizándose desde 2014. **Campaña de donación de sangre anual, Constando antecedente al respecto desde el año 2009. ODS 1-2-3-4**

2018	**Campaña Donación de Sangre (15/05/2018)**	28
	Campaña Donación de Sangre (29/11/2018)	29

TRABAJADORES DEL GESTRISAM

MÁLAGA

SEÑORES-AS:

Un año más, me dirijo a ustedes para expresarles todo mi agradecimiento en nombre de los más desfavorecidos de la sociedad.

Deseándoles unas felices navidades y un próspero año 2019, les saluda atentamente.

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

Cáritas P. Sta. Mª Encarnación — Población Málaga — RECIBO Nº. 125819

CAJA ☐ REMESA DE SOCIOS ☐ BANCO N.º C/C ☐ (adjuntar justificante bancario)

He recibido de D./D.ª trabajadores de Gestrisam

con N.I.F. ..... y domicilio en Avda Sor Teresa Prat n.º 17 Blq. ..... Piso ..... Pta. .....

C.P. 29003 Población Málaga

La cantidad en euros (cantidad en letras) setecientos quince

En concepto de donativo

Málaga, 20 de Diciembre de 2018

Son 715 €

Sello y firma autorizada

Desea recibir gratuitamente publicaciones de Cáritas: ☐ SI ☐ NO

Gestión Tributaria
Organismo Autónomo

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

Fibrosis Quística Málaga

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: afqmalaga@yahoo.es

- Adscripción y participación al grupo inicial municipal del **Código de Buenas Prácticas de Servicio** (CBPS). **ODS 17**

- 11/10/2018. RSC. ACCIÓN DE MEJORA 715. **MENSAJES EN POSITIVOS**. DATOS GESTRISAM. Se proponen varias frases con datos de Gestrisam en positivo para incluir en nuestras campañas publicitarias. Empezando por el calendario de mesa del 2019, el documento programa jornadas tributarias de noviembre 2018 y, además, lo que la subdirección considera oportuno. **ODS 16**

- 11/10/2018. Difusión por correo electrónico al Comité Social, **estudio multisectorial** de la RSC en las empresas españolas. **ODS 17**

- 09/10/2018. Difusión por correo electrónico a directivos (Subdirectores y jefes de Departamentos para reenviar a su personal) **mensaje de RSC**. GESTRISAM APOYA PACTO MUNDIAL. ONU. 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) con información resumida de los ODS. **ODS 17**

- 02/10/2018. Desde el **Pacto Mundial** nos confirman que ha sido subida la memoria 2017 a las dos plataformas de la entidad con éxito. Difusión a nuestros grupos de interés por correo con el enlace de nuestra web Gestrisam. **ODS 17**

- 18/09/2019. Difusión de la CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA LA TRATA DE MUJERES Y NIÑAS/OS (23/9/2018 DÍA INTERNACIONAL) a la Comisión de Igualdad y al Comité Social. **ODS 5**

- Adscripción y participación al grupo de trabajo de Diputación sobre la inclusión de las **cláusulas sociales y medioambientales** de manera preceptiva y transversal en todos los procesos de **Contratación Pública** (Art. 1.3de la Ley 9/2017). **ODS 16**

- **Difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** mediante monográficos de cada objetivo mediante correo electrónico, **píldoras formativas**, destinado a los miembros del Comité Social. Julio-Septiembre 2018. Rn octubre se remitió un mail a las jefaturas de departamento para que se hiciera extensivo a todo el personal, con un resume de los ODS y el significado de cada objetivo, así como el compromiso de Gestrisam por mejorar y avanzar en cada uno de ellos. **ODS 17**

De: gestrisamcomunicacionyrs
Para: GESTRISAM JEFES DPTO. Y SERVICIO
CC: [redacted]
Asunto: RSC. GESTRISAM APOYA PACTO MUNDIAL ONU. 17 ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Enviado el: ma. 09/10/2018 13:43

Buenas tardes, el pasado mes de julio hubo una reunión en el Salón de los Espejos del Ayto., presidida por el Sr. Alcalde, en la que animó a toda la organización municipal a comprometerse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y adherirse al Pacto Mundial.

Desde el compromiso del O. A. de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga con la Responsabilidad Social Corporativa nos adherimos en 2009 al Pacto Mundial de la ONU (ver enlace en nuestra página web: http://gestrisam.malaga.eu/) y a los principios para el empoderamiento de las Mujeres de la ONU.

Hace tres años de la aprobación por la Asamblea de Naciones Unidas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los ODS son un marco universal con 17 objetivos y 169 metas que persiguen básicamente tres cosas: acabar con la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia y combatir el cambio climático. Por ello, desde Gestrisam queremos dar a conocer básicamente los ODS - 2030 y afianzar nuestras alianzas con el Pacto Mundial, especificando competencias que favorecen el desarrollo de algunos los ODS desde nuestra gestión, tales como, Ayuda IBI, Gestrisam Solidaria, Foro Social, Voluntariado Corporativo, vigilancia de la salud, formación específica, seguro médico privado, PFP (Programa de Perfeccionamiento del Empleado), Escuela Cívico Tributaria, Código de Buenas Prácticas Tributarias, Comisión de Igualdad, Comité Social...

Solicitamos que facilites esta información al personal adscrito a tu Departamento.

"Debemos adoptar con decisión las primeras medidas que nos encaminen hacia un futuro sostenible, con dignidad para todos. Nuestro objetivo es la transformación. Debemos transformar nuestras economías, el medio ambiente y nuestras sociedades. Debemos cambiar nuestra forma de pensar, nuestra conducta y nuestros hábitos destructivos. Debemos apoyar la integración de ciertos elementos esenciales: la dignidad, las personas, la prosperidad, el planeta, la justicia y las alianzas."

El camino hacia la dignidad para 2030. Informe de síntesis del Secretario General sobre la agenda de desarrollo sostenible después de 2015. Naciones Unidas, A/69/700.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

- 25/06/2018. Difusión en base a formación para jefe dpto. Contabilidad y Presupuestos. RSC03AMB/2016 - CONTRATACIÓN PÚBLICA RESPONSABLE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO. CLÁUSULAS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES. **ODS 16**

FORO SOCIAL ODS 17

- 08/03/2018 FORO SOCIAL: Ofertas y promociones personal. Preventa entradas Selwo Costa del Sol. PROMOCIÓN COLECTIVOS PARQUES SELWO Y TELEFÉRICO BENALMÁDENA

- 26/03/2018 FORO SOCIAL. Hora del Planta: Sábado 30 de marzo 8:30 pm

- 02/06/2018 – FORO SOCIAL. CAMINITO DEL REY (Senderismo) con guía y sin transporte. Visita realizada por 21 personas de nuestro Organismo; 8 hombres y 13 mujeres.

- 16 al 22 Septiembre 2018 – FORO SOCIAL. Comunicación por email de la Semana Europea de la Movilidad de Málaga y sus actividades.

- 26/09/2018 – FORO SOCIAL. información al personal del Organismo por email del DÍA DEL TURISMO EN LOS MUSEOS DE MÁLAGA.

- 11/10/2018 – FORO SOCIAL. Información al personal del Organismo a través de email sobre la 40 Carrera Urbana Ciudad de Málaga

- 17/10/2018 FORO SOCIAL. enviamos por email Propuesta Senderismo: Vida Sana: Senderismo Arroyo Teatinos desde Parque La Laguna: Sábado, 27 Octubre 2018 11 horas

- 08/11/2018. FORO SOCIAL: PÍLDORAS DEPORTIVAS ÁREA DE DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

- 08/11/2018. FORO SOCIAL: Jornada de Puertas Abiertas Centro Zoosanitario Municipal de Málaga, Sábado 10 Noviembre 10 a 14 H

- 08/11/2018 – FORO SOCIAL: FOMENTO DE LA ALIMENTACIÓN SALUDABLE: Libro de Recetas de Cocina Popular Paleña

- 09/11/2018 – FORO SOCIAL. Información por email al personal del Organismo sobre Visitas guiadas nocturnas de Los Jardines de La Concepción Málaga (Fomento de la cultura)

- 13/11/2018 – enviamos por email al personal (Visita de Málaga en Inglés) - VISIT OF MALAGA IN ENGLISH, SUNDAY, 23RD DECEMBER 11 A.M. OBISPO SQUARE

Notas de prensa corporativas destacables 2018:

ODS 17

Destacan noticias relacionadas con Gestrisam referidas a:

- Digitalización. Incorporación de nuevos trámites a la sede electrónica de Gestrisam. Desde la página inicial de la Web de Gestrisam, se puede acceder a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Málaga.
- Plusvalía. El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayto. de Málaga, informa sobre la aplicación de la reciente Sentencia del Tribunal Supremo sobre la Plusvalía.
- Ordenanzas Fiscales. Beneficios Fiscales y Ayuda IBI. Las ordenanzas reguladoras de tributos y precio públicos mantienen, además, todos los beneficios fiscales, entre ellos el Reglamento de Ayudas al IBI en vigor desde hace 17 años para favorecer a los colectivos con menos recursos.
- Acciones solidarias. Informe resumen destacable del año anterior.
- OTA. Observatorio Tributario Andaluz. Avances de estudios e informes.

Observatorio Tributario Andaluz

30/12/2018

Bajo la premisa de ofrecer al ciudadano toda la información pertinente en materia tributaria y de ingresos municipales, además de contribuir a la máxima transparencia para conocer más las haciendas municipales, nace el Observatorio Tributario Andaluz (OTA).

EL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA REÚNE AL COMITÉ DE EXPERTOS EN ASUNTOS TRIBUTARIOS PARA ESTUDIAR LA REFORMA DE LA BONIFICACIÓN A LA PLUSVALÍA MORTIS CAUSA

16/10/2018

Con ello se pretende avanzar en el cumplimiento del acuerdo plenario del pasado día 27 de septiembre para modificar la ordenanza fiscal reguladora de la plusvalía municipal, con criterios de progresividad y equidad, según los principios definidos por el equipo de gobierno.

EL AYUNTAMIENTO VUELVE A CONGELAR LOS IMPUESTOS E INCREMENTA LOS BENEFICIOS FISCALES PARA LOS MALAGUEÑOS EN EL AÑO 2019.

14/09/2018

El Consistorio mantiene su política de modernización fiscal de la última década que le sitúa entre las corporaciones locales de España con los tributos más bajos y consolida el Reglamento de Ayudas al IBI en vigor desde hace 17 años para favorecer a los colectivos con menos recursos económicos.

23/07/2018

INFORMACIÓN DE GESTRISAM SOBRE LA APLICACIÓN DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO QUE AFECTA A LA PLUSVALÍA

El Ayuntamiento de Málaga, a través del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, fue el primero de España en suspender el cobro de la plusvalía en c...

03/05/2018

El Ayuntamiento de Málaga concede cerca de 49.500 beneficios fiscales por valor de casi 20 millones de euros en 2017.

El Alcalde de Málaga, Francisco de la Torre y el concejal de Economía, Hacienda y Recursos Humanos, Carlos Conde han presentado los datos sobre los b...

02/03/2018

El Ayuntamiento de Málaga vuelve un año más a congelar sus principales tributos y mantiene su política de moderación fiscal.

Estas ordenanzas reguladoras de tributos y precio públicos mantienen, además, todos los beneficios fiscales, entre ellos el Reglamento de Ayudas al I...

SUR

03/03/2018

SUR
Prensa: DIARIO
Tirada: 25.074
Valoración: 4.960 €
Sección: LOCAL
Difusión: 19.295

El PP admite que el presupuesto municipal para este año será «muy encorsetado»

El concejal de Economía no pone fecha aún para la aprobación del documento, que podría estar para los primeros días del mes de abril

JESÚS HINOJOSA
jhinojosa@diariosur.es

cistas de otros grupos políticos», explicó. «Es un presupuesto con los ojos de 2018 pero mirando de reojo al 2019», subrayó.

Conde realizó estas declaraciones al término de la rueda de prensa para presentar los acuerdos aprobados por la Junta de Gobierno Local. Entre esos

una determinada hora y en un determinado lugar, mediante el pago de 20 euros. Para no ser multado por la Policía Local, Limasa facilitará a quienes soliciten este servicio un número de referencia que podrán comprobar los agentes. En el caso de los vados, se cobrará la mitad de la tasa para

Málaga hoy

03/03/2018

MÁLAGA HOY
Prensa: DIARIO
Tirada: 9.597
Valoración: 1.749 €
Sección: LOCAL
Difusión: 7.299
Página: 8

El Ayuntamiento vuelve a congelar los principales tributos y precios

● Las ayudas al pago del IBI, a las que se han acogido casi 100.000 familias, se mantendrán

lativa que el Gobierno central, de acuerdo con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), va a llevar a cabo y cuyo trámite parlamentario se ha iniciado esta semana".

En cuanto a las propuestas de modificación para 2018 en las ordenanzas 7, 42, 54, 55 y 57, la número 7, referente a la tasa por la visita a los monumentos Alcazaba y Gibralfaro, consiste en actualizar las tarifas vigentes y establecer nuevas tasas para visitas para grupos, grupos escolares, visitas con auto guías, visitas guiadas diurnas y visitas guiadas nocturnas, tanto para un solo monumento como para ambos.

La Opinión de Málaga

03/03/2018

LA OPINIÓN DE MÁLAGA
Prensa: DIARIO
Tirada: 5.448
Valoración: 1.200 €
Sección: LOCAL
Difusión: 3.737
Página: 1

El presupuesto crecerá poco al no subir los ingresos del Estado y de la Junta

▶ El concejal de Economía apunta a un presupuesto «encorsetado» ante la congelación de los fondos externos y por «la merma» que tendrá la recaudación del impuesto de Plusvalías

JAVIER GARCÍA RECIO MÁLAGA

■ El Ayuntamiento de Málaga volverá a tener un presupuesto en 2018 «con un crecimiento mínimo», sin beneficiarse todavía de la «etapa de expansión económica que se ha iniciado» en España, según el avance realizado ayer viernes por el responsable del área de Economía y concejal de Hacienda, Carlos Conde.

Aunque Conde indicó en principio sentirse «incapaz» de dar

Carlos Conde
Será un presupuesto encorsetado, con un mínimo crecimiento, sin beneficiarse aún de la expansión económica que ya ha comenzado en España»

También será un presupuesto «previsor» que mirará «de reojo» al 2019, año de elecciones municipales, por lo que en previsión

La Opinión DE MÁLAGA 30/12/2018

Oficinas de Gestrisam. ARCHIVO

Los interesados pueden acceder a la página web de Gestrisam desde la cual hay acceso al Observatorio Tributario Andaluz

OBSERVATORIO TRIBUTARIO ANDALUZ

Un portal para que el ciudadano comprenda la economía local

LA OPINIÓN MÁLAGA

■ Bajo la premisa de ofrecer al ciudadano toda la información pertinente en materia tributaria y de ingresos municipales, además de contribuir a la máxima transparencia para conocer más las haciendas municipales nace el Observatorio Tributario Andaluz (OTA), un portal con datos estadísticos de interés tributario, económico y financiero de los municipios de la región andaluza y las grandes capitales nacionales.

Esta herramienta al servicio del ciudadano se implanta por recomendación del comité de expertos del Ayuntamiento de Málaga y es una actividad que se integra dentro de las competencias del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga para promover y divulgar estudios y análisis en materia de Hacienda Pública, además de ejercer las potestades administrativas que conlleva el sistema tributario del Ayuntamiento de Málaga. Y es que el OTA se origina con el fin de facilitar la toma de decisiones municipales en todos los aspectos tributarios y para la divulgación de los análisis relacionados con la materia; información de naturaleza económica que se sustenta en el principio básico de evolución y mejora del servicio público.

Diversos indicadores como cifras globales y per cápita para cada municipio, cálculos y estudios de elaboración propia o contenidos actualizados a modo de informes, archivos o noticias conforman la base de datos que incluye el OTA en áreas como ingresos por capítulos del presupuesto municipal, impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, impuesto sobre Actividades Económicas, impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, además del de Construcciones, Instalaciones y Obras y la participación en los Tributos del Estado, entre otros datos. Una tarea que ha asumido como reto el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga en un ejercicio por normalizar conceptos, ratios y otras variables para ponerlas a disposición de cualquier ciudadano o medio de comunicación. El Observatorio, de hecho, ha acuñado dos novedosos conceptos para el estudio de la fiscalidad local: El de «Contribución Fiscal Absoluta» y «Contribución Fiscal Relativa».

El OTA es una unidad especifica del O. A. de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga formada por un grupo de trabajo compuesto por técnicos, con titulación universitaria superior, con gran experiencia en el análisis, la investigación y la recopilación de datos relevantes de informes oficiales, publicaciones y páginas web de las principales entidades, instituciones estadísticas y administraciones públicas del país.

Unidad especializada e independiente que, además y en función de su adscripción orgánica y funcional, tiene asignada funciones como la creación de todo tipo de informes que solicite el Consistorio en materia de ingresos, la elaboración de las previsiones presupuestarias de dichos ingresos así como el control de sus niveles de ejecución, el análisis de los datos presupuestarios que publica el Ministerio de Hacienda, el análisis de cuantas cuestiones atañen a la Participación en los Ingresos del Estado y en los Tributos de la comunidad autónoma de Andalucía, además del seguimiento de las reuniones y acuerdos de la Comisión de Haciendas Locales de la Federación Española de Municipios y Provincias, entre otros, por lo que su dilatada experiencia en el campo del conocimiento de los ingresos de los entes locales puede aportar una amplia visión de la gestión pública a nivel municipal.

Desde la presidencia del Consejo Rector del O. A. de Gestión Tributaria se destacó desde un primer momento que: «La creación de una unidad que se encargue del estudio estadístico, a nivel andaluz, que recopile y aglutine las principales magnitudes, datos e información de interés relacionados con la financiación local y los tributos locales desde un punto de vista objetivo y analítico, así como cualquier otra investigación de las sugeridas y tratadas en las ponencias del Comité de Expertos Profesionales, acordando con otras instituciones oficiales, universidades, colegios profesionales y entidades similares, la colaboración que fuese necesaria en aras a una mayor participación en nuestra gestión, como ya venimos haciendo desde hace más de diez años y al objeto de conseguir el mayor nivel de excelencia en la calidad de las investigaciones producidas».

Fachada de Gestrisam. ARCHIVO

Observatorio Tributario Andaluz

Escuela Cívico Tributaria 2018:

ODS 4-17

(Fuente: Dpto. de Estadísticas y Estudios 2018)

	2008-2018
Centros	71
Sesiones realizadas	154
Alumnos	6.826

DESARROLLO DE LAS SESIONES EN LOS CENTROS

Desde 2008 la Escuela ha tenido un desarrollo satisfactorio, recibiendo un trato muy cordial y comprometido por parte de los docentes y responsables de cada uno de los centros educativos visitados.

Igualmente destacable es el interés mostrado por los alumnos ante la información suministrada; se han mostrado muy receptivos tomando en la mayoría de las ocasiones un rol activo y planteando numerosas preguntas durante la sesión y a la finalización de la misma.

Con una duración en torno a los 45 minutos de media, las sesiones de la XII Edición se han desarrollado satisfactoriamente recibiendo un trato muy cordial y atento por parte de los docentes y responsables de cada uno de los centros educativos visitados.

G4-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Reuniones 2018 realizadas con los órganos constituidos en Gestrisam para el desarrollo de la **Responsabilidad Social y la Igualdad**:

Reuniones de la Comisión de Igualdad y Comité Social ODS 5-16-17:

	FECHA	REUNIÓN
1	25/09/2018	*Comisión de Igualdad*
2	29/11/2018	*Comisión de Igualdad*
3	21/09/2018	*Comité Social*

5.

PERFIL DE LA MEMORIA

5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

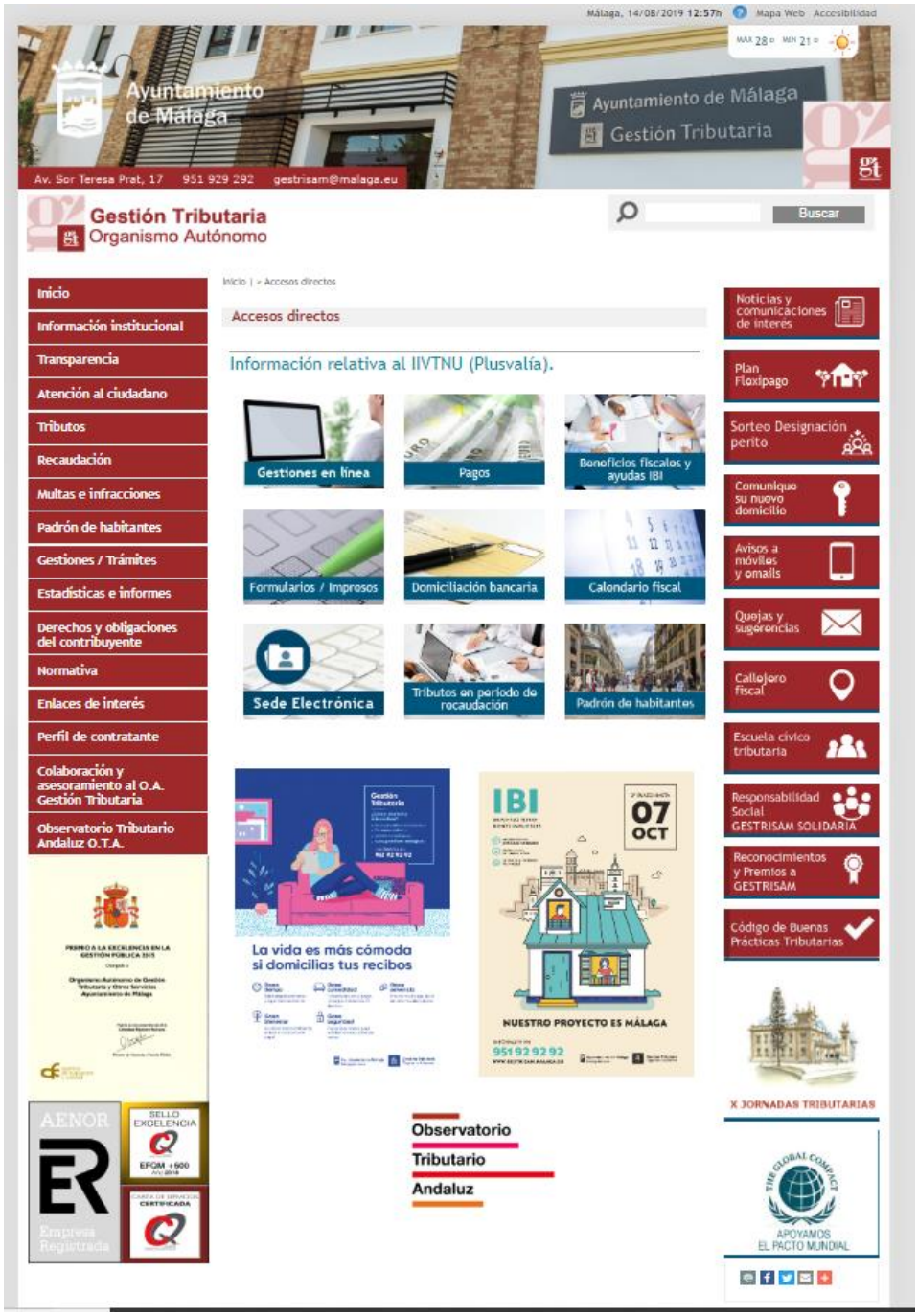
Año 2018

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Memoria de Responsabilidad Social 2017 de Gestrisam. Cerrada en septiembre del 2018. Aprobada en Comité social del 21/09/2018 consta en acta. Se incorpora a web Gestrisam con fecha 21/09/2018. A su vez, se publica en plataformas: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (01/10/2018) y Pacto Mundial (01/10/2018)

Reporting Cycle Adjustment

Participant	Organismo Autonomo de Gestion Tributaria y Otros Servicios Municipales del Ayuntamiento de Malaga
Published	2018/10/01
Time period	October 2018 – November 2020
Adjustment	Reporting deadline was changed to 2020/11/19
File	Memoria_de_RESPONSABILIDAD_SOCIAL_2017_GESTRISAM.pdf (Spanish)



http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006d/subSeccion_0009

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas	
CIF nº Q2900429H	Asunto: Resolución de reconocimiento
Publicación en el Sistema de Memorias de Responsabilidad Social de las Empresas	

Notifico que la empresa o entidad ORGANISMO AÚTÓNOMO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA ha presentado su memoria de responsabilidad social o de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2.017 cumpliendo con los requisitos establecidos en la orden ESS/1554/2016, de 29 de septiembre. A continuación se expone el contenido de la misma:

Departamento organización: Responsabilidad Social

Estandar: GRI4

Tipo de la memoria: Memoria de Responsabilidad Social

Contenidos de la memoria: Transparencia en la gestión, Buen gobierno corporativo, Lucha contra la corrupción y el soborno, Compromiso con lo local y el medioambiente, Mejora de las relaciones laborales, Políticas de accesibilidad universal e inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social, Políticas de diversidad e igualdad, Consumo responsable y sostenible, Información sobre aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (criterios ASG), Opiniones de los grupos de interés, Respeto, protección y defensa de los derechos humanos, en toda la cadena de suministro de la entidad proponente, Lucha contra la violencia de género. Gestrisam Solidaria. Ayuda IBI

Ejercicio: 2.017

Madrid, 01 de octubre del 2018

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

C/. Pío Baroja, 6
28009 - Madrid

G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

2010-2011-2012 Informes de Progreso al Pacto Mundial.
2013 - Anual - 1º año de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad – 2013 – Octubre. Incorporada a los informes de progreso del Pacto Mundial.

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

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

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

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

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

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

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

Esta Memoria se ha realizado según la opción "esencial o core" de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI.
El índice de contenidos GRI se encuentra al final de la presente memoria.

Los ODS y los 10 principios del Pacto Mundial.

G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

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

6.

GOBIERNO

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

6. GOBIERNO

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Organigrama a 31 de diciembre de 2018

GERENCIA

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

7.

ÉTICA E INTEGRIDAD

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

Criterios de valor ético de la calidad del servicio:

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

POLÍTICA FISCAL MUNICIPAL

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

Principios del Buen Gobierno:

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

Desde el ámbito de la Responsabilidad Social Gestrisam destaca:

VISIÓN

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

PRINCIPIOS ÉTICOS

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

8.

NUESTRO DESEMPEÑO

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G4-17 a G4-20)

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

8.1.2. Indicadores de desempeño

8.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL (G4-20)

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

8.2.2. Indicadores de desempeño

8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1. Enfoque de Gestión Social.

- Comité de Empresa. Comisión Negociadora. Convenio Colectivo, Comisión de Seguimiento.
- Comité de Calidad
- Comisión de Seguridad y Salud
- Comisión de Formación
- Comité Social
- Comisión de Igualdad

8.3.2. Gestión social interno (personal). Indicadores prácticas laborales y trabajo digno

Algunos indicadores destinados al empleado público:

SEGUROS COLECTIVOS CONTRATADOS						
Ejercicio	Seguro de Salud		Seguro de Vida		Seguro de Responsabilidad Civil	
	Nº Asegurados (*1)	Compañía	Nº Asegurados (*2)	Compañía	Nº Asegurados (*2)	Compañía
2018	210	Mapfre Familiar	Toda la plantilla	Surne, Mutua de Seguros	Toda la plantilla	Poliza Ayto.
(*1) Datos referidos a 31 de diciembre						
(*2) Todos los trabajadores del Organismo incluyendo periodos eventuales del personal temporal						

ACCIONES FORMATIVAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD		
Ejercicio	Horas Anuales	Descripcion Acciones Formativas
2018	5006	Curso Prevención Riesgos Oficinas ON LINE
		Curso Prevención 50 h. CSS
		Curso Prácitico uso Carretillas Elevadoras
		Curso Habilitación uso DESA (Protección Civil)

ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA MÉDICA (PERIODO 2016 - 2018)		
Ejercicio	Horas	Observaciones
2016	10	8 fuera del centro de trabajo (in itinero o en ruta)
2017	7	4 fuera del centro de trabajo (in itinero o en ruta)
2018	3	2 fuera del centro de trabajo (in itinere o en ruta)

2018	**Campaña Donación de Sangre (15/05/2018)**	28
	Campaña Donación de Sangre (29/11/2018)	29

2018	Campaña Donación de Sangre (15/05/2018) y Donación de Médula
	Campaña Donación de Sangre (29/11/2018) y Donación de Médula

RECONOCIMIENTO MÉDICOS (PERIODO 2008 - 2018)		
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	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2013	167	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
2014	177	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
		Incorporaciones personal de la bolsa 4º trimestre
2015	161	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2016	147	Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2017	133	Nuevo SPA. Contrato Cualtis 26/06/2017
		Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mejora de las pruebas analíticas
2018	169	Renovación contrato Cualtis
		Contratacion Unidad Móvil Médica para las instalaciones de Tabacalera
		Mantenimiento de pruebas analíticas del ejercicio anterior

VACUNACIÓN CONTRA LA GRIPE (PERIODO 2008 - 2018)		
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
2017	21	Dosis Vacuna contra la Gripe Común
2018	30	Dosis Vacuna contra la Gripe Común

2018		
PRESTACIONES SANITARIAS AL PERSONAL	**356**	**25.445,24 €**
ALIMENTACIÓN ENFERMOS CELIACOS	2	446,04 €
APARATO ORTODONCIA	12	6.193,48 €
CRISTALES TODO USO DOS	16	860,40 €
CRISTALES PROGRESIVOS DOS (*)	15	583,95 €
CRISTALES TODO USO UNO	1	27,26 €
CURETAJE DENTAL (*)	21	656,00 €
EMPASTES	114	2.845,57 €
ENDODONCIA	14	904,95 €
ESTABILIZADOR TOBILLO	0	0,00 €
FÉRULA DE DESCARGA	2	72,36 €
GAFAS BIFOCALES ADULTOS	13	1.416,61 €
GAFAS TODO USO ADULTOS	29	2.153,10 €
GAFAS TODO USO MENORES 14 AÑOS	7	534,10 €
IMPLANTE DENTAL	11	2.065,60 €
LENTILLAS	42	2.922,05 €
LIMPIEZA DENTAL (*)	17	514,80 €
MEDIAS CORTAS	1	7,90 €
MEDIAS NORMALES	2	40,23 €
MEDIAS PANTY	0	0,00 €
OTRAS PRÓTESIS Y PRESTACIONES	1	4,70 €
PIEZA DENTAL IMPLANTADA	31	2.803,00 €
PLANTILLAS (*)	4	120,00 €
PRÓTESIS DENTAL COMPLETA	0	0,00 €
PRÓTESIS DENTAL MEDIA	1	273,14 €
RODILLERA (*)	0	0,00 €
TOBILLERA	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. 2-14 AÑOS	0	0,00 €
ZAPATOS Y BOTAS ORT. >14 AÑOS	0	0,00 €
REGUL.50% PREST.SANIT.2013	0	0,00 €

AYUDA A ESTUDIOS DE HIJOS	250	33.368,72 €
C.E.CONSERVATORIO DE MÚSICA	6	367,08 €
C.E.CONSERVATORIO DE DANZA	3	355,68 €
C.M.CONSERV. MUSICA Y DANZA	0	0,00 €
ENS.ART. SUP. MÚSICA Y DANZA	2	382,44 €
ESCUELA DE IDIOMAS	0	0,00 €
ENSEÑANZA IDIOMAS - BASICO (*)	0	0,00 €
ENSEÑANZA IDIOMAS - INTERM/AVANZ.(*)	2	237,12 €
ESO, BACHILLER, FP-2	105	12.387,62 €
EST. UNIVERSIT. FUERA MALAGA	15	5.237,43 €
EST.UNIVERS.O DOCT.HIJOS	35	6.692,70 €
ESTUDIOS DE MASTER	2	382,44 €
F.P. GRADO SUPERIOR	8	1.529,79 €
GUARDERIA	5	573,70 €
PREESCOLAR, EPO, FP-1	54	3.303,72 €
TASAS A2	1	72,00 €
TASAS B1	5	563,00 €
TASAS B2	6	1.119,00 €
TASAS C1	1	165,00 €

AYUDA FORMACIÓN TRABAJADORES	37	751,41 €
CREDITO GRADO UNIVERSITARIO (*)	36	216,00 €
DIP.UNIV./ESC.ID./FP SUP 30%	0	0,00 €
EST.UNIV..SUPER.TRABAJ. 30%	0	0,00 €
EST.UNIV.SUP.N/DIPLOM.TRAB 30%	0	0,00 €
FIN ESTUDIOS AYUDA TRAB. 70%	1	535,41 €
FPII,FPIII/BUP O SIM.TRAB.30%	0	0,00 €

OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	6	759,28 €
MATRIMONIO	2	159,28 €
NACIMIENTO	4	600,00 €
REGUL.50% OTRAS PREST. 2013		

TOTAL PRESTACIONES SOCIALES	649	60.324,65 €

(*) Nuevas Prestaciones 2017 Acuerdo Prórroga CC (2012-2018)

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

- Voluntariado y Acción Social (Foro Social) G4-26. Gestrisam Solidaria, Ayuda IBI y otros Beneficios Fiscales (apartado del índice Anexos).

8.3.4. Indicadores de Sociedad

Principio de Materialidad. Valoración de Gestrisam por parte de la Sociedad

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

Gestión organizativa por objetivos. Anualmente, con carácter previo a la liquidación definitiva de la productividad por consecución objetivos que se realiza en marzo, desde el Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios se realiza una exhaustiva Inspección de los Servicios en la que se verifica y documenta el grado de cumplimiento de los objetivos, tanto generales como específicos, incluidos en el Programa de Productividad y, en su caso, se proponen los ajustes oportunos. En esta Inspección se analiza globalmente y en detalle el sistema de medición de Gestrisam, detectándose oportunidades de mejora que son trasladadas en informe al comité de dirección y a los líderes para perfeccionar el sistema de medición, en ciclos de mejora continua.
Actualmente está clasificado en 4 objetivos generales y 71 objetivos específicos. Para cada objetivo se realizaron las comprobaciones planificadas obteniendo información detallada sobre las fuentes de información, métodos y cálculos realizados, recabándose evidencias de los mismos y realizándose muestreos de expedientes en el caso de que fuera posible. El control e informe de estos indicadores de gestión por objetivos es llevado a cabo por el Departamento de Calidad e Inspección de los Servicios.

Anualmente desde 2003 y bienalmente desde 2009 se realizan una serie de encuestas sobre evaluación de la percepción de la calidad de nuestros clientes, las cuales están debidamente planificadas, anual o bienalmente, dependiendo de su naturaleza. En 2018:

Encuesta de Satisfacción Interna

- Incremento de la participación hasta 193 personas, que es la mayor de toda la serie histórica.

- La media de la Dimensión de Satisfacción también alcanza el mejor resultado histórico, superando en una décima el de 2015 y en medio punto las anteriores.

GESTRISAM SOLIDARIA

Resumen de resultados medios		
Dimensión	Valoración 2018	Valoración 2017
Tiempo de espera	9,71	10,00
Tiempo de atención y calidad del servicio	9,85	9,93
Estado de las instalaciones	9,77	9,93
Profesionalidad y empatía	9,84	9,93
Comprensión y respuesta	9,86	9,87
Solución ofrecida	9,78	9,40
Valoración global	**9,79**	**9,95**

Fuente: Memoria del Departamento de Calidad 2018

Programas RSC:

- Gestrisam Solidaria: G4-26
- Escuela Cívico-Tributaria: G4-26
- Protocolo contra la violencia de género en la atención al público G4-26

9.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009, confirmado en 2010.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

9.1. DERECHOS HUMANOS

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

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

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

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

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

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

9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

En Gestrisam están constituidas cuatro secciones sindicales: CCOO, CSIF, UGT y USO. Todas disponen de un buzón de correo electrónico y de autorización para remitir publicaciones a toda la plantilla.

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

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

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

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

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

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

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

Se cumple. Procedimiento regulado claramente en Convenio Colectivo. Se exige en proveedores. En el fomento del empleo trabajamos con cuatro acciones que aportan en positivo a la ocupación y apoyan a la población Malagueña. Éstas son:
1.- El personal fijo queda regulado en los procesos de selección por la normativa aplicable a las administraciones públicas. Oposición, Concurso o concurso oposición.
2.- Disponemos de Bolsas de Trabajo, constituida mediante convocatoria pública, desde la que por orden de calificaciones obtenidas, cubren las bajas temporales o las cargas de trabajo acontecidas por nuestra propia gestión.
3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.
4.- Convenios firmados anualmente con Institutos de Formación Profesional para las prácticas laborales de alumnos de grados medio y superior en formación profesional, rama de Gestión Administrativa, Administración y Finanzas, principalmente.
5.- Convenio de colaboración firmado con la Universidad de Málaga (UMA) para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares, principalmente en Derecho, Administración y Dirección de Empresas (ADE) y Económicas.

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

(Págn. 13 Principio de precaución y págns. 17-18)

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:

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 luminarias sean las adecuadas para el desempeño del puesto; consiguiendo un menor consumo energético, resultando por tanto, más sostenible.

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

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

9.4. ANTICORRUPCIÓN

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

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

. **Fiscalización Municipal** por parte el Excmo. Ayuntamiento de Málaga en las resoluciones, gastos y, en general, en el desarrollo de las competencias de Gestrisam. **Intervención municipal**.
. Auditorías internas y externas. Sistema de Calidad (EFQM).
. **Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios**, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios. Realiza auditorías internas y externas sobre el sistema de gestión y sus procesos, seguimiento **de objetivos de Gestrisam y sus indicadores**, aplicaciones retributivas en función de la consecución.
. **Régimen disciplinario** regulado en el Convenio Colectivo, Estatuto de los trabajadores (ET) y (EBEP) Estatuto Básico del Empleado Público. Para el Empleado Público de Gestrisam.
. **Plan de actuaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía**, iniciado con carácter específico para Gestrisam desde el 2011. Específicamente para el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI). El Informe de Fiscalización de Regularidad emitido antes de finalizar el 2012 fue con resultados satisfactorios.
. Revisión de **deuda tributaria y/o sanciones municipales a proveedores** concursales.
. **Investigación patrimonial en procedimientos recaudatorios**
. Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** y sus familiares en determinados beneficios fiscales para corroborar que están al corriente del pago antes de **conceder Ayudas o Beneficios Fiscales**.
. Revisión de situación económica con **otras Administraciones Públicas de contribuyentes** que solicitan **insolvencia o fallidos** en procedimientos recaudatorios
. Se mantiene en el año 2018 el plan de **Inspección Tributaria**. La inspección tributaria tiene por objetivo la aplicación, con generalidad y eficacia, del sistema tributario local, fomentando de forma indirecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias en plazo, y consiste en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a: comprobar e investigar, obtener información con trascendencia tributaria, valorar derechos, rentas, productos y bienes, e informar y asesorar.
El Organismo despliega, a través de todos sus departamentos, toda una serie de iniciativas tendentes a prevenir el fraude fiscal mediante la divulgación del conocimiento de los tributos municipales pero también mediante el ejercicio de las funciones inspectoras.

En cumplimiento de los requerimientos de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Organismo elabora anualmente un plan de control tributario. Según las disposiciones legales, este plan de control tributario tendrá carácter reservado aunque ello no impedirá que se hagan públicos los 12 criterios generales que lo informen. El seguimiento y la observancia de los planes sectoriales junto con el excelente trabajo de los funcionarios y demás personal que desarrolla las actuaciones de inspección. Cabe destacar a continuación:

- Una vez más se han conseguido cumplir los objetivos de los indicadores de calidad más relevantes del Negociado, en especial los correspondientes a los tiempos de tramitación de la resolución de alegaciones, así como de las resoluciones aprobatorias de las actas de disconformidad, comprobaciones limitadas y expedientes sancionadores.

El cumplimiento de tales indicadores tiene especial importancia ya que incide tanto en la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos, como en que el hecho de que los interesados reciban en el menor tiempo posible la respuesta a las alegaciones planteadas, mejorando así la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

- Se ha continuado con el sistema establecido en 2016 de aviso telefónico a los obligados tributarios que no han comparecido a las citas, siempre que se disponga de un teléfono de contacto, con el objetivo de avisarles de tal circunstancia y de la conveniencia de solicitar nueva cita; todo ello con la finalidad de intentar evitar en la medida de lo posible la incoación de expedientes sancionadores por incomparecencia cuyos importes son elevados.

- El esfuerzo que supone la revisión previa manual de las invitaciones a declarar el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana que se remiten a los obligados tributarios, al objeto de depurar determinados errores que no es posible detectar mediante el proceso informático.

- Por otra parte, debido a que un año más hemos contado con un número menor de inspectores, se ha implantado en algunos casos en que resulta conveniente las comunicaciones de inicio de actuaciones requiriendo únicamente que se aporte documentación (vía email preferiblemente), siendo novedoso el hecho de no requerir la comparecencia del interesado como habitualmente, al objeto de que la documentación aportada sea examinada previamente por los ayudantes de instrucción de expedientes como paso previo a la instrucción definitiva del expediente por parte del inspector actuario. Reducir así la comparecencia del obligado a los momentos finales de las actuaciones inspectoras para dar trámite de audiencia al interesado o, en su caso, para la firma de las actas en conformidad o disconformidad. Como consecuencia de este sistema el número de correos electrónicos gestionados diariamente en el buzón del Departamento se ha incrementado sustancialmente.

-En cuanto a la plataforma de tramitación electrónica, TRAMITA, se ha avanzado en la tramitación de documentos a través de dicha plataforma, no sólo en el trámite correspondiente a las declaraciones de la tasa de la Ord. 41 en la Modalidad de Régimen Especial del 1,5%, que hasta la

fecha sigue siendo el trámite más utilizado por los obligados tributarios, sino también en la presentación de alegaciones, básicamente por parte de entidades jurídicas.

- Otra novedad en la gestión de los expedientes ha sido la implementación de la emisión de las cartas de pago directamente por parte de los inspectores, con el objetivo de mejorar la atención a los obligados tributarios que anteriormente tenían que dirigirse a la ventanilla de atención al público de Inspección para que le entregasen los documentos de pago y actualmente se las facilitan directamente los inspectores.

- Respecto a las actuaciones correspondientes a la Ordenanza nº 41 reguladora de la tasa por la utilización privativa o los aprovechamientos especiales constituidos en el subsuelo, suelo o vuelo de la vía pública municipal o terrenos de uso público, hay que resaltar que se han concluido varios expedientes de especial complejidad incoados en el ejercicio anterior a las empresas transportistas de los servicios de gas y electricidad, en relación al régimen general de la tasa por las instalaciones que cada una de ellas tienen en propiedad sobre el dominio público local.

. Se amplía transparencia aportando nuevos estudios e informes al **Observatorio Tributario Andaluz – OTA**- http://ota.malaga.eu/

10.

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES ONU

En base al compromiso de Gestión Tributaria con la responsabilidad Social Corporativa y la Igualdad de género, se mantienen activos los dos órganos creados desde el año 2014 al efecto para el desarrollo integral en la organización de ambas competencias; éstos son: el Comité Social y la Comisión de Igualdad.

Fruto de las "Primeras Jornadas Gestrisam por la Igualdad de Género" celebradas en 2017, nació el *Pacto Gestrisam por la Igualdad de Género*, al que se adhirieron 13

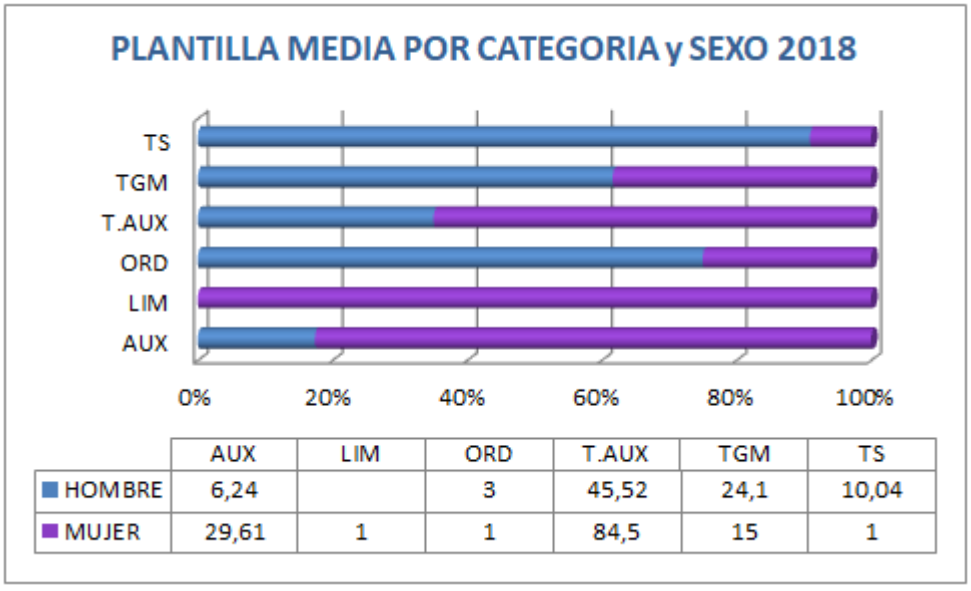
entidades (públicas y privadas); en línea a estas alianzas y compromisos por la Igualdad conjuntos, se participa en el grupo transversal creado desde Diputación, adherida a dicho pacto, donde se profundiza sobre las Cláusulas Sociales en la contratación pública, todo ello con la perspectiva igualdad de género y trato. En dicho grupo de trabajo se obtiene bastante información y modelos de trabajo que se facilita al Jefe de Departamento de Contabilidad, Presupuestos y Compras (miembro del Comité Social) y a la presidenta de la Comisión de Igualdad.

Se realiza formación específica sobre violencia de género con carácter voluntario al personal que atiende al público con el fin de establecer e implementar el tercer protocolo de Gestrisam.

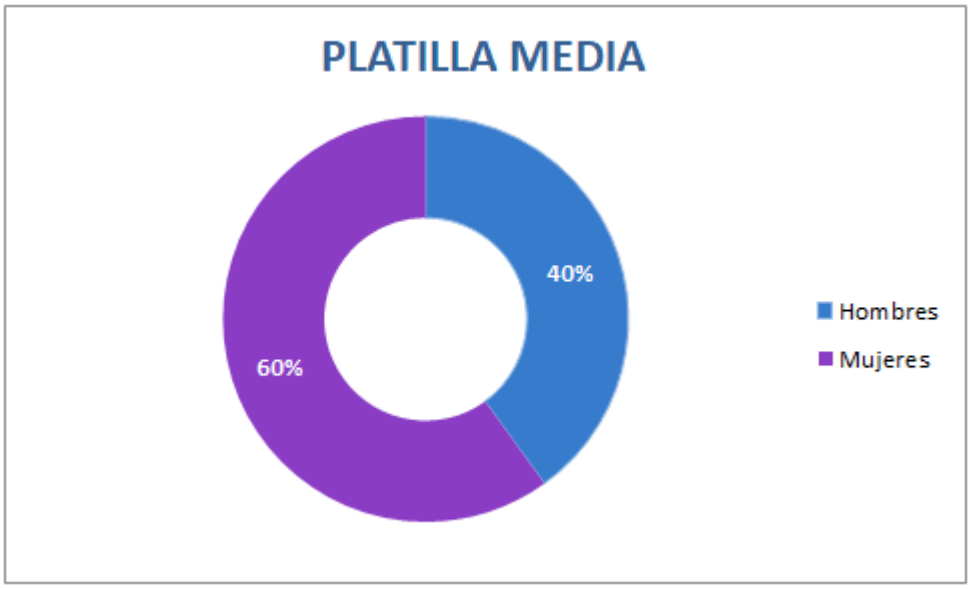
Se difunde nuestras políticas de Igualdad con la presentación de candidatura a Premios Corresponsables por el PACTO GESTRISAM POR LA IGUALDAD DE GÉNERO y se presenta candidaturas a los Premios de Calidad 2018 del Ayuntamiento de Málaga con el programa de GESTRISAM SOLIDARIA y el tercer protocolo implementado en el año 2018 contra la VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO, pioneros en la Administración Pública en el ámbito de Innovación Social.

1 Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.

- Participación de la jefa del departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social en el Programa Formativo de Perfeccionamiento Profesional-PFP, módulo de "Políticas de Igualdad de Género".
- Distribución de la plantilla. (Ver además página nº 9)



	AUX	LIM	ORD	T.AUX	TGM	TS
HOMBRE	6,24		3	45,52	24,1	10,04
MUJER	29,61	1	1	84,5	15	1



- Empoderamiento femenino. Nombramientos jefaturas.

Nombramiento en julio de 2018 a la Jefa del Negociado de Administración de Personal como Presidenta de la Comisión de Igualdad.

2 Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo – respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.

- Protocolos internos. Tres:
  - Contra el acoso sexual o por razón de sexo
  - Contra la violencia de género para el personal
  - Contra la violencia de género en la atención al público (implementado en los procedimientos de trabajo en 2018)

3 Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.

- Datos indicadores del negociados de Prevención de Riesgos Laborales (pgns. 48-51)

4 Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

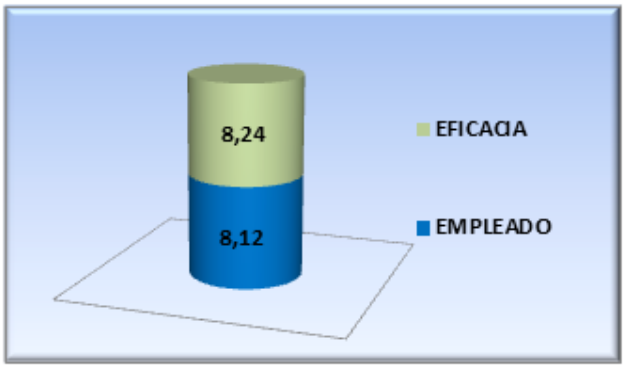
- Plan de Formación Gestrisam

TOTAL HORAS DE FORMACIÓN

ACCIONES FORMATIVAS POR TIPO

Acciones formativas	Nº Acciones	Horas formación	Participantes
CMF	23	363	38
EXTERNA	23	2825	258
INTERNA	9	8276	548
Total general	**55**	**11464**	**844**

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN



5 Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.

- Comisión de Igualdad. En desarrollo. Reuniones 2018:
  - Acta 11 25092018 Reconstitución y activación.pdf
  - Acta 12 29112018 RS RE Activación Igualdad .pdf

6 Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.

- Consejo Sectorial de las mujeres. Adscripción a finales de 2017 y participación activa en asuntos de Gestrisam mensualmente en las reuniones.
- Difusión de campañas municipales en los días significativos para las Mujeres: 8/3/2018 y 25/11/2018

7 Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

- Candidaturas premios protocolos, difusión en Jornadas, memorias e informes.
- Valoración protocolo el 25 Noviembre, día internacional contra la violencia de género. Informe de resultados emitido a la dirección. Seguimiento establecido para 2019.

11.

TABLA DE CONTENIDOS GRI

Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI

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

1.- Estrategia y análisis

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

2.- Perfil de la Organización

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

3.- Aspectos materiales y cobertura

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

4.- Participación de los Grupos de Interés

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

5.- Perfil de la Memoria

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

6.- Gobierno

Indicador	
G4-34	Estructura de Gobierno

7.- Ética e Integridad

Indicador	
G4-56	Nuestros valores y principios éticos

8.- Nuestro Desempeño

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

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

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

ESTÁNDARES LABORALES

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

MEDIO AMBIENTE

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

ANTICORRUPCIÓN

Indicador	
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción

ANEXO 1

Ayudas y Beneficios Fiscales 2018

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES
AYUDAS Y BONIFICACIONES (RESULTADOS 2018)

Dieciocho años ayudando a malagueños y malagueñas más desprotegidos/as en su pago del IBI.

En el marco estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa Municipal, el Ayuntamiento de Málaga, a través de Gestrisam, por **decimoctavo 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. **Dieciocho años siendo diferentes, dieciocho años compartiendo solidaridad.**

Cuidando a las personas.

En el ejercicio 2018 es de destacar que Gestrisam continua su labor con el equipo de trabajo especializado en la atención personalizada desde donde se coordinan las distintas gestiones tributarias con el fin de ayudar, en el cumplimento de sus obligaciones tributarias, a **personas en situaciones económicas de grave dificultad.**

Responsabilidad Social Corporativa

2

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.

3

ÍNDICE

1.- INFORMES DE RESULTADOS AYUDAS IBI 2018

2.- BENEFICIOS FISCALES, AYUDAS Y CONTRIBUCIÓN FISCAL

3.- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

4.- CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

4

1.- INFORME DE RESULTADOS AYUDAS AL IBI 2018

Nº DE AYUDAS IBI CONCEDIDAS – IMPORTES 2018

COLECTIVOS	Nº EXPTES. CONCEDIDOS	IMPORTES CONCEDIDOS
PENSIONISTAS	4.796	599.668,32 €
DESEMPLEADOS/AS	976	128.837,39 €
MENORES DE 30 AÑOS	21	2.738,82 €
FAMILIAS MONOPARENTALES	219	29.677,65 €
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	6	605,81 €
DISCAPACIDAD/G.I. DEPENDENCIA	167	22.699,92 €
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	9	1.429,85 €
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	339	44.438,56 €
TOTAL	6.533	830.096,32 €

BONIFICACIÓN FAMILIAS NUMEROSAS 2018

CONCEPTO	Nº EXPTES.	IMPORTES
BONIFICACÍON FAMILIAS NUMEROSAS	3.064	382.746,34 €

Nº DE AYUDAS IBI SOLICITUDES 2019

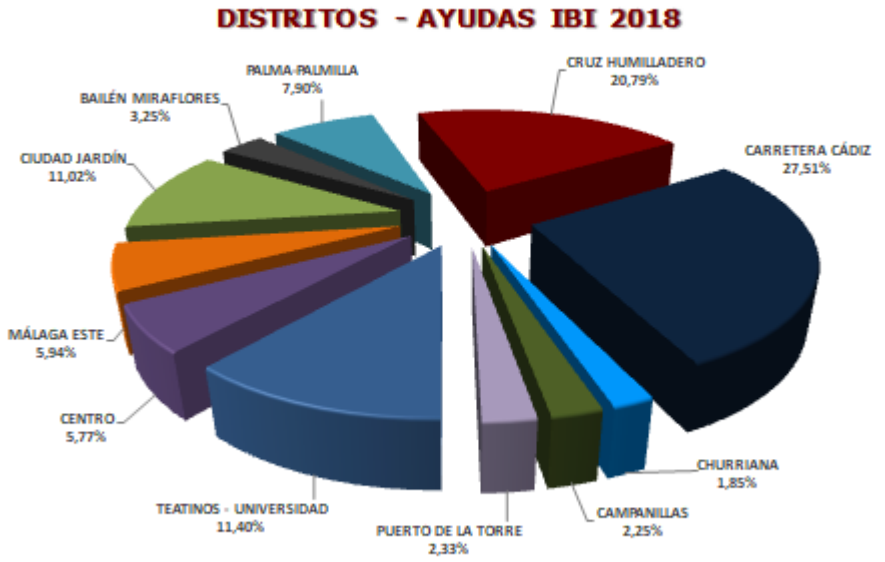
COLECTIVOS	TOTALES	CENSO INICIAL	NUEVAS
PENSIONISTAS	5.448	4.731	717
DESEMPLEADOS / AS	1.353	967	386
MENORES DE 30 AÑOS	42	22	20
FAMILIAS MONOPARENTALES	305	220	85
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	27	0	27
DISCAPACIDAD / G.I. DEPENDENCIA	256	163	93
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	18	9	9
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	337	335	2
SIN COLECTIVO	2		2
TOTAL	7.788	6.447	1.341

Nº SOLICITUDES – IMPORTES 2019

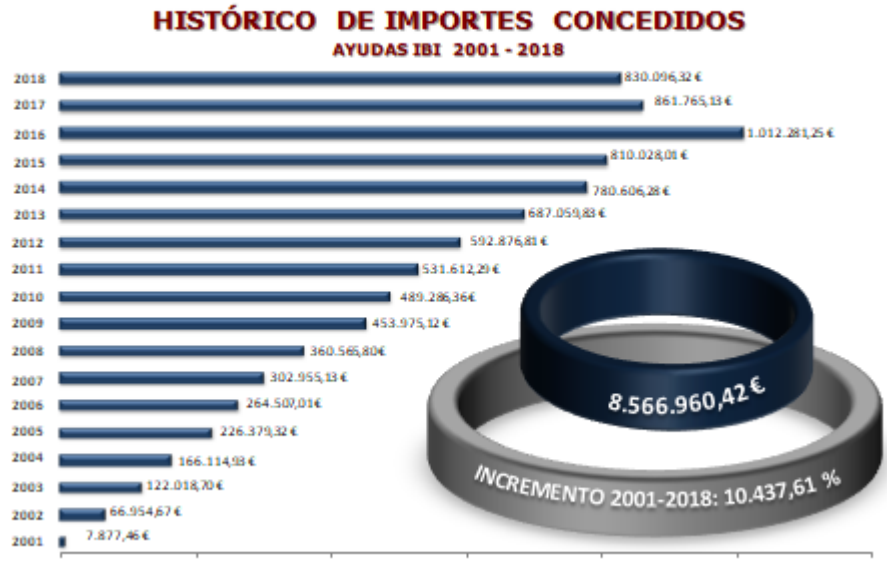
COLECTIVOS	Nº SOLICITUDES	IMPORTES
PENSIONISTAS	5.448	689.227,14 €
DESEMPLEADOS/AS	1.353	177.659,17 €
MENORES DE 30 AÑOS	42	5.245,91 €
FAMILIAS MONOPARENTALES	305	41.554,44 €
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	27	4.130,94 €
DISCAPACIDAD/G.I. DEPENDENCIA	256	24.300,20 €
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	18	3.272,42 €
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	337	44.380,23 €
SIN COLECTIVO	2	135,46 €
TOTAL	**7.788**	**999.674,79 €**

Nº DE AYUDAS IBI CONCEDIDAS – IMPORTES 2018

COLECTIVOS	Nº EXPTES. CONCEDIDOS	IMPORTES CONCEDIDOS
PENSIONISTAS	4.796	599.668,32 €
DESEMPLEADOS/AS	976	128.837,39 €
MENORES DE 30 AÑOS	21	2.738,82 €
FAMILIAS MONOPARENTALES	219	29.677,65 €
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	6	605,81 €
DISCAPACIDAD/G.I. DEPENDENCIA	167	22.699,92 €
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	9	1.429,85 €
SUJETOS PASIVOS IIVTNU	339	44.438,56 €
TOTAL	**6.533**	**830.096,32 €**


DISTRITOS - AYUDAS IBI 2018
CRUZ HUMILLADERO 20,79%
CARRETERA CÁDIZ 27,51%
CHURRIANA 1,85%
CAMPANILLAS 2,25%
PUERTO DE LA TORRE 2,33%
TEATINOS - UNIVERSIDAD 11,40%
CENTRO 5,77%
MÁLAGA ESTE 5,94%
CIUDAD JARDÍN 11,02%
BAILÉN MIRAFLORES 3,25%
PALMA-PALMILLA 7,90%

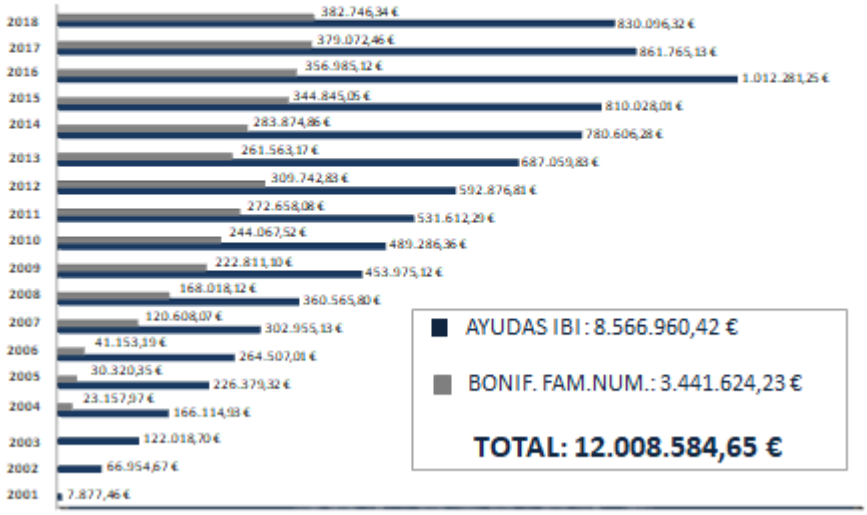
11


HISTÓRICO DE IMPORTES CONCEDIDOS
AYUDAS IBI 2001 - 2018
2018 830.096,32 €
2017 861.765,13 €
2016 1.012.281,25 €
2015 810.028,01 €
2014 780.606,28 €
2013 687.059,83 €
2012 592.876,81 €
2011 531.612,29 €
2010 489.286,36€
2009 453.975,12 €
2008 360.565,80€
2007 302.955,13 €
2006 264.507,01€
2005 226.379,32 €
2004 166.114,93 €
2003 122.018,70 €
2002 66.954,67 €
2001 7.877,46 €
8.566.960,42 €
INCREMENTO 2001-2018: 10.437,61 %

12

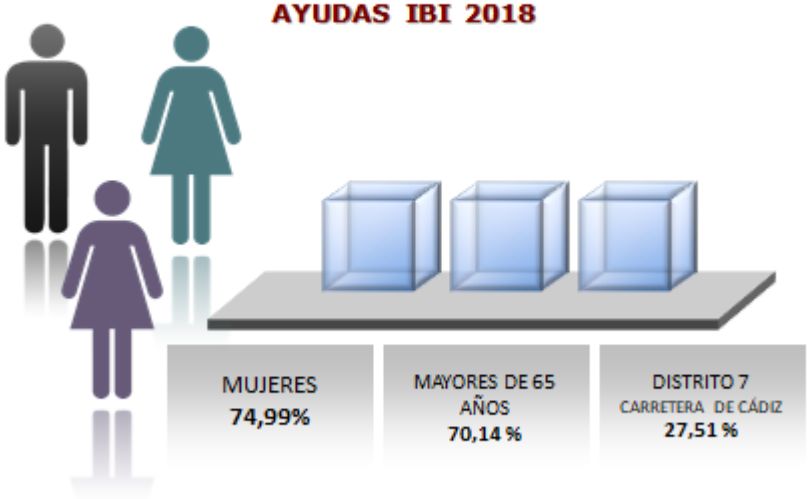
HISTÓRICO DE IMPORTES CONCEDIDOS

AYUDAS IBI - FAMILIAS NUMEROSAS



PERFIL DE BENEFICIARIO/A – IMPACTO DE GÉNERO

AYUDAS IBI 2018



2.- BENEFICIOS FISCALES, AYUDAS Y CONTRIBUCIÓN FISCAL 2018

TOTAL BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS 2018

	BONIFICACIÓN		EXENCIÓN		TOTALES	
CONCEPTO	Importe	Valores	Importe	Valores	Importe	Valores
TOTAL AYUDAS IBI	830.096,32 €	6.533			830.096,32 €	6.533
TOTAL I.A.E.	493.826,52 €	334	274.374,93 €	167	768.201,45 €	501
TOTAL I.B.I. BICES			128.499,89 €	4	128.499,89 €	4
TOTAL I.B.I. RÚSTICO	770,70 €	8	110.379,26 €	1.603	111.149,96 €	1.611
TOTAL I.V.T.M.	429.298,68 €	6.339	2.454.152,90 €	23.814	2.883.451,58 €	30.153
TOTAL PLUSVALÍA	2.093.507,05 €	1.979	347.482,64 €	53	2.440.989,69 €	2.032
TOTAL I.B.I. URBANO FAMILIAS NUMEROSAS	381.975,64 €	3.056			381.975,64 €	3.056
TOTAL RESTO I.B.I. URBANO	180.981,76 €	603	11.589.032,95 €	5.848	11.770.014,71 €	6.451
TOTAL T.E.V.			43.747,83 €	178	43.747,83 €	178
TOTAL	4.410.456,67 €	18.852	14.947.670,40€	31.667	19.358.127,07 €	50.519

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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

GESTRISAM SOLIDARIA

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.

21

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

22

ANEXO 2

Plan de actuaciones de Responsabilidad Social 2016-2019

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 951 92 92 92
e-mail: gestrisam@malaga.eu
http://gestrisam.malaga.eu

ANEXO PLAN DE ACTUACIONES 2016-2019 (informe ejecutivo)

RSC01/2016- MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2015, 2016, 2017 y 2018. Se trata de poner a disposición de todos los grupos de interés la información relativa a nuestro desempeño económico, medioambiental y social. Especialmente el grado de avance en los compromisos que adquirimos en esta materia, marcadas por las directrices del Global Reporting Initiative (G4).
Se realiza informe sobre Global Compact – 10 principios del Pacto Mundial en la memoria y se incorpora a la plataforma del Pacto mundial. (Suple al Informe de progreso anual).
Proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la Sostenibilidad y al desarrollo de la propia Responsabilidad Social Corporativa de Gestrisam. Se incorpora relación con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 del Pacto Mundial.
Además de mostrar el diálogo con los Grupos de Interés de nuestro organismo.
Es un sistema de autoevaluación y una herramienta para facilitar la comunicación con los grupos de interés propios.

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

RSC01AMB/2016 - **ODS 12-13-14-15 - Aspectos e impactos medioambientales y Política Explícita**.
Se ha realizado análisis del impacto medioambiental de la organización, revisando los indicadores establecidos en la política medioambiental de Gestrisam y estableciendo procedimientos de control y actuación para consumo y reciclado, principalmente.
Se identifican los impactos medioambientales más significativos de Gestrisam.
Se establecen indicadores de control para actuar.
Se analizan las directrices internas en materia medioambiental, principalmente, en consumo y reciclado.
Se establecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam. Se realiza seguimiento.

RSC02AMB/2016 – ODS 12-13-14-15 - Revisión Manual de Buenas Prácticas (BB.PP.) Medio ambientales. Medidas de Reciclado papel, plásticos, tapones. Difusión.
Se trata de revisar, finalizar, difundir, comunicar e implantar las actuaciones relacionadas con el Manual de Buenas Prácticas medioambientales de Gestrisam.
Se analizan las directrices internas en materia medioambiental recogidas en el manual de BB.PP. interno.
Se restablecen medidas concretas de consumo y reciclado para reducir los impactos negativos medioambientales de Gestrisam.
Se revisa y se realiza redifusión del manual de BB.PP. a los Grupos de Interés, fundamentalmente al personal.
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 – ODS 16 - RSC en Contratación y Compras – clausulas sociales y medioambientales.
Se trata de fomentar y difundir la RSC con y desde el Grupo de Interés: Proveedores de Gestrisam.
Se definen las clausulas sociales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.
Se definen las clausulas medioambientales e incorporar al procedimiento administrativo de contrataciones y compra.
Se incorporan en las licitaciones y pliegos de condiciones, cláusula adicional ponderada con exigencias sociales y medioambientales; en la medida en la que el procedimiento administrativo legal lo permita.
Se aplican a los proveedores atendiendo a la viabilidad específica de cada procedimiento.
Se difunde la RSC de Gestrisam entre los proveedores.

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

DIMENSIÓN SOCIAL

RSC01SOC/2016 – **ODS 17 -** Identificación, priorización y **dialogo** con los grupos de interés.
Consiste en desarrollar un plan de Comunicación organizativo claro, técnico e incluyente de todos los grupos de interés de Gestrisam, fomentando la participación de colectivos sociales.
Además de revisar los protocolos de comunicación actuales y proponer las mejorar que necesite implementar la Organización
Objetivos generales:
. Mejorar el procedimiento de información y de comunicación que desde Gestrisam emitimos.
. Desarrollar nuestra imagen corporativa con nuestras comunicaciones a nivel municipal.
. Dar respuesta a la Ciudadanía en materia tributaria y de padrón de habitantes, utilizando los canales adecuados y la información más correcta en nuestros comunicados.
. Avanzar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante el desarrollo del plan de comunicación corporativo específico, en el que se fomente la participación de distintos colectivos sociales (asociaciones de consumidores, asociaciones de mujeres, colegios profesionales, cámara de comercio, consejo del mayor, CEM, ...).

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

A Personal

. Formación para Dpto. RR.HH. en:

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

A Ciudadanía

. *Escuela* Cívico-Tributaria

. Encuentros Tributarios

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

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

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

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

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

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

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

Con relación a la Vigilancia en la Salud:

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

Con relación a la Formación en materia de seguridad y salud

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

Con relación a los lugares de trabajo

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

Con relación a la medidas de emergencia

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

Con relación a la Evaluación de Riesgos Laborales

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

Con relación a las campañas en materia de Seguridad y Salud

- Hábitos saludables
- Seguridad Vial
- Etc.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

RSC01ECO/2016 – ODS 16 - Medidas de Sostenibilidad en Gestrisam – Indicadores. Se trata de establecer indicadores de gestión que permitan obtener datos de gastos corporativos y ajustes frente a los presupuestos anuales y actuaciones sostenibles que favorezcan la propia gestión responsable corporativa.

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

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

MEDIDAS DE BUEN GOBIERNO

RSC01GOB/2016 – ODS 16-17 - Portal de transparencia

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

La información de transparencia queda estructurada en los siguientes apartados:

- Información institucional y organizativa.
- Información sobre altos cargos.
- Planificación y evaluación.
- Información de relevancia jurídica.
- Procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana.
- Contratos, convenios y subvenciones.
- Información económica, financiera y presupuestaria.

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

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

La CEM se compromete a difundir entre sus asociados el "Código de Buenas Prácticas Tributarias" elaborado por Gestrisam.
Se trata de colaborar desde los principios de transparencia y mutua confianza para evitar conflictos derivados de la interpretación de la normativa, y disminuir la inseguridad jurídica y los litigios.

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

RSC03GOB/2016 – ODS 1-10-16 - Gestrisam Solidaria

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

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

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

PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

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

Materialidad: La siguiente etapa en el proceso de transparencia, como requisito que, en mayor o menor grado, debemos asumir como organismo con un impacto relevante en el desarrollo de la sociedad malagueña.
Tenemos contemplado realizar un seguimiento constante de los aspectos que se determinaron como materiales de la Organización, con el apoyo de nuestros grupos de interés. Con ello buscamos mejorar, retroalimentar y actualizar los temas significativos para nuestro siguiente ciclo de elaboración de memoria. Esta revisión tendrá una temporalidad anual.

Se destaca en el año 2018 la revisión y redefinición de los grupos de interés por parte del Comité de Calidad de la organización.

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

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