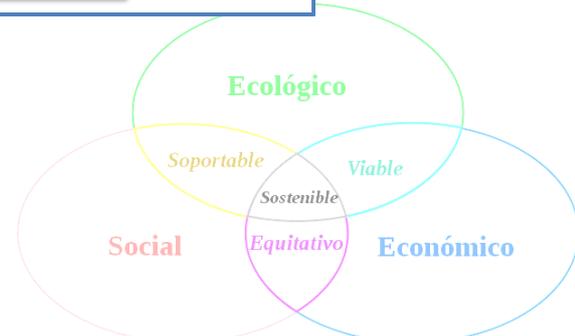
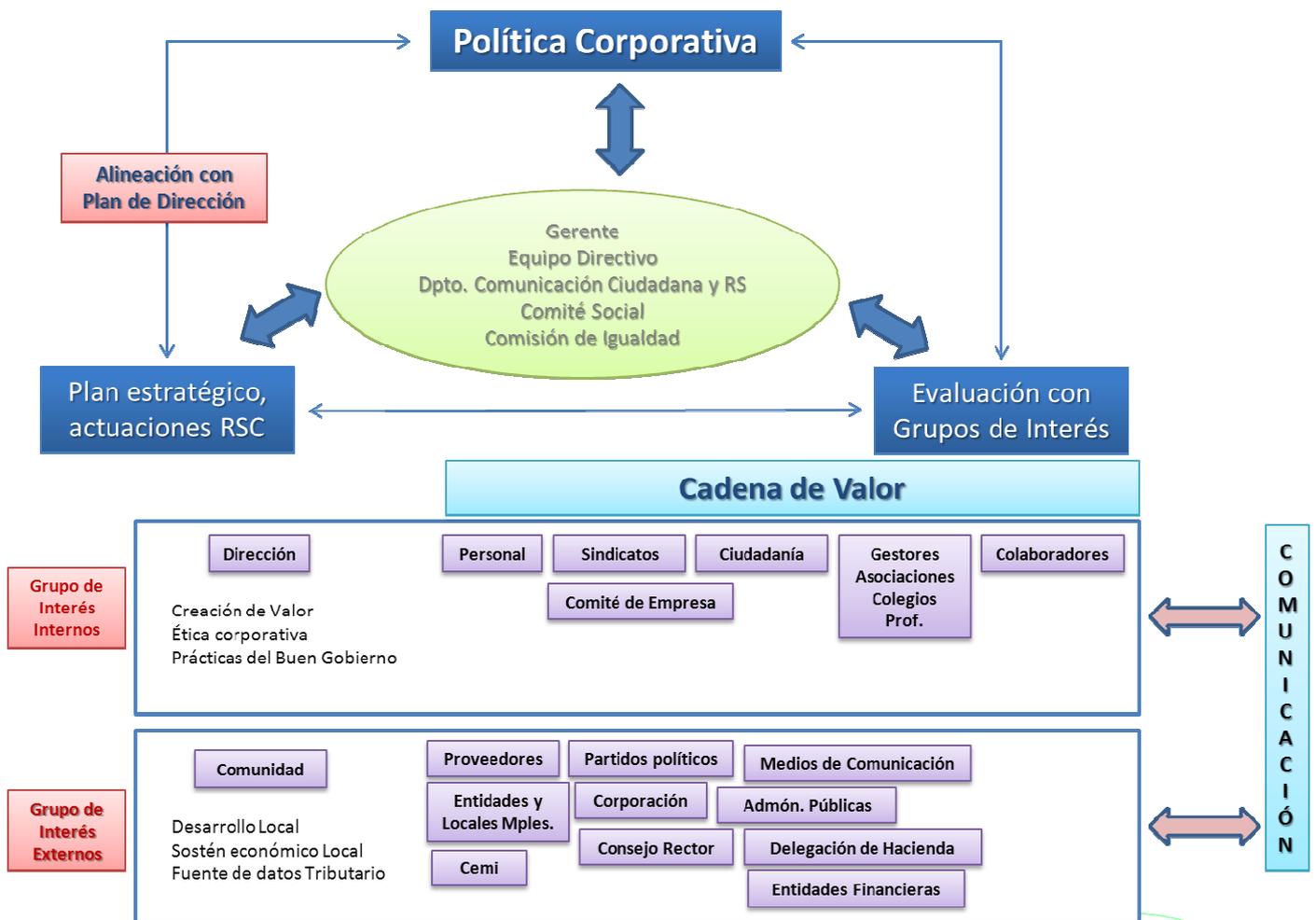




Versión 2.2 – 09/10/2014

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2013

1





ÍNDICE

2

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

2. PERFIL DE LA ORGANIZACION

2.1. Participación en Iniciativas Externas

2.2. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

5. PERFIL DE LA MEMORIA

6. GOBIERNO

7. ÉTICA E INTEGRIDAD

8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1. Enfoque de Gestión económica

8.1.2. Indicadores de desempeño

8.2 DIMENSION AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

8.2.2. Indicadores de desempeño

8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1. Enfoque de Gestión social

8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

8.3.4. Indicadores de Sociedad

8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos

9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

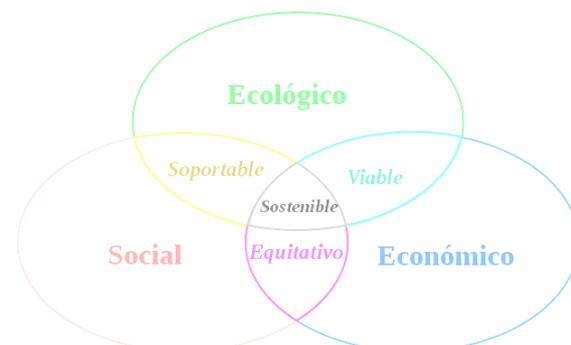
9.1. Derechos Humanos

9.2. Estándares Laborales

9.3. Medio Ambiente

9.4. Anticorrupción

10. TABLA DE CONTENIDOS GRI

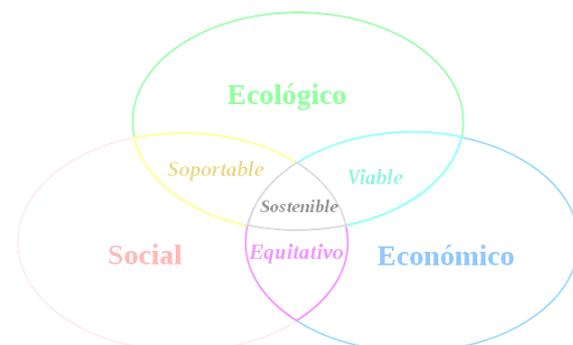




1.

3

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS





1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

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

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

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

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

Como es habitual cada año desde 2010, presentamos este Informe anual de Sostenibilidad, con objeto de aportar información relevante a nuestros grupos de interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga.

Este informe contiene indicadores Sociales, Económicos Ambientales y de Buen Gobierno de Gestrisam, que complementan nuestra gestión.

Pretendemos con ello reforzar nuestro compromiso con la transparencia y dotar de mayor información a los interesados, en materia de gestión responsable.

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

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

Destacando nuestra progresión en calidad siguiendo el modelo EFQM de excelencia en la gestión y la evolución de nuestra organización en los casi 25 años de su creación. Manteniendo los procesos y adaptando la gestión hacia un buen servicio a la Ciudad de Málaga en nuestras competencias tributarias y del padrón de habitantes.

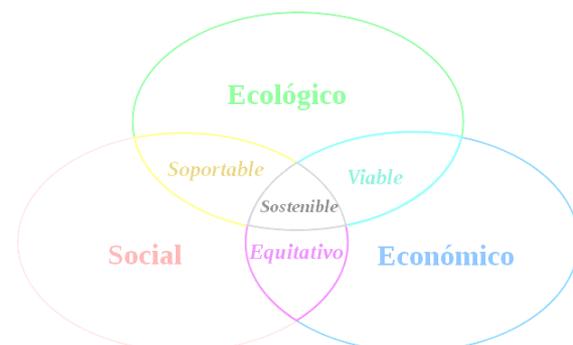




2.

5

PERFIL DE LA ORGANIZACION





2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

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

GESTRISAM

6

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

Misión (nuestra razón de ser)

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

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

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

Visión (donde buscamos estar)

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

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

Valores Compartidos (nuestros principios y valores)

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

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

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

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





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

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

7

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

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga

Gerente: *Juan Manuel Ruiz Galdón*

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

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

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

Uno - ESPAÑA

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Organismo Autónomo de Administración Local. Ayuntamiento de Málaga

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga

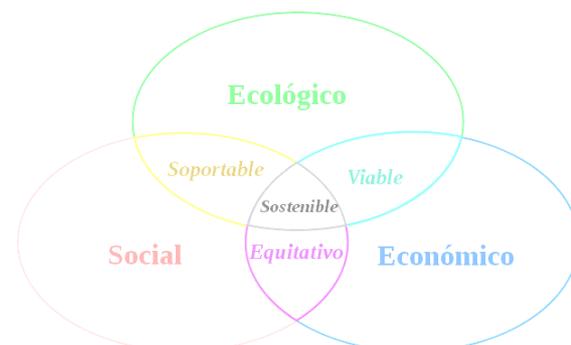
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Nº de empleados: 231 (138 mujeres y 93 hombres)

Adscripciones funcionales: 26 (funcionarios/as)

13 millones de euros - presupuesto 2013

Sin Ayudas financieras recibidas por el Gobierno





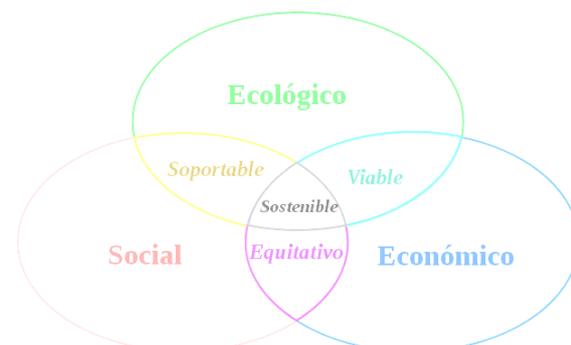
Competencias Orgánicas de Gestrisam:

01. ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

02. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS

- A. AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES:
 - A.1. AUTOLIQUIDACIONES IVTM
 - A.2. AUTOLIQUIDACIONES BAE
 - A.3. DECLARACIONES BAE POR CORREO
 - A.4. ICIO
 - A.5. SOLICITUDES DE LIQUIDACIONES DE PLUSVALÍA
 - A.6. AUTOLIQUIDACIONES PLUSVALÍA
 - A.7. AUTOLIQUIDACIONES IAE
 - A.8. DECLARACIONES IAE POR CORREO
 - A.9. DECLARACIONES DE ALTERACIÓN CATASTRAL
- B. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES TRIBUTARIAS:
 - B.1. INSCRIPCIONES IBI
 - B.2. INSCRIPCIONES IVTM
 - B.3. INSCRIPCIONES IAE
 - B.4. INSCRIPCIONES TEV
 - B.5. INSCRIPCIONES BAE
- C. PADRONES FISCALES
 - C.1. ELABORACION DE PADRONES FISCALES
 - C.2. APROBACION DE PADRONES FISCALES
- D. SANCIONES
- E. LIQUIDACIONES
- F. CAMBIOS DE TITULARIDAD IBI
- G. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA
 - G.1. PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA IAE-BAE





- G.2. *PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN LIMITADA PLUSVALÍA*
- H. BENEFICIOS FISCALES NO ROGADOS
- I. RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS (REAS)
- J. SANCIONES ORDENANZAS DE CONVIVENCIA Y OTRAS

03. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO VOLUNTARIO

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

04. GESTIÓN DE COBRO EN PERIODO EJECUTIVO

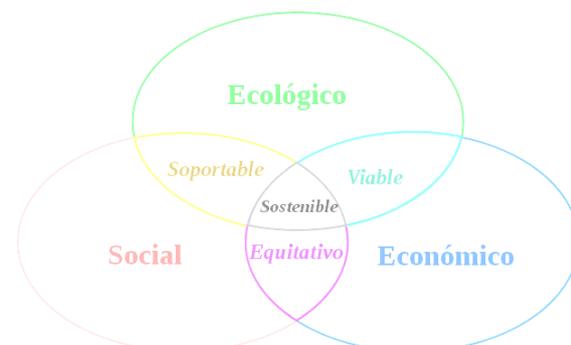
- A. RECAUDACIÓN EJECUTIVA
- B. INVESTIGACIÓN PATRIMONIAL
- C. EMBARGOS
 - C.1. EMBARGO DE CUENTAS
 - C.2. EMBARGO DE SALARIOS
 - C.3. EMBARGO DE CREDITOS
 - C.4. EMBARGO DE INMUEBLES
 - C.5. EMBARGO DE VEHÍCULOS
 - C.6. EMBARGO DE ESTABLECIMIENTO MERCANTILES
 - C.7. AFECCIÓN DE BIENES
 - C.8. DERIVACIÓN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

05. INSPECCION TRIBUTARIA

- A. INSPECCION
- B. ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACION
- C. SANCIONES

06. GESTION DE MULTAS

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





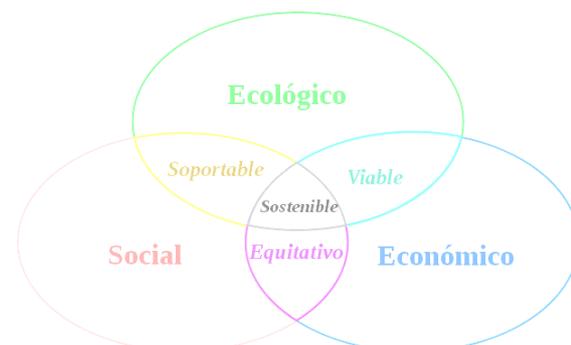
07. SOLICITUDES

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

10

08. PADRÓN DE HABITANTES

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





G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

DATOS DE PERSONAL AL 31/12/2013

CATEGORIAS

TECNICO DE GRADO SUPERIOR	12
TECNICO GRADO MEDIO	42
TECNICO AUXILIAR	133
AUXILIAR	37
ORDENANZAS	6
LIMPIADORA	1
AYUDANTE	0
TOTAL TRABAJADORES	231

PLANTILLA DE TRABAJADORES

FIJOS	185
TEMPORALES	8
INTERINOS	33
RELEVO	1
GERENTE	1
FUNCIONARIOS	3
TOTAL TRABAJADORES	231

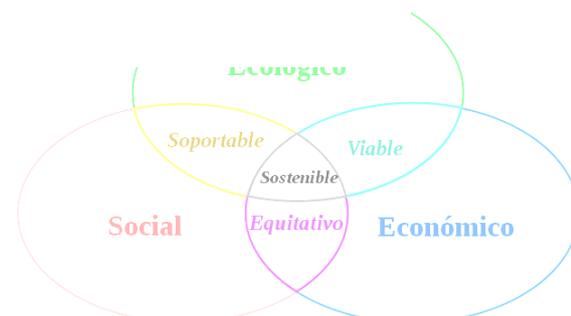
TGS – HOMBRE	11
TG S- MUJER	1
TGM – HOMBRE	25
TGM – MUJER	17
T.AUX. – HOMBRE	47
T.AUX. – MUJER	86
AUXILIAR – HOMBRE	6
AUXILIAR – MUJER	31
ORDENANZA HOMBRE	4
ORDENANZA MUJER	2
LIMPIADOR	0
LIMPIADORA	1
TOTAL TRABAJADORES	231

Nº DE HOMBRES	93
Nº DE MUJERES	138
TOTAL TRABAJADORES	231

DISTRIBUCION POR AREAS

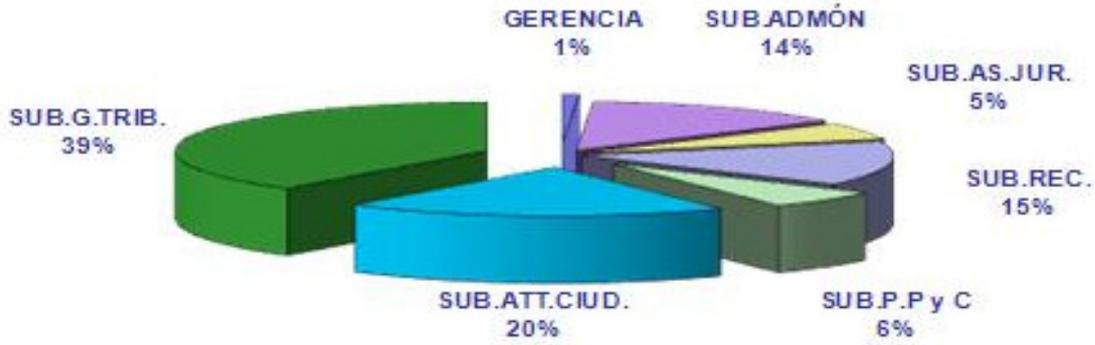
GERENCIA	2
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	32
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	13
SUBDIRECCIÓN PPTOS, PLANIF.CONT.	14
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	34
SUBDIRECCIÓN ATT. CIUDADANO	46
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	90
TOTAL TRABAJADORES	231

MATERNIDAD	1
PERMISOS SIN RETRIBUIR	0
BAJAS I.T. LARGA DURACION	3
EXCEDENCIAS	6
INV.C/RESERVA PUESTO	0
JUBILACION	0

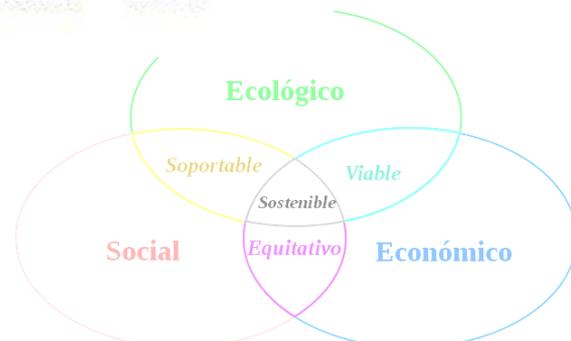
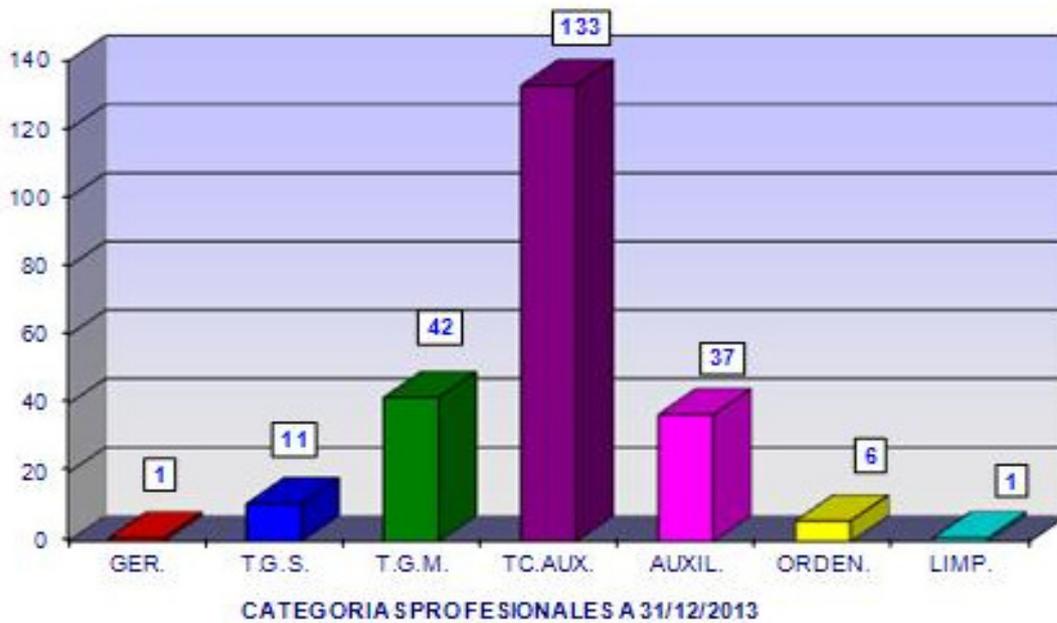




DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SUBDIRECCIONES

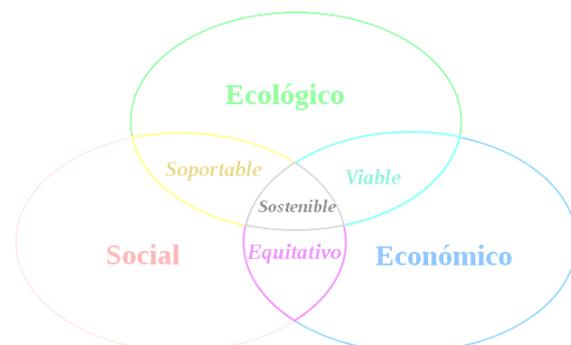
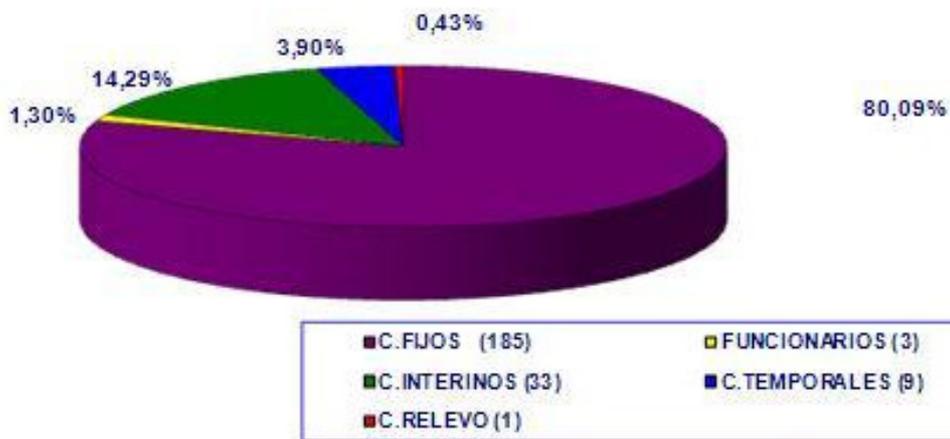
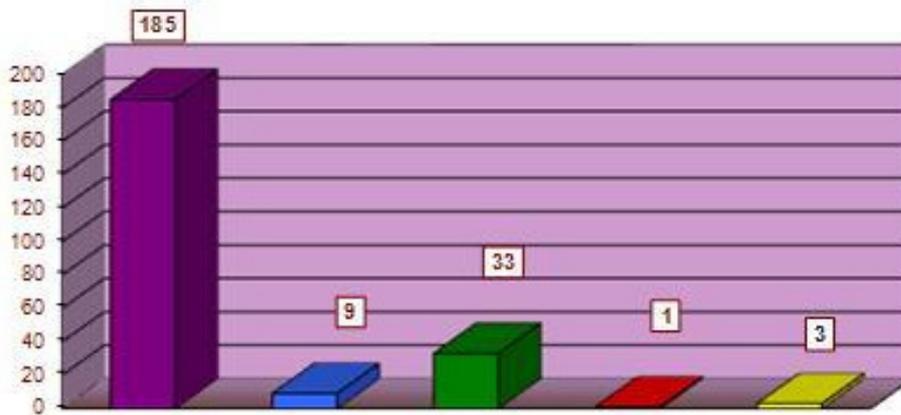


DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORIAS A 31/12/2013





DISTRIBUCION PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATOS A 31/12/2013

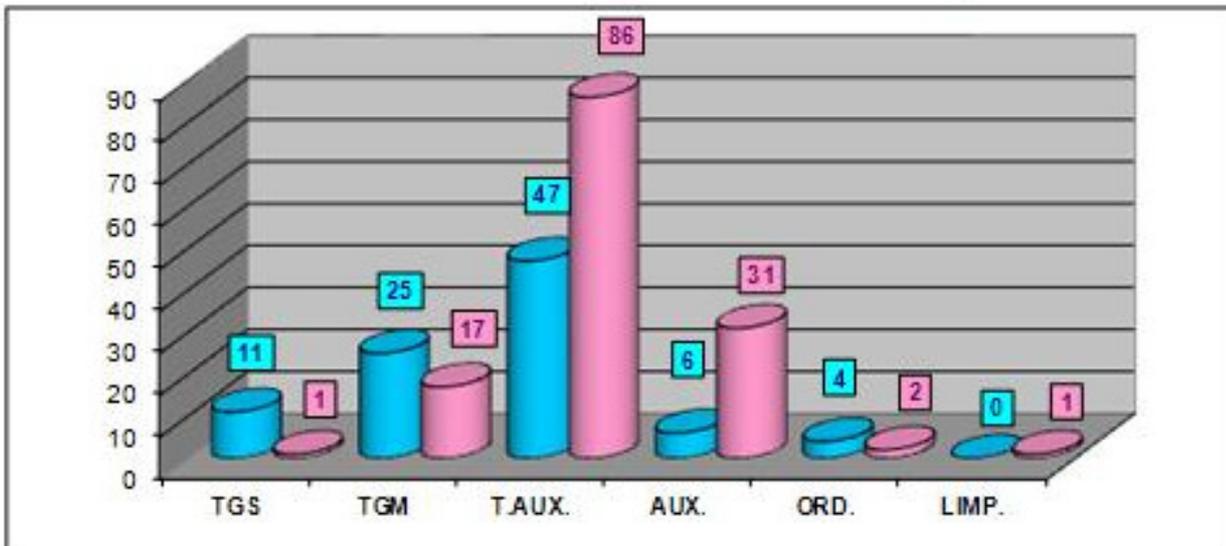


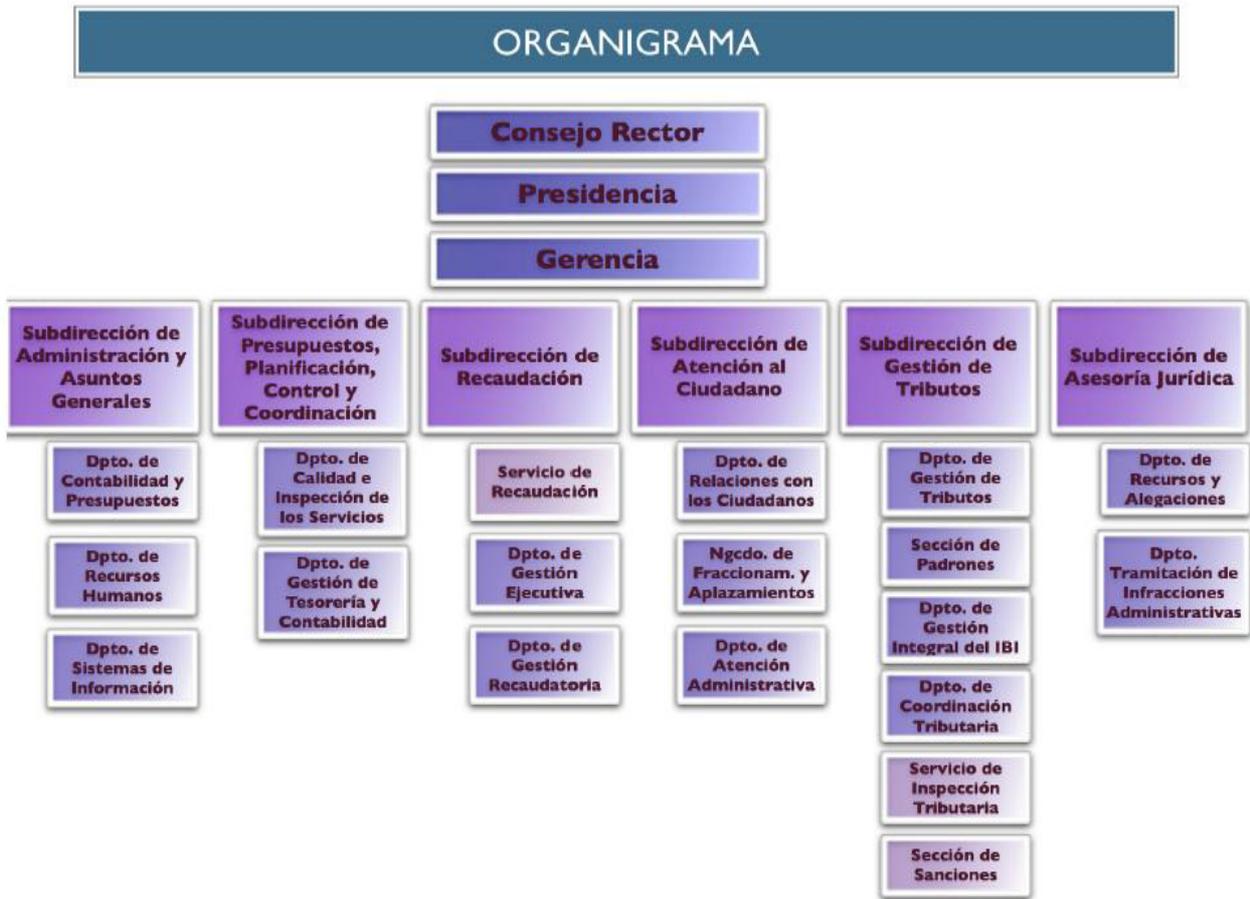


DISTRIBUCIÓN POR SEXO a 31/12/2013

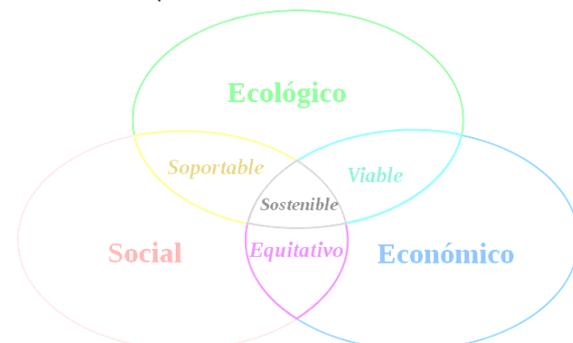


DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS y SEXO





Nota: este organigrama es del año 2013. En la actualidad hay cambios significativos en la organización. Destacable el departamento que genera esta memoria: Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social, muestra de la apuesta de la dirección de Gestrisam por desarrollar la Responsabilidad Social Corporativa en todos sus ámbitos.





G4-11. CONVENIO COLECTIVO

Si, Convenio Colectivo propio. Con un porcentaje del 89% de personas empleadas cubiertas por el mismo, quedando excluidos el Gerente y los Subdirectores. También quedan excluidas las 26 personas empleadas públicas del área de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga.

Enlace convenio colectivo:

<http://legislacion.derecho.com/acuerdo-18-noviembre-2013-consejeria-deeconomia-innovacion-ciencia-y-empleo-5319619>

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

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

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

El procedimiento de contratación es por procedimiento público administrativo por concurso.

PRINCIPALES SERVICIOS de GESTRISAM
Atención al ciudadano
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 del cobro en materia de sanciones por infracciones de tráfico
Control de los derechos de participación en los ingresos del Estado del Ayuntamiento de Málaga
Tramitación de ayudas para el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
Domiciliación de tributos
Emisión de documentos de pago
Resolución de reclamaciones derivadas de la gestión de cobro
Asistencia tributaria en materia de declaraciones, solicitudes, reclamaciones e inspección
Asistencia en materia de declaraciones relacionadas con el Padrón Municipal de Habitantes
Prestación de servicios en gestión catastral



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

Nueva forma de trabajar aplicada:

. Rediseño de nuestros procedimientos para adaptarlos al nuevo escenario económico: flexibilidad y facilidades de pagos; refuerzo de la gestión ejecutiva.

17

Colaboración ciudadana: Incorporar la voz de nuestros clientes presentes y potenciales en nuestra gestión en base a las encuestas de satisfacción y expectativas (nuevo Plan de Dirección 2012-2015).

. Atención a la ciudadanía accesible y excelente: Nuevo diseño de Atención integral, accesible, personalizada y descentralizada en nuevas y modernas instalaciones.

. Uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información: Modificación de los procedimientos para adaptarlos a la tramitación electrónica y digitalización de documentos.

. Coordinación y comunicación: Incorporación del SIMAD (simplificación administrativa).

. Alta cualificación de nuestras personas: Nuevos métodos de implicación de las personas; coordinación con los planes de formación municipales.

G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

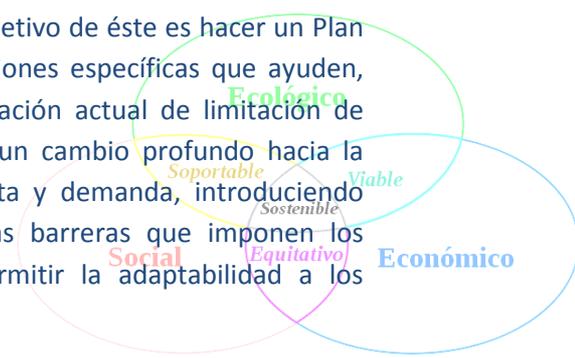
El Principio de Precaución hace referencia al enfoque adoptado por la Organización para incorporar medidas que aborden posibles impactos ambientales:

Por las actividades que desarrolla nuestra organización, no aplicamos el principio de precaución.

Si tenemos medidas de cuidado del medio ambiente de reciclado y de consumo sostenible.

G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

- Incorporación al grupo de trabajo de **RSC del Ayuntamiento de Málaga**, adheridos a la metodología MERSO (Marco Estratégico de Responsabilidad Social) recogido en el PAC_MIDO que queda recogido en el Plan de Calidad Municipal, en el ámbito de la Gobernanza y Estrategias Corporativas. **Plan de Acción en Calidad**, el PAC-MIDO (para la Modernización, Innovación y el Desarrollo Organizativo) 2012-2015.
- Incorporación al **Plan de innovación municipal - PIN** – El objetivo de éste es hacer un Plan que defina, delimite, coordine, impulse y dinamice actuaciones específicas que ayuden, mediante la innovación y la creatividad, a superar la situación actual de limitación de recursos y cambios normativos y organizativos, logrando un cambio profundo hacia la administración pública inteligente que la sociedad necesita y demanda, introduciendo nuevas formas de ver y hacer las cosas que rompan las barreras que imponen los habituales esquemas y condiciones de trabajo, para permitir la adaptabilidad a los requerimientos del entorno.



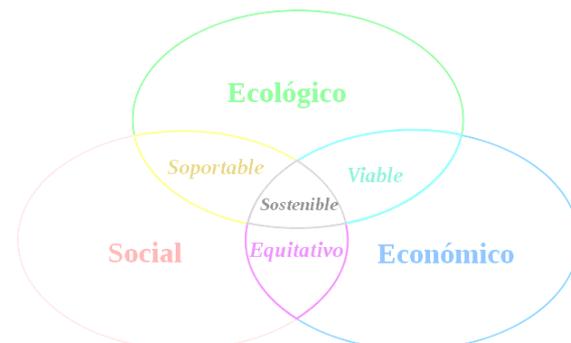


Este PIN viene, pues, delimitado por:

- La coyuntura y situación de cambio en las administraciones locales y la necesidad de desarrollo organizativo para afrontar los retos actuales; debe ayudar a desplegar ese cambio corporativo.
 - La existencia en el ayuntamiento de acciones de innovación tecnológica en otros departamentos (smartcity, gobierno abierto,...); este es, pues, un Plan insertado en el plan de calidad, el PAC-MIDO, como facilitador del resto de instrumentos de actuación. Surge para favorecer la mejora en la gestión diaria.
 - La elección, de conceptos, herramientas, estrategias y enfoques de innovación más adecuados para la Administración Pública, teniendo en cuenta el entorno social, económico, legas, formativo...que actualmente rodea al mundo de la innovación.
- La implicación de nuestra Organización en el PIN se engloba en la incorporación de 17 personas del O.A. de Gestión Tributaria a los diferentes grupos de trabajo del Plan de Innovación, suman un total de 10 grupos que son:

GRUPOS DE TRABAJO DEL PLAN DE INNOVACIÓN MUNICIPAL- MÁLAGA
Aplicación de la e-administración
Oficina sin papeles
Coordinación Interna
Metodología y análisis de valor
Definición de la atención al ciudadano
Definición de modelos de análisis de los grupos de interés
Definición de un modelo de gestión municipal
Modelo de Gestión del Conocimiento
Protocolo de comunicación externa
Evaluación de políticas públicas y sistemas de evaluación de la satisfacción

- Convenios de colaboración con empresa de reciclados de Mollina
- Colaboración con Banco de sangre
- Alianzas y colaboración benchmarking con otras Administraciones Públicas extranjeras (Marruecos, República Dominicana...)





G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Nuestras redes de cooperación con otros organismos y entidades están recogidas en nuestra memoria EFQM.

Así también las sinergias y alianzas que venimos estableciendo en los últimos años. Se detalla resumen, como sigue a continuación:

- FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias)
- FAMP (Federación Andaluza de Municipios y Provincias)
- Comisión Técnica de Calidad del Ayuntamiento de Málaga
- PAC MIDO del Ayuntamiento de Málaga – Plan de Acción en Calidad
- PIN del Ayuntamiento de Málaga - Plan de Innovación
- CEM (Confederación de Empresarios de Málaga)
- Cámara de Comercio de Málaga
- Colegios Profesionales
- Universidad de Málaga

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

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO

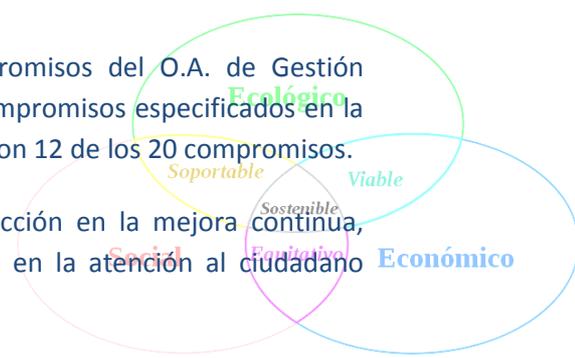
Renovación del Certificado de Calidad ISO 9001:2000 en toda la Organización.

Subdirección de Atención al Público - CALIDAD

En la renovación del Certificado de Calidad ISO 9001:2000 es referente a la prestación de servicios de atención e información al ciudadano, relativos a la recaudación de tributos y padrón de habitantes.

Esta Subdirección participa en la identificación de los compromisos del O.A. de Gestión Tributaria con los ciudadanos. Se ha cumplido con todos los compromisos especificados en la Carta de Servicios – 2013 en cuanto a la atención al ciudadano, con 12 de los 20 compromisos.

Como medida de la implicación del personal de esta Subdirección en la mejora continua, destacar que se han presentado distintas acciones de mejora en la atención al ciudadano durante 2013.





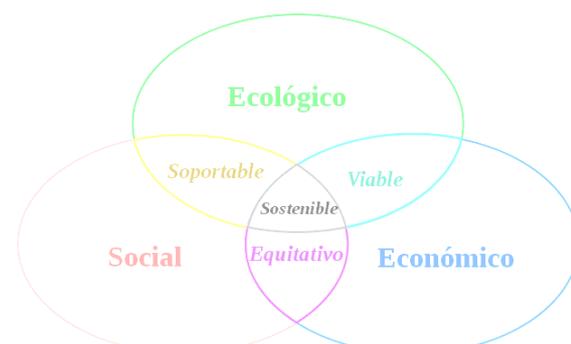
Se realizan encuestas de satisfacción dirigida a ciudadanos atendidos presencialmente en nuestras oficinas y telefónicamente en el 952.13.58.13. La valoración global del servicio recibido presencialmente ha sido de **8,63**. En el ejercicio 2011 se consiguió una valoración global de 8,71. Aunque ha bajado un poco, se mantiene la tendencia sobre la alta percepción que tienen los ciudadanos del servicio que ofrecemos en Gestrisam, valorándose la eficacia, cortesía, duración de la atención, tiempo de espera, instalaciones y cantidad de información. La valoración global del servicio recibido telefónicamente ha sido de **9,70**, idéntica a la obtenida en 2011.

20

Participación en el Grupo de Desarrollo de atención a la ciudadanía, como coordinador a nivel de la corporación municipal.

En el desarrollo de esta labor, ciudadanos a través de distintos medios, han querido manifestar su agradecimiento. Este año se han recepcionado un total de **162 agradecimientos**.

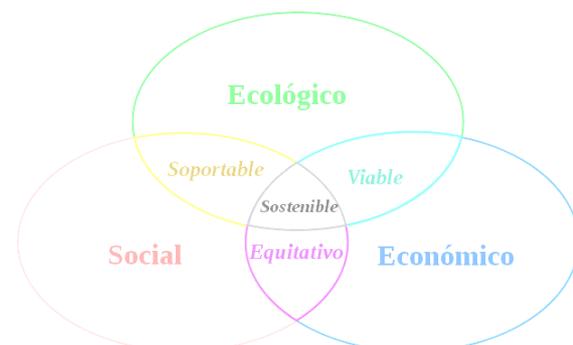
Mención especial de la **FEMP** (Federación Española de Municipios y Provincias) por el trabajo realizado sobre las Ordenanzas Fiscales en la corrección del lenguaje administrativo con perspectiva de Género. Aplicación de herramientas para la utilización de un **Lenguaje no sexista en la Administración Pública**.





3.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA





3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

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

22

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.

G-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.





G-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Estructura orgánica interna y línea de dependencia municipal

G-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente

MEMORIA 2013- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

1.- PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2013, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 12.743.334,90 €. 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	9.792.371,50	9.227.285,89	9.222.911,67	94,23%	94,18%
II	Gastos bienes corrientes y servicios	2.480.897,74	1.918.911,83	1.408.670,00	77,35%	56,78%
III	Gastos financieros	10.001,00	4.774,76	4.774,76	47,74%	47,74%
IV	Transferencias corrientes	3.607,00	1.587,00	1.587,00	44,00%	44,00%
TOTAL GASTOS CORRIENTES		12.286.877,24	11.152.553,48	10.637.943,43	90,77%	86,58%
VI	Inversiones reales	437.855,66	326.513,52	326.513,52	74,57%	74,57%
TOTAL GASTOS DE CAPITAL		437.855,66	326.513,52	326.513,52	74,57%	74,57%
VIII	Activos financieros	18.602,00	18.600,00	18.600,00	99,99%	99,99%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		18.602,00	18.600,00	18.600,00	99,99%	99,99%
TOTAL PRESUPUESTO		12.743.334,90	11.497.673,00	10.983.056,95	90,22%	86,19%

Presupuesto de Ingresos:

CAPITULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% RECONOCIM.	% RECAUDAC.
III	Tasas y otros ingresos	0,00	262,70	262,70	-	-
IV	Transferencias corrientes	12.282.877,24	10.685.509,00	10.685.509,00	87,00%	87,00%
V	Ingresos patrimoniales	4.000,00	1.168,06	1.168,06	29,20%	29,20%
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		12.286.877,24	10.686.939,76	10.686.939,76	86,98%	86,98%
VI	Transferencias de capital	428.598,82	326.809,69	11.292,81	76,25%	2,63%
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL		428.598,82	326.809,69	11.292,81	76,25%	2,63%
VIII	Activos financieros	27.858,84	18.600,00	4.533,00	66,77%	16,27%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS		27.858,84	18.600,00	4.533,00	66,77%	16,27%
TOTAL PRESUPUESTO		12.743.334,90	11.032.349,45	10.702.765,57	86,57%	83,99%



A pesar de las reducciones operadas en el presupuesto con respecto al ejercicio precedente, la aplicación de diferentes medidas de ahorro durante 2013 ha conseguido situar el nivel de ejecución del presupuesto de gastos en un 86,19%. Hay que reseñar que las obligaciones liquidadas en 2013, una vez descontadas las transferencias corrientes correspondientes al capítulo 4 de gastos, han supuesto una reducción del 3,10% con respecto a 2012.

2.- CONTRATACION

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los **servicios de custodia, mantenimiento, consultas y préstamos del archivo de oficina y administrativo del Organismo** para los ejercicios 2013, 2014 y 2015 por un importe máximo de 70.539,38 €, lo que supone una disminución del 19,41% con respecto al anterior contrato.

En cumplimiento del acuerdo de Prórroga por los ejercicios 2013-2014 del Convenio Colectivo donde se aprobó la ampliación de la prestación por **seguro de asistencia sanitaria al personal temporal del Organismo**, se ha formalizado la contratación de la correspondiente póliza para dicho colectivo de trabajadores.

Se ha iniciado la contratación del **servicio de arrendamiento y mantenimiento de equipos de impresión**, por el que, con una duración de cuatro años, se procederá a renovar y mantener dicho equipamiento con un importe de ahorro estimado en dicho periodo, en términos de mantenimiento anual e inversión en equipos, de **95.373,49 €**.

Se han adecuado los pliegos tipos de contratación a las modificaciones realizadas durante 2013 en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3.- CONTABILIDAD

Se han realizado acciones formativas en relación con la nueva Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local aprobada en 2013, por la que se adapta al ámbito local las modificaciones introducidas en el nuevo PGCP de 2010.

Se ha situado el plazo medio de pago a proveedores en 24,28 días, lo que comparado con los 30,06 días obtenidos en 2012, significa una disminución del 19,22%.

4.- OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Las diferentes disposiciones normativas aprobadas en los dos últimos años por las que se imponían a los entes locales la obligación de comunicar periódicamente una gran cantidad de información de origen contable y presupuestario (aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria; informes de morosidad, seguimiento del plan de ajuste municipal, contratos administrativos, etc...) ha obligado a introducir cambios significativos en la planificación de tareas asignadas al personal, ante la importante carga de trabajo que dichas comunicaciones han supuesto.





5.- MEDIDAS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

Es necesario destacar las siguientes actuaciones:

- ✓ Se ha conseguido una reducción en los consumos de papel (-13,18%), electricidad (-0,38%) y consumibles informáticos (-7,54%).
- ✓ Se ha efectuado una normalización de la iluminación de pasillos.
- ✓ Instalación de contenedores de reciclaje con separación de contenidos.
- ✓ Asignación de vehículo eléctrico municipal para tareas internas de reparto y traslado.

G-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

La cobertura de nuestra organización se fundamenta en nuestra propia gestión y en la creación y desarrollo de sinergias con los agentes externos. En segmentos de actuación con:

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

G-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

La memoria anual sigue la línea establecida por la Dirección en base a la estructura orgánica de la organización en los diferentes departamentos competenciales. En cuanto a la memoria de sostenibilidad es la primera, año 2013. Ambas vienen desarrollándose en un marco nuevo legal con la Ley de Transparencia nacional y autonómica aprobadas recientemente. Línea de trabajo ya implementada previamente en nuestra organización.

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

Será de aplicación la legislación vigente sobre Transparencia.

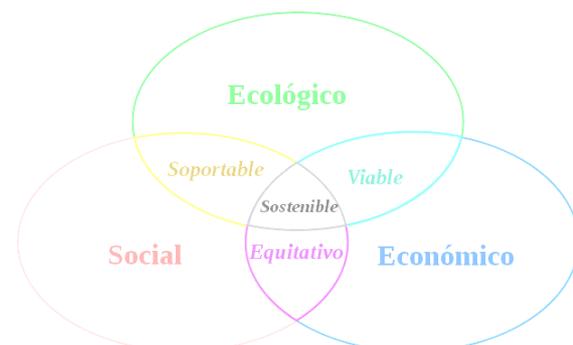
Se incorporará acceso al portal interno en materia de RSC donde se incluye la presente memoria de Sostenibilidad y plan de actuaciones en RS. Además de la constitución, regulación y actas del Comité Social de la organización, centrado en el desarrollo, mejora e implantación de la Responsabilidad Social en Gestrisam.





4.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

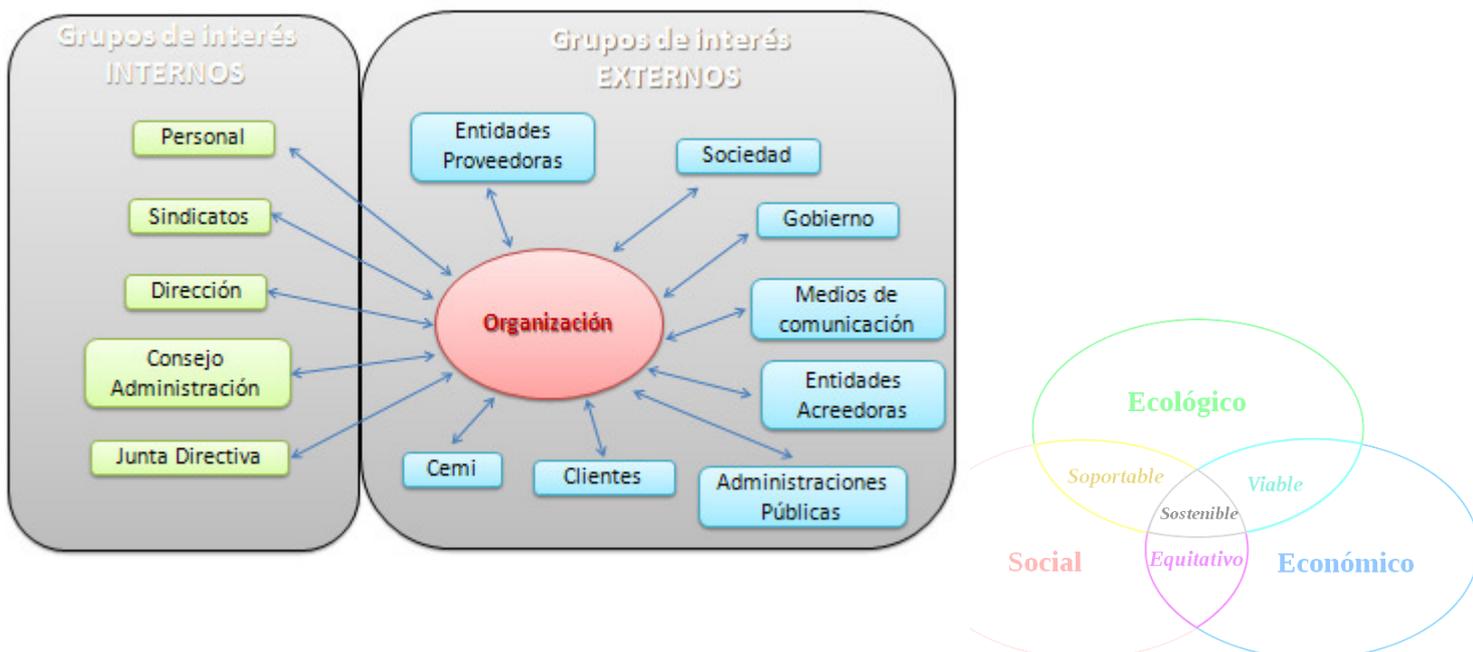




G-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En diagnóstico previo de RSC, incluido en el marco estratégico municipal, fue emitido en enero del año 2010, donde el equipo corporativo trabajamos el diagnóstico con el consultor José Joya, y establecimos 12 grupos de interés (Stakeholders) que os identifico por orden de prioridad (sin ahondar en nuestra dependencia). Éstos son:

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

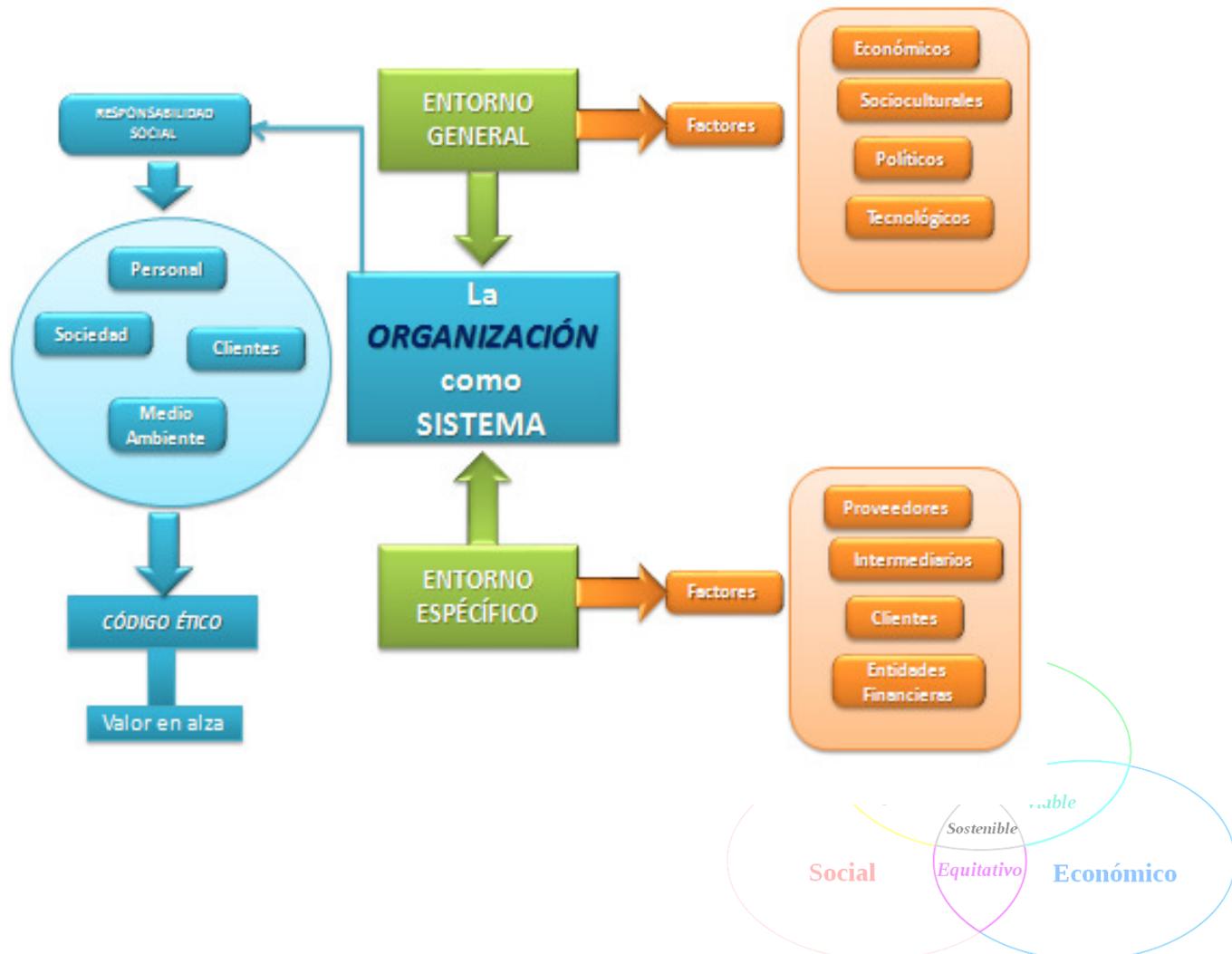


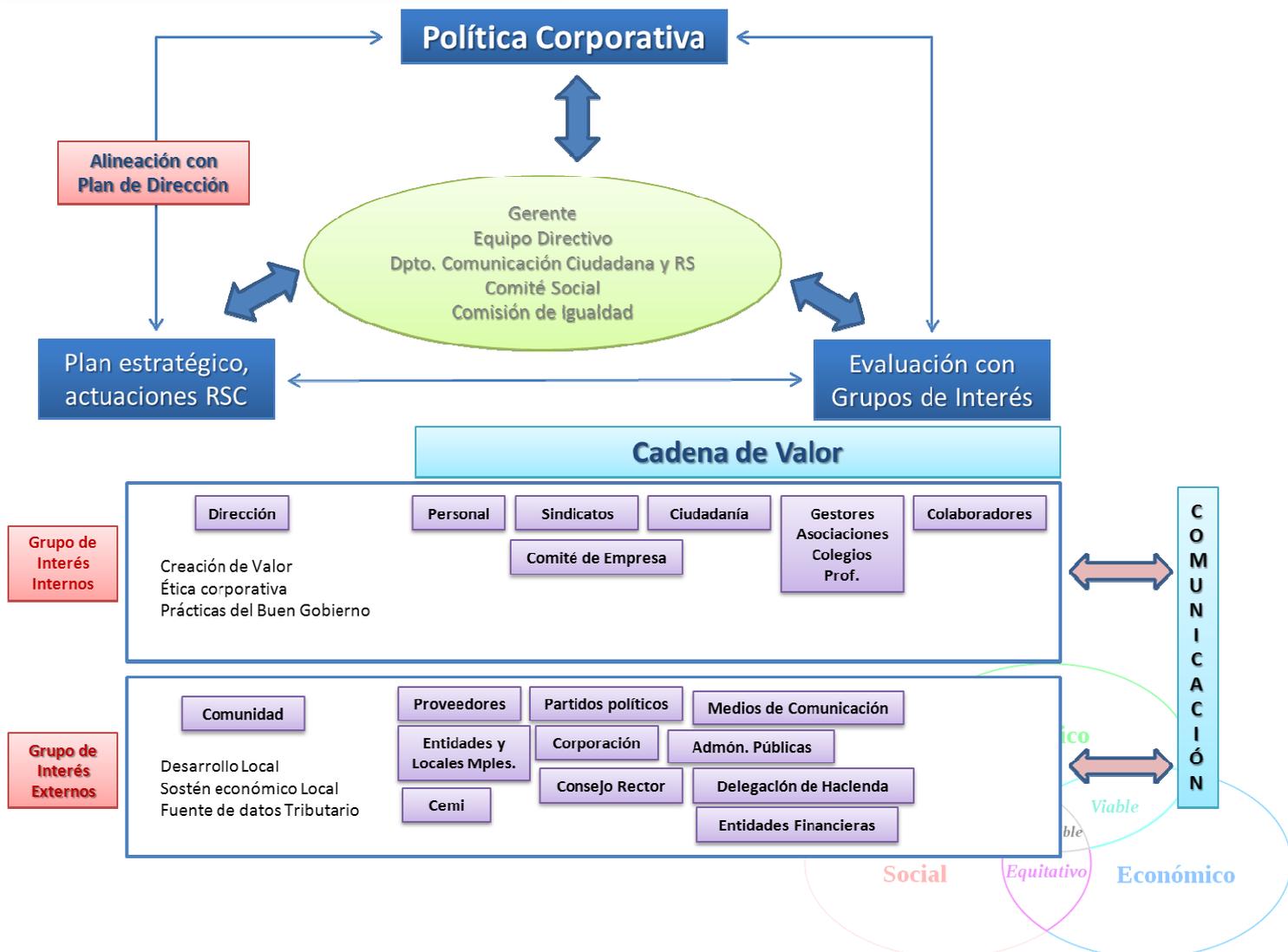
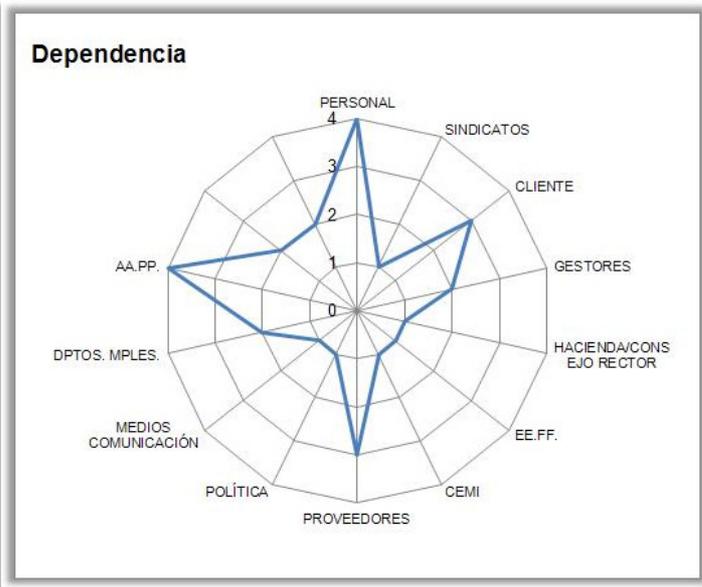
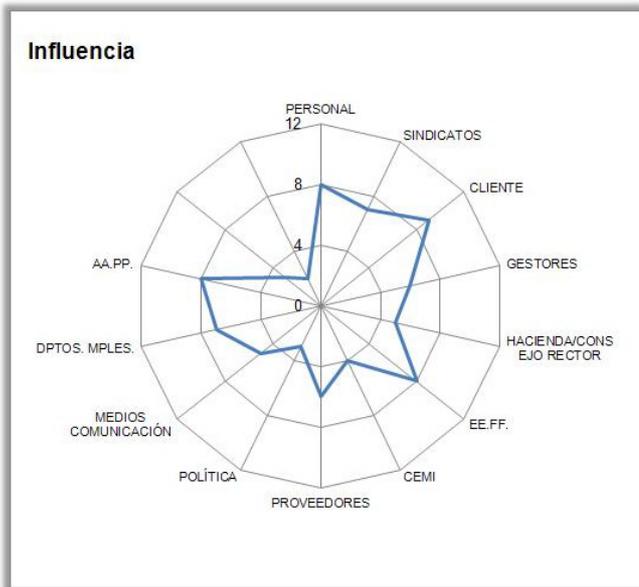


G-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN

Grupo de interés	Influencia	Dependencia	INFLUENCIA	DEPENDENCIA
1	PERSONAL	8	3	PERSONAL
2	SINDICATOS	7	2	SINDICATOS
3	CLIENTE	8	4	CLIENTE
4	GESTORES	5	2	GESTORES
5	HACIENDA/CONSEJO RECTOR	9	3	HACIENDA/CONSEJO RECTOR
6	EE.FF.	5	2	EE.FF.
7	CEMI	8	3	CEMI
8	PROVEEDORES	5	2	PROVEEDORES
9	POLÍTICA	7	2	POLÍTICA

G-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS







Creación de Sinergias con Aliados y beneficios obtenidos:

Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Entidades Financieras	Unicaja, Caixa, BBVA, BSCH y Cajamar	Convenio de colaboración bancario	. Pago a través de la red de sucursales, cajeros y online. . Domiciliaciones de los recibos
CEMI	Centro Municipal de Informática	Sistemas de información, Tecnología y Entorno Web	. Desarrollo de aplicaciones, . Hardware e infraestructura, . Seguridad de la información.
Proveedores	HEXA	Nuevas instalaciones	. Instalaciones modernas y accesibles
Otras Administraciones Públicas	Universidad de Málaga (UMA)	Convenio de Colaboración para las prácticas laborales de alumnos. Becas Universitarias	. Trabajos prácticos, de investigación y desarrollo.
		Convenio marco para la investigación, desarrollo, innovación y formación.	. Convenios específicos . Servicios técnicos y asesoramiento científico. . Intercambio de información y formación científico técnica. . Promoción de la investigación, innovación y las NN.TT.
	Gerencia Provincial del Catastro	Colaboración con la Gestión e Inspección Catastral.	. Colaboración interadministrativa . Mejora y actualización del censo de bienes inmuebles
	Comisión técnica de valoración catastral y Comisión de Hacienda de la FEMP	Colaboración con el desarrollo de normativa reguladora del impuesto sobre bienes inmuebles,	. Elaboración de la circular sobre el procedimiento inspector. . Propuesta de reforma de la ley de Haciendas Locales. . Orden de regulaciones específicas.
	Consejo General del Notariado	Adhesión del convenio en materia del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Plusvalía.	. Colaboración, asistencia e información a la ciudadanía.
	FEMP	Comisión para el estudio de la tasa de ocupación del subsuelo.	. Estudio y propuesta en la gestión de la tasa. . Gestión tributaria en empresa de telefonía móvil.
	FEMP Y FAMP	Participación y colaboración.	. Intercambio de información en el ámbito financiero y tributario. . Estudio de propuestas de mejoras normativas.
	CEM	Sesiones de trabajo con la Confederación de Empresarios de Málaga.	. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.
	Instituto Nacional de la Seguridad Social	Convenio de colaboración para el desarrollo del Reglamento de la Ayuda al pago del IBI.	. Suministro de información y uso de NN.TT. . Mejora en las resoluciones de Ayudas IBI.
	Dirección Gral. De Tráfico	Convenio de colaboración sobre acceso a los registros de vehículos.	. Uso de NN.TT. . Intercambio de información.
	INE y FEMP	Encuentros monográficos con especialistas de grandes provincias.	Intercambio de experiencias y conocimientos.
	Diputación provincial de Málaga	Convenio de colaboración para el pago diferido de las liquidaciones por publicación de anuncios	. Reducción de tiempos de publicación. . Colaboración interadministrativa. . Disminución de pagos diferidos.
	Dirección Gral. Del Catastro	Convenio de colaboración en materia de gestión catastral.	. Aumento de inscripciones tributarias del IBI.
	AEAT	Convenio de colaboración en materia de suministro de información.	. Control y actualización de la información fiscal.
Cámara de Comercio	Sesiones de trabajo con la Cámara de Comercio de Málaga.	. Línea de actuación en tributación y fiscalidad.	
Otras Áreas Municipales	Áreas Municipales	Delegación de competencias en materia tributaria.	. Gestión recaudatoria de derechos de cobro.
	GMU	Convenio de colaboración en la gestión cobratoria de la Gerencia Mpal. Urbanismo.	. Colaboración interadministrativa. . Gestión recaudatoria de ingresos en ejecutiva.

Social Equitativo Económico

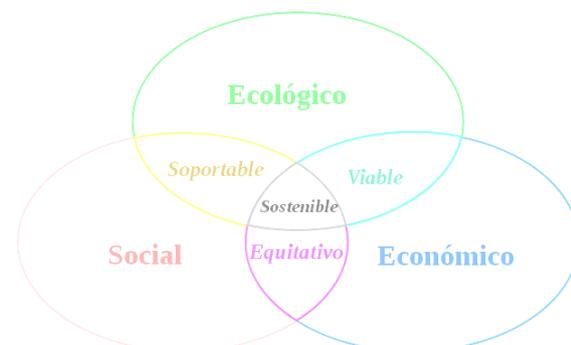


Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos
Colegios Profesionales y Otros Colectivos	Colegio de Gestores Administrativos.	Convenio de colaboración para la tramitación del IVTM.	. Uso de las nuevas tecnologías y tramitación online. . Atención personalizada. . Intercambio de información
	Empresas Rent a Car	Convenio de colaboración para la gestión del IAE, IVTM y Sanciones.	. Depuración de padrones fiscales. . Domiciliación de recibos. . Tramitación expdtes.sancionadores tráfico.
	Agrupación de cofradías de Semana Santa	Convenio de colaboración en la aplicación del ICIO (Impuesto Construcciones).	. Intercambio de información. . Colaboración con la ciudadanía. . Tramitación de bonificaciones.
	Asociación de Consumidores	Convenio de colaboración para la mejora de la prestación del servicio de Gestrisam.	. Comunicación y colaboración con la ciudadanía.
	Centros educativos	Jornadas Cívico-Tributarias.	. Colaboración local con la formación y la Educación en el ámbito Escolar
		Convenio de prácticas de Formación Profesional	. Trabajos prácticos de apoyo admntvo.

Se detalla a continuación los datos obtenidos durante el año 2013 con los centros educativos en la colaboración que desarrolla Gestrisam en el ámbito escolar:

Jornadas Cívico-Tributarias 2013

Centros visitados	11
Sesiones realizadas	17
Periodo de tiempo	22/01/2013 a 03/05/2013
Total Alumnos	760





G-27. TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

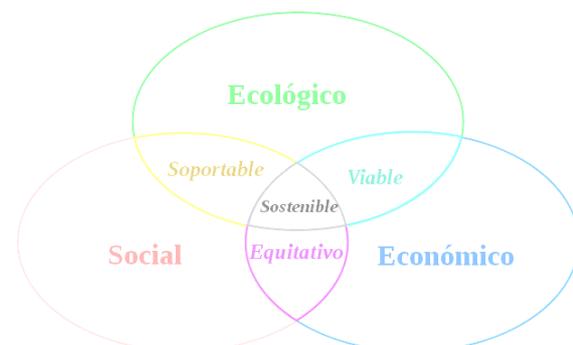
MATRIZ 5.15 DE IMPLICACION DE LOS GRUPOS DE INTERES EN LA CADENA DE VALOR		
Segmentos o Grupos	Cómo se implican	Cómo los implicamos
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano/Contribuyente/Beneficiario 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la colaboración y comunicación en la prestación del servicio Proporcionando información de su satisfacción y expectativas Presentando quejas y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Realizando encuestas de expectativas y satisfacción Analizando las quejas y sugerencias e implantando acciones de mejora Manteniendo un diálogo constante
<ul style="list-style-type: none"> Gestores/Asesores 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborando en la gestión y recaudación tributaria Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante acuerdos y convenios de colaboración
<ul style="list-style-type: none"> Consejo Rector Delegación de Economía y Hacienda 	<ul style="list-style-type: none"> A través del Gobierno y la administración del Organismo Dirigiendo y coordinando el despliegue de la estrategia Asegurando la provisión de recursos necesarios para nuestra gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante reuniones periódicas del Consejo Rector Manteniendo una comunicación constante y eficaz
<ul style="list-style-type: none"> Junta de Gobierno Local Corporación 	<ul style="list-style-type: none"> Definiendo el enfoque en nuestro modelo a implantar Liderando todos los proyectos municipales en los que participamos Mediante sus aportaciones al Plan de Dirección y de Actuaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborando en la implantación de proyectos municipales Participando en el desarrollo de estrategias Manteniendo una comunicación constante y eficaz
<ul style="list-style-type: none"> Directivos 	<ul style="list-style-type: none"> Liderando la implantación del modelo de gestión Realizando la Planificación estratégica Analizando los resultados, oportunidades de mejora y tomando decisiones Mediante el seguimiento de objetivos Coordinando y supervisando las unidades organizativas 	<ul style="list-style-type: none"> Implementando una metodología de planificación estratégica Estableciendo Comités directivos Mediante reuniones periódicas interdepartamentales Estableciendo un cuadro de mando integral Desarrollando un plan de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> Empleados 	<ul style="list-style-type: none"> Aportando sugerencias y acciones de mejora Mediante su implicación en la mejora continua del sistema Colaborando con el establecimiento y consecución de objetivos Participando en la planificación e implantación de actuaciones Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía Proporcionando información a través de encuestas de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Haciéndoles partícipes de la gestión Favoreciendo su motivación Reconociendo los esfuerzos en la mejora Manteniendo una comunicación interna eficaz Realizando encuestas de satisfacción Desarrollando un plan de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> Sindicatos 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la representación de los trabajadores Manteniendo un diálogo abierto con la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Consultándoles las principales cuestiones que puedan afectar a la plantilla
<ul style="list-style-type: none"> Entidades Financieras 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborando en la recaudación tributaria Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Estableciendo Convenios de Colaboración bancaria financiera Mediante una comunicación eficaz
<ul style="list-style-type: none"> CEMI 	<ul style="list-style-type: none"> A través del mantenimiento y desarrollo informático 	<ul style="list-style-type: none"> Promoviendo el desarrollo de nuevas tecnologías Manteniendo una comunicación eficaz
<ul style="list-style-type: none"> Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante una prestación de servicios eficaz Ofreciendo productos nuevos, de calidad y precios competitivos 	<ul style="list-style-type: none"> Estableciendo criterios de homologación Definiendo requisitos en la prestación del servicio Favoreciendo la innovación y el uso de nuevas tecnologías en la contabilidad
<ul style="list-style-type: none"> Otras Administraciones Públicas Otras Áreas municipales 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la delegación de competencias en materia tributaria Intercambiando información de carácter tributario Cooperando en la aplicación y desarrollo de reglamentación 	<ul style="list-style-type: none"> Participando e impulsando comisiones de trabajo Estableciendo Convenios de colaboración interadministrativa Intercambiando experiencias y conocimientos
<ul style="list-style-type: none"> Colegios profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> Colaborando en el asesoramiento, la gestión y la tramitación de impuestos Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Estableciendo Convenios de colaboración
<ul style="list-style-type: none"> Sociedad malagueña Colectivos socio-económicos 	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionando información a través de encuestas de opinión Siendo mediadores en la comunicación con la ciudadanía y la prestación de servicios Colaborando en el cumplimiento de obligaciones tributarias 	<ul style="list-style-type: none"> Impulsando reuniones consultivas con asociaciones ciudadanas y profesionales Orientando el diseño y la prestación de servicios a sus necesidades Estableciendo acuerdos de colaboración para prácticas de formación Realizando Jornadas para la colaboración social en la formación y la educación Participando en encuestas municipales
<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Trasladando a la ciudadanía información sobre nuestros servicios Diffundiendo datos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la publicación de información tributaria y de interés para la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> Ámbito de Administración Local 	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionando información Favoreciendo el intercambio de conocimientos y experiencias 	<ul style="list-style-type: none"> Organizando jornadas y participando en ponencias Colaborando en redes de cooperación





5.

PERFIL DE LA MEMORIA





5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año 2013

G-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Junio 2014, se corresponde al año 2013 completo. Informe de Gestión Anual

G-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

Anual - 1º año de elaboración de la Memoria de Sostenibilidad – 2013 – julio.

La periodicidad de presentación de memorias de Sostenibilidad 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.

G-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.

951927064 - amartin@malaga.eu

G-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.

G-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

- No se realiza verificación externa de la Memoria de Sostenibilidad.
- No obstante, en la presente memoria figuran algunos de los contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias GRI.



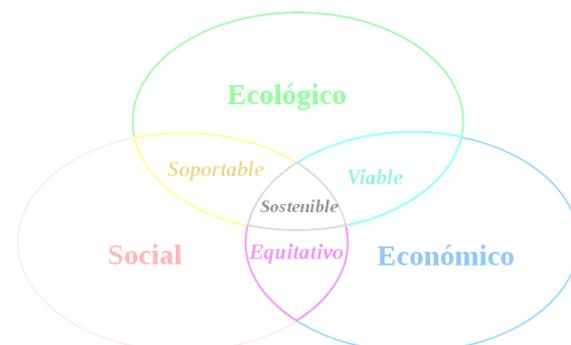


MATRIZ 5.16 DE CONSTRUCCIÓN DE UNA EXPERIENCIA OPTIMA DE LOS CLIENTES			
Elemento	Cómo se desarrolla	Personas implicadas	Despliegue EFQM
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Formación teórica en atención a la ciudadanía de conocimientos concretos por los responsables de los negociados gestores de tributos, recaudación y padrones Formación práctica especializada en los distintos puestos de trabajo de las unidades gestoras en atención a la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Subdirección de Atención al Ciudadano Mandos intermedios Subdirectores 	3
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión por procesos y del conocimiento GESTRISO Acceso compartido al Sistema de Gestión del O.A. GESCÓN Acceso compartido a información y conocimientos en toda la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la plantilla 	3, 4 y 5
Delegación	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de Acciones de mejora Grupos de mejora Comunicación interna mediante reuniones periódicas Autonomía en toma de decisiones Asignación clara de funciones y responsabilidades Aplicaciones corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la plantilla 	3
Evaluación desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos específicos de cada proceso en la Gestión por objetivos con un sistema de reconocimiento para el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la plantilla 	3 y 7
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Compensación por campaña de domiciliación de recibos. Incentivos a través de Sistemas de Reconocimiento: Productividad por Mejora de la Calidad de los Servicios Horario flexible Plan de Comunicación Información anual recogida en Encuesta de Satisfacción interna Productividades específicas por puestos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Subdirección de Atención al Ciudadano Toda la plantilla 	7a
Documentación del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Instrucciones generales. Instrucción sobre criterios generales de Atención al ciudadano Manuales de formación en tributos integrados como instrucciones 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la plantilla 	5

Año a año contamos con el conocimiento, la colaboración y la participación de las personas que atienden a nuestros clientes incorporando representantes en los órganos colegiados como Comité de Dirección y de Calidad, además de preguntar al personal de contacto para conocer las expectativas sobre la prestación de nuestro servicio de nuestros clientes y usuarios, como en el grupo focal para la Carta de Servicios.

Nos comparamos para comparar la prestación y distribución de nuestros servicios y evaluar nuestros puntos fuertes

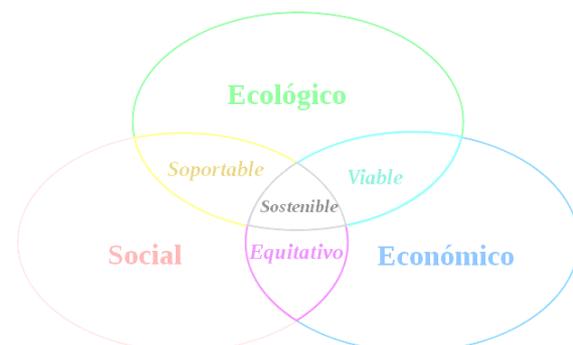
Conscientes de las ventajas y la importancia de la información proporcionada a través de las actividades de benchmarking, éstas constituyen un elemento clave en la planificación de objetivos de cada macroproceso y en la evaluación de los resultados obtenidos, especialmente los que tienen mayor influencia en la prestación de servicios, como el que realizamos para la Atención a la Ciudadanía. Promovemos y participamos en Jornadas, Congresos y reuniones de distintos ámbitos que nos permitan intercambiar información y compararnos con otras organizaciones locales, autonómicas y estatales y nos apoyamos en el análisis de datos de estudios comparativos e informes de instituciones y organismos especializados en los servicios públicos.





6.

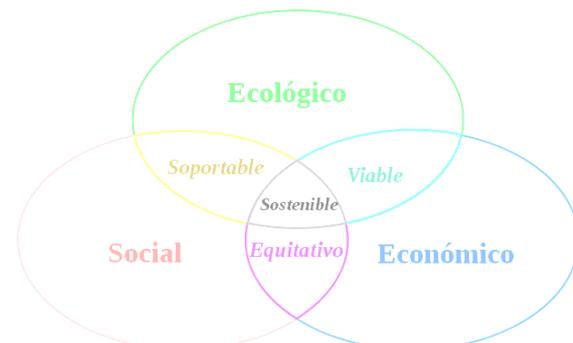
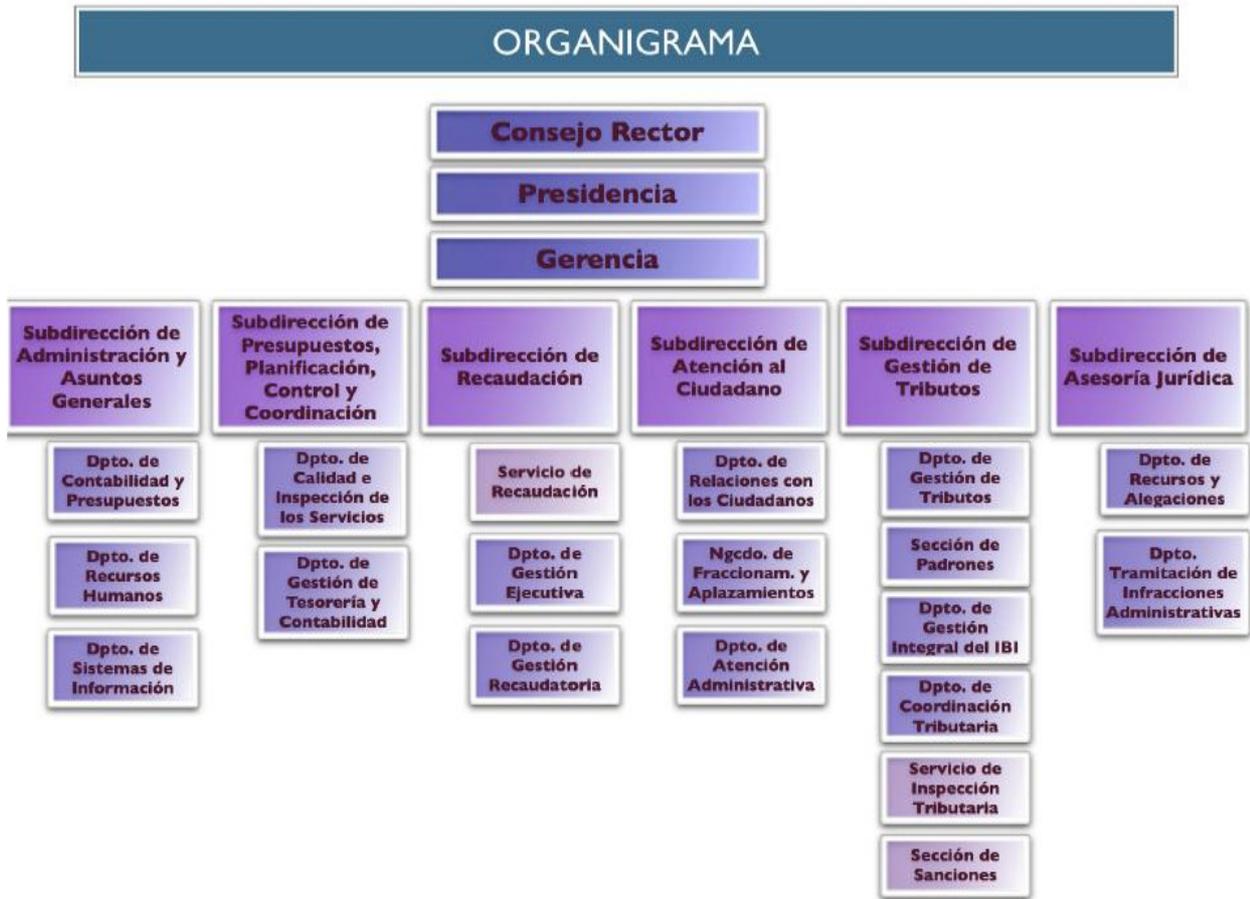
GOBIERNO





6. GOBIERNO

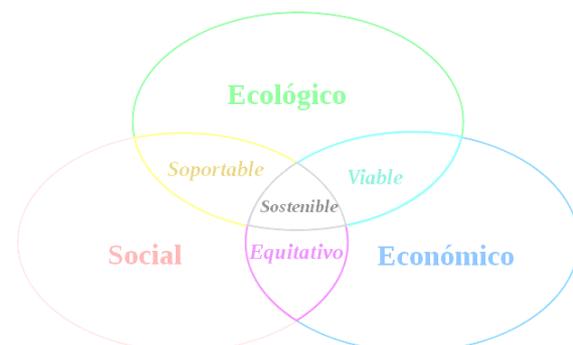
G-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO





7.

ÉTICA E INTEGRIDAD





7. ÉTICA E INTEGRIDAD

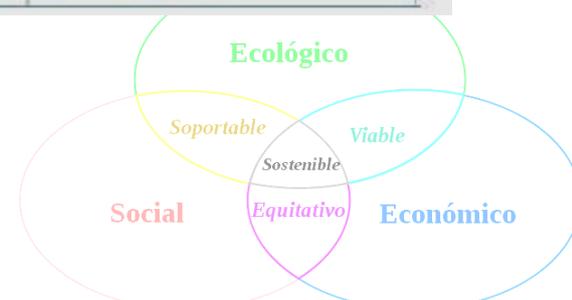
G-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

Desplegamos los objetivos estratégicos en la Planificación de Gestión y del Plan de Actuaciones para llegar a nuestras personas.
Cómo alineamos los planes de gestión de las personas, los procesos clave y la tecnología, en apoyo a nuestra estrategia
Los planes de acción de recursos humanos, están diseñados para apoyar las líneas estratégicas generales de la organización.

39

MATRIZ 3.2 DE ALINEACIÓN DE LOS PLANES, LOS PROCESOS CLAVE Y LA TECNOLOGÍA

Aspecto clave de RRHH	Planes y actuaciones de RRHH	Tecnología	Proceso clave
• Formación	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación Proceso de Promoción Interna a Técnico Auxiliar Portal de gestión del conocimiento Análisis de adecuación de RPT 	<ul style="list-style-type: none"> ELEARNING Portal interno (intranet) GESCON 	<ul style="list-style-type: none"> A1.A Formación A1.C Selección y promoción G1.C Auditorías internas G3.A Plan de Dirección
• Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Comunicación y Coordinación Interna Protocolo de intercambio de información Programa de productividad por objetivos Línea directa con la Dirección Grupos de mejora en actuaciones e-administración 	<ul style="list-style-type: none"> Portal interno (intranet) GESCON GESTRISO SIGA Telecomunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> A1.D Gestión de nómina G1.B Acciones de mejora G1.C Auditorías internas G1.G Circulares e instrucciones G3.A Plan de Dirección Procesos operativos de la organización
• Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de intercambio de información Plan de Comunicación y Coordinación Interna Desarrollo del Portal interno Centralización de circulares e instrucciones Portal de gestión del conocimiento Línea directa con la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Portal interno (intranet) SIGA Telecomunicaciones Software de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> G1.B Acciones de mejora G1.C Auditorías internas G1.E Quejas y sugerencias G1.F Revisión por la dirección y gestión de datos G1.G Circulares e instrucciones G3.A Plan de Dirección
• Retribución	<ul style="list-style-type: none"> Programa de productividad por objetivos Productividad por mejoras de los servicios Análisis de la evaluación del desempeño Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad 	<ul style="list-style-type: none"> Portal interno (intranet) SIGA Telecomunicaciones Software de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> A1.D Gestión de nómina G1.B Acciones de mejora G1.F Revisión por la dirección y gestión de datos G2.B Presupuestos Procesos operativos de la organización
• Selección	<ul style="list-style-type: none"> Dotación de bolsas de trabajo Análisis de adecuación de RPT Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad Proceso de Promoción Interna a Técnico Auxiliar 	<ul style="list-style-type: none"> Portal interno (intranet) Página web Telecomunicaciones Software de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> A1.A Formación A1.B Necesidades de personal A1.C Selección y promoción G2.B Presupuestos G3.A Plan de Dirección
• Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Seguridad y Salud Planes de emergencia Plan de mejora en las instalaciones Planificación de los nuevos espacios de trabajo Encuesta de Satisfacción Interna Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad Plan de Comunicación y Coordinación Interna Desarrollo del Portal interno 	<ul style="list-style-type: none"> Portal interno (intranet) GESCON GESTRISO Programa WCRONOS LIMEY SURVEY Telecomunicaciones Nuevos sistemas de domótica Instalación de equipos de energía eficiente Sistema de comunicación en lenguaje de signos a través de WebCam 	<ul style="list-style-type: none"> A1.E Gestión del Tiempo de trabajo G1.B Acciones de mejora G1.C Auditorías internas G1.E Quejas y sugerencias G2.A1 Contratación y compras G2.A2 Procedimiento abierto G2.A3 Procedimiento restringido G2.A4 Procedimiento negociado G2.B Presupuestos G3.A Plan de Dirección





MATRIZ 3.2 DE ALINEACIÓN DE LOS PLANES, LOS PROCESOS CLAVE Y LA TECNOLOGÍA

<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de productividad por objetivos • Plan de mejora en las instalaciones • Encuesta de Satisfacción Interna • Potenciación de la accesibilidad, transparencia e igualdad • Concienciación buenas prácticas medioambientales • Programa Conciliam • Productividad por mejoras de los servicios • Plan de Comunicación y Coordinación Interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal interno (intranet) • GESCON • GESTRISO • SIGA • LIMEY SURVEY • Nuevos sistemas de domótica • Instalación de equipos de energía eficiente • Sistema de comunicación en lenguaje de signos a través de WebCam 	<ul style="list-style-type: none"> • A1.D Gestión de nómina • G1.B Acciones de mejora • G1.C Auditorías internas • G1.E Quejas y sugerencias • G1.F Revisión por la dirección y gestión de datos • G1.G Circulares e instrucciones • Procesos operativos de la organización • G3.A Plan de Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de nombramientos y ceses de jefaturas • Protocolo de regulación de traslado • Análisis de adecuación de RPT • Dotación de bolsas de trabajo • Negociación Colectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal interno (intranet) • Telecomunicaciones • Página web • Programa WCRONOS • Software de Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • A1.A Formación • A1.B Necesidades de personal • A1.C Selección y promoción • A1.D Gestión de nómina • G1.G Circulares e instrucciones • G2.B Presupuestos • G3.A Plan de Dirección

GESTRISAM gestiona por procesos, favoreciendo el control y mejora de la organización.

Nuestra metodología para el diseño y gestión de los procesos

GESTRISAM dispone de una metodología para la identificación, análisis, medición y mejora de los procesos de la Organización. Esta metodología se realiza en tres fases: identificación-mediación-mejora.

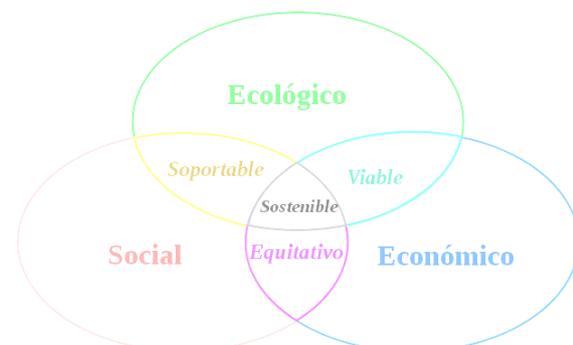




8.

41

NUESTRO DESEMPEÑO





8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8.1.1. ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA

42

1.- PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2013, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a 12.743.334,90 €. El detalle de las magnitudes más importantes de la liquidación a nivel de capítulo es el siguiente:

A pesar de las reducciones operadas en el presupuesto con respecto al ejercicio precedente, la aplicación de diferentes medidas de ahorro durante 2013 ha conseguido situar el nivel de ejecución del presupuesto de gastos en un 86,19%. Hay que reseñar que las obligaciones liquidadas en 2013, una vez descontadas las transferencias corrientes correspondientes al capítulo 4 de gastos, han supuesto una reducción del 3,10% con respecto a 2012.

2.- CONTRATACION

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los **servicios de custodia, mantenimiento, consultas y préstamos del archivo de oficina y administrativo del Organismo** para los ejercicios 2013, 2014 y 2015 por un importe máximo de 70.539,38 €, lo que supone una disminución del 19,41% con respecto al anterior contrato.

En cumplimiento del acuerdo de Prórroga por los ejercicios 2013-2014 del Convenio Colectivo donde se aprobó la ampliación de la prestación por **seguro de asistencia sanitaria al personal temporal del Organismo**, se ha formalizado la contratación de la correspondiente póliza para dicho colectivo de trabajadores.

Se ha iniciado la contratación del **servicio de arrendamiento y mantenimiento de equipos de impresión**, por el que, con una duración de cuatro años, se procederá a renovar y mantener dicho equipamiento con un importe de ahorro estimado en dicho periodo, en términos de mantenimiento anual e inversión en equipos, de **95.373,49 €**.

Se han adecuando los pliegos tipos de contratación a las modificaciones realizadas durante 2013 en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

3.- CONTABILIDAD

Se han realizado acciones formativas en relación con la nueva Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local aprobada en 2013, por la que se adapta al ámbito local las modificaciones introducidas en el nuevo PGCP de 2010.



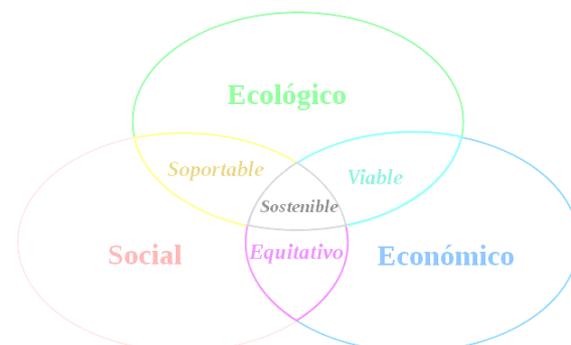


Se ha situado el plazo medio de pago a proveedores en 24,28 días, lo que comparado con los 30,06 días obtenidos en 2012, significa una disminución del 19,22%.

4.- OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Las diferentes disposiciones normativas aprobadas en los dos últimos años por las que se imponían a los entes locales la obligación de comunicar periódicamente una gran cantidad de información de origen contable y presupuestario (aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria; informes de morosidad, seguimiento del plan de ajuste municipal, contratos administrativos, etc...) ha obligado a introducir cambios significativos en la planificación de tareas asignadas al personal, ante la importante carga de trabajo que dichas comunicaciones han supuesto.

43

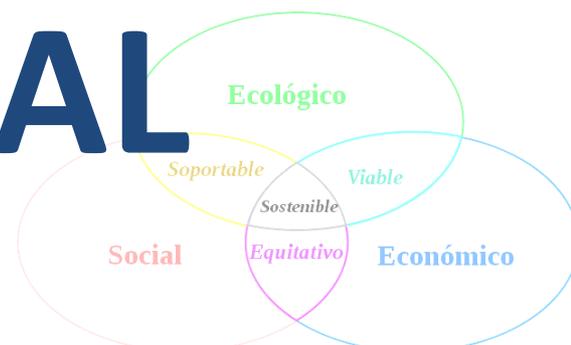




9.

44

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL





9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

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.

45

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

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

Aun trabajándose en Gestrisam la RSC desde 2009; se crea en 2014 un Departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa e Igualdad que trabaja de forma transversal y ofrece apoyo a toda la organización para el cumplimiento de los principios del pacto mundial.

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

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

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

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

9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

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

Fomento del voluntariado y asociacionismo, principalmente el que aporte valor social a nuestro personal. Además se realizan actividades anuales relacionadas con diferentes





ONG, tales como recogida de alimentos, recogida de juguetes, homenajes y fiestas con carácter benéfico para la recaudación puntual de ayudas económicas para asociaciones adscritas a la Iglesia.

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

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

Por último y más destacable, añadir que Gestrisam tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo con las Naciones Unidas, UNICEF, UNWOMEN, GLOBAL COMPACT, Objetivos del desarrollo del Milenio y alguna más.

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

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

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

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

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

En el ámbito de la Inspección Tributaria, en los actos de inspección de las diferentes actividades económicas de la ciudad, en caso de ocurrir cualquier incidencia sobre trabajo infantil, quedaría recogida en el acta técnica del personal inspector.

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 Bolsa de Trabajo de interinos, constituida por 43 personas que fueron seleccionadas mediante convocatoria pública, desde la que por orden de calificaciones obtenidas, cubren las bajas temporales o las cargas de trabajo acontecidas por nuestra propia gestión.

3.- Convenio firmado con la Asociación Síndrome de Down para que puedan realizar prácticas laborales en Gestrisam.

4.- Convenio firmado con la Junta de Andalucía para las prácticas laborales de alumnos de grados avanzados en formación profesionales, rama administrativa.

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

9.3. MEDIO AMBIENTE

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

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

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

Sólo destacar como mejorable el consumo de papel, el tratamiento de residuos de papel y cartón, consumo de tóner y otros productos relacionados con nuestros usos cotidianos informáticos y la energía eléctrica. En base a ello, se han establecido y se están implantando medidas específicas de control y mejora. Siendo de aplicación y detalle para 2014.

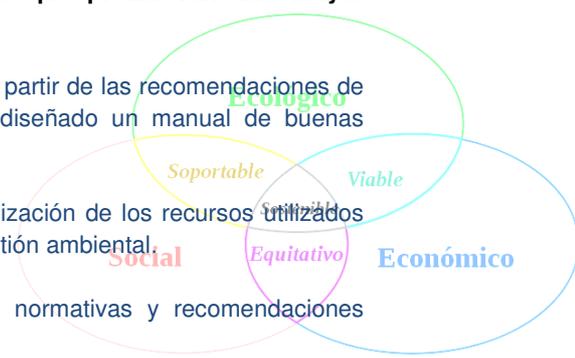
9.3.2. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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.

Esta manual de BB.PP. está basado en la reducción, reciclado y reutilización de los recursos utilizados habitualmente, con el objetivo de que constituya una herramienta de gestión ambiental.

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

Av. Sor Teresa Prat,17. 29003 MÁLAGA
Telf.: 952 13 58 13
e-mail: gestrisam@malaga.eu
<http://gestrisam.malaga.eu>





- . 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.

Nuestros históricos de consumo se detallan como sigue:

% Ejecución Presupuesto Corriente			
2013	2012	2011	2010
86,58	85,4	89,86	90,10

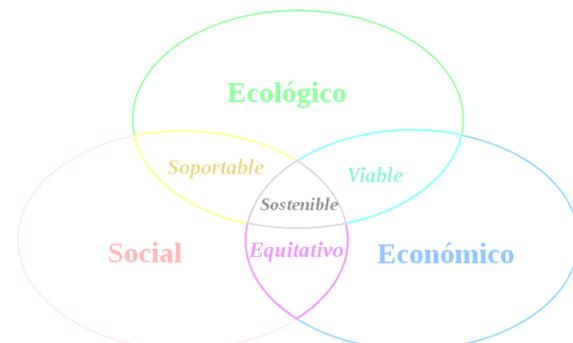
Periodo medio pago proveedores (días)			
2013	2012	2011	2010
24,28	30,06	27,90	29,87

Consumo c. informáticos (acumulado)			
2013	2012	2011	2010
336	387	439	503

Consumo Papel (acumulado)			
2013	2012	2011	2010
920.000	995.000	1.005.000	1.062.500

Consumo Electricidad (acumulado)(3)			
2013	2012	2011	2010
131.245	131.749	226.789	395.884

Consumo Impresos (acumulado)			
2013	2012	2011	2010
1.995.330	1.833.560	2.048.003	2.202.541





Consumo Papel Reciclado (acumulado)			
2013	2012	2011	2010
10.031	21.752	7.520	7.840

Mejoras Medioambientales			
2013	2012	2011	2010
5	5	5	4

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

Se adecúan dos despachos climáticamente con la maquinaria acorde.

Nos inscribimos a boletín – revista digital – Línea Verde.

Se contrata un Bus para las revisiones médicas con la entidad Fremap y se sitúa en el parquin de nuestras instalaciones.

El consumo de agua es desde el año 2011 asumido el coste por el Ayuntamiento de Málaga. No aportamos el dato. Especificamos que nuestro consumo es escaso puesto que solo es el de limpieza de las instalaciones y el uso de los aseos.

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

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

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

Se tiene previsto el cambio en toda la organización del sistema de impresión y fotocopiadora, centralizándolo por áreas de trabajo. Será de aplicación efectiva e implementación en el sistema cotidiano de trabajo en el año 2014.





9.4. ANTICORRUPCIÓN

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

50

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

- . Fiscalización Municipal por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga
- . Auditorías internas y externas.
- . Departamento interno de Inspección de los Servicios, adscrito a la Subdirección de Planificación, Presupuestos, Control y Coordinación.
- . Régimen disciplinario regulado en el Convenio Colectivo.
- . 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.

Línea de lucha contra el fraude de la Inspección Tributaria:

La inspección tributaria tiene por objetivo que se aplique con generalidad y eficacia el 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.

De acuerdo con los apartados g) y h) del artículo 15.2.2. de los Estatutos del Organismo Autónomo, corresponden al Gerente del mismo “la superior dirección de los servicios de inspección de los tributos y de las funciones atribuidas a ésta, incluyendo las facultades que están reservadas legal o reglamentariamente a la figura del inspector-jefe, y sin perjuicio de las facultades que están reservadas, legal o reglamentariamente, al estatuto funcional” así como “la aprobación de los planes de control tributario”. La inspección Tributaria se configura como Servicio en el organigrama del Organismo Autónomo.

En primer lugar es preciso indicar que, durante el ejercicio, se ha procedido a reestructurar el servicio de Inspección, creándose el Departamento de Inspección Tributaria. El objetivo de este departamento será coordinar y potenciar las actividades de los dos negociados dependientes del mismo (Negociado de Investigación Tributaria y Negociado Técnico de Inspección).





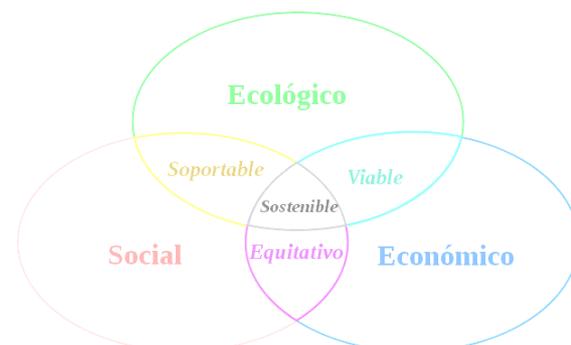
En el primer trimestre del ejercicio 2012, se aprobó el Plan de Control Tributario que ha presidido el desarrollo de las actuaciones en los distintos tributos considerados. El Plan introduce novedosas líneas de trabajo como las orientadas a los contribuyentes con elevadas potencias eléctricas contratadas o contribuyentes con importantes cuantías pendientes de pago en la vía de apremio.

51

Destacar que si bien el número de actuaciones ha sido muy superior al de años anteriores, los resultados económicos han sido inferiores a los del ejercicio 2011. Esta situación se explica, en parte, por haberse abordado nichos de defraudación con “menor rentabilidad”. Muy significativa ha sido la reducción en un tercio de los importes de regularización contenidos en las actas como consecuencia de una importante reducción de la cuantía media de los importes propuestos por acta.

En la distribución de las actas por conceptos, se observa un notable incremento en plusvalías (derivada de la revisión catastral recientemente efectuada y del programa de actuación de regularización de transmisiones mortis-causa no formalizadas en escritura de adjudicación de herencias) y aperturas. En el resultado negativo total pesan, especialmente, las actuaciones en ICIO, como efecto de la crisis económica, y la paralización de las actuaciones relacionadas con la imposición de tasas por la ocupación del suelo y subsuelo público a las compañías de telefonía móvil (consecuencia de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea).

Durante el año se han realizado, de forma novedosa, un significativo número de actuaciones de reconocimiento y notificación a los negociados de gestión de incidencias de todo tipo, sobre todo, de índole catastral. Estas actuaciones que no tienen reflejo en el reconocimiento de derechos por la inspección, sí devengan grandes beneficios para la gestión tributaria.





Otras actuaciones de Gestión Tributaria:

CAMPAÑA DONACIÓN DE SANGRE

El Centro Regional de Transfusión Sanguínea de Málaga en colaboración con nuestro Organismo ha organizado durante el ejercicio 2013 y como en años anteriores dos jornadas para la donación de sangre en las dependencias de Tabacalera.

52

CAMPAÑA DONACIÓN DE SANGRE	DE DONANTES REGISTRADOS	NUEVOS DONANTES	TOTAL DONACIONES	RECHAZOS
9 de Mayo	45	9	54	6
3 de Diciembre	52	4	56	0

ACTUACIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

Se han abordado algunas medidas que a un coste muy bajo ha supuesto la mejora y eficiencia de las instalaciones:

- Circular interna dando instrucciones para el apagado y encendido de las zonas de acceso a las instalaciones de Tabacalera aprovechando al máximo la luz natural lo que deriva en un ahorro de energía eléctrica.
- Instalación de nuevas papeleras de reciclaje.
- Cesión de uso por la Agencia Municipal de la Energía de un coche eléctrico en sustitución de uno de gasolina, dentro del proyecto del Ayuntamiento de Málaga denominado Zem2all que participa utilizando 45 vehículos eléctricos para su flota municipal.
- Instalación de vinilos en los cristales exteriores de la oficina de Charles Dickens que facilita la entrada de luz natural, el ahorro de energía y que garantiza la privacidad del local.
- Sectorización del aire acondicionado de un nuevo despacho en la planta segunda del módulo 1.

OTRAS ACTUACIONES

Se ha publicado en GESTRISO, en el apartado NOVEDADES, un documento de consulta para todo el personal del Organismo donde se incluyen ofertas y promociones de empresas para nuestro colectivo de trabajadores actualizándose mensualmente con la entrada de nuevas ofertas o por el vencimiento de las anunciadas.

CALIDAD

Renovación del Certificado de Calidad ISO 9001:2000 en toda la Organización. **Ecológico**

En la Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación se participa en la identificación de los compromisos del O.A. de Gestión Tributaria con los ciudadanos. Se ha cumplido con todos los compromisos especificados en la Carta de Servicios - 2013 en cuanto a la atención al ciudadano, con 12 de los 20 compromisos. **Económico**



Como medida de la implicación del personal de esta Subdirección en la mejora continua, destacar que se han presentado distintas “acciones de mejora” en la atención al ciudadano durante 2013.

Se realizan encuestas de satisfacción dirigida a ciudadanos atendidos presencialmente en nuestras oficinas y telefónicamente en el 952.13.58.13. La valoración global del servicio recibido presencialmente ha sido de **8,63**. En el ejercicio 2011 se consiguió una valoración global de 8,71. Aunque ha bajado un poco, se mantiene la tendencia sobre la alta percepción que tienen los ciudadanos del servicio que ofrecemos en Gestrisam, valorándose la eficacia, cortesía, duración de la atención, tiempo de espera, instalaciones y cantidad de información. La valoración global del servicio recibido telefónicamente ha sido de **9,70**, idéntica a la obtenida en 2011.

53

Participación en el Grupo de Desarrollo de atención a la ciudadanía, como coordinador a nivel de la corporación municipal.

En el desarrollo de esta labor, ciudadanos a través de distintos medios, han querido manifestar su agradecimiento. Este año se han recepcionado un total de **162 agradecimientos**

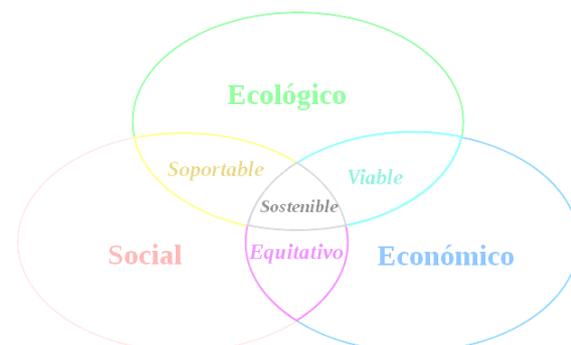
En cuanto a los distintos canales de comunicación que se ponen a disposición de los ciudadanos, destacar el aumento considerable que se ha producido en las consultas planteadas a la dirección de correo electrónico de este Organismo, que ha supuesto con respecto al ejercicio anterior, un incremento del **37,72** por **100**.

Aumenta la comunicación con la ciudadanía a través del sistema de avisos de **mensajería SMS**, un incremento del **30,23** por **100** al retomarse la mensajería con los ciudadanos en gestiones de tramitación para las ayudas al pago del IBI y para actuaciones de fraccionamiento de deudas.

Se produce una mejora en la atención presencial ya que la media hora de incremento del tiempo de atención que se produjo a finales del ejercicio 2012 y que se ha mantenido durante todo el ejercicio 2013, ha dado lugar a la prestación de una mayor cobertura del servicio que se presta a la ciudadanía con la atención de **5.104** ciudadanos en esa franja horaria.

En la actuación como **Oficina Registradora de Firma Electrónica** se ha certificado un total de **305** ciudadanos, un incremento con respecto al ejercicio 2012 de un **132,82** por **100**.

Durante el ejercicio 2013 se han atendido un total de **19.283 ciudadanos**, un **16,98 %** más que en el ejercicio anterior.





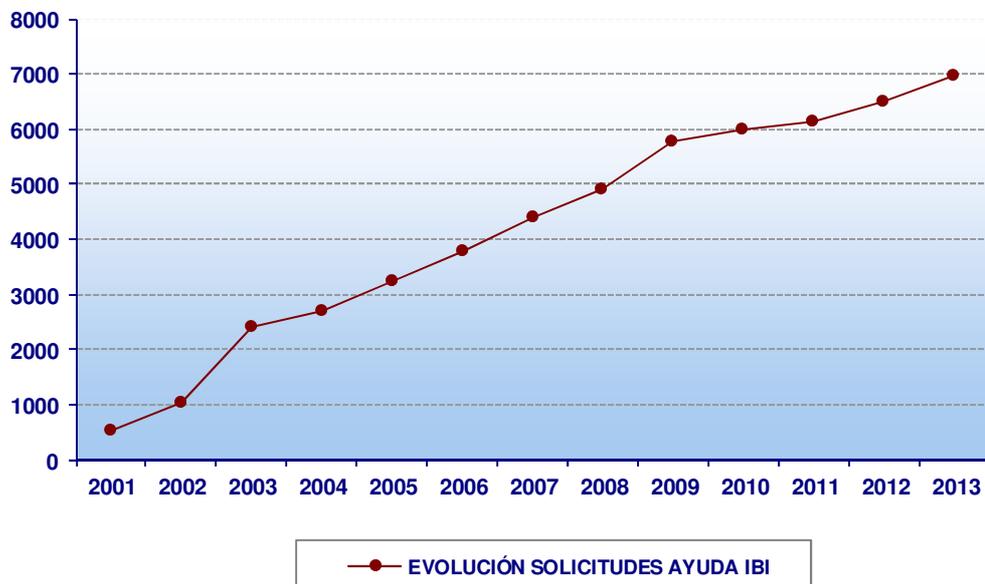
AYUDA AL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

La gestión y tramitación de las **Ayuda al IBI** a los colectivos menos favorecidos se desarrolla con las nuevas tecnologías, trabajando con el convenio existente a nivel nacional con el INSS, que nos permite rapidez de respuesta y protección de los datos, a través de la IFIWEB.

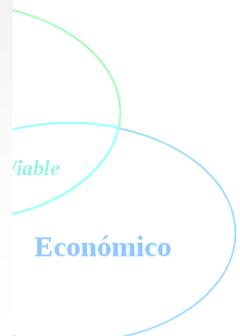
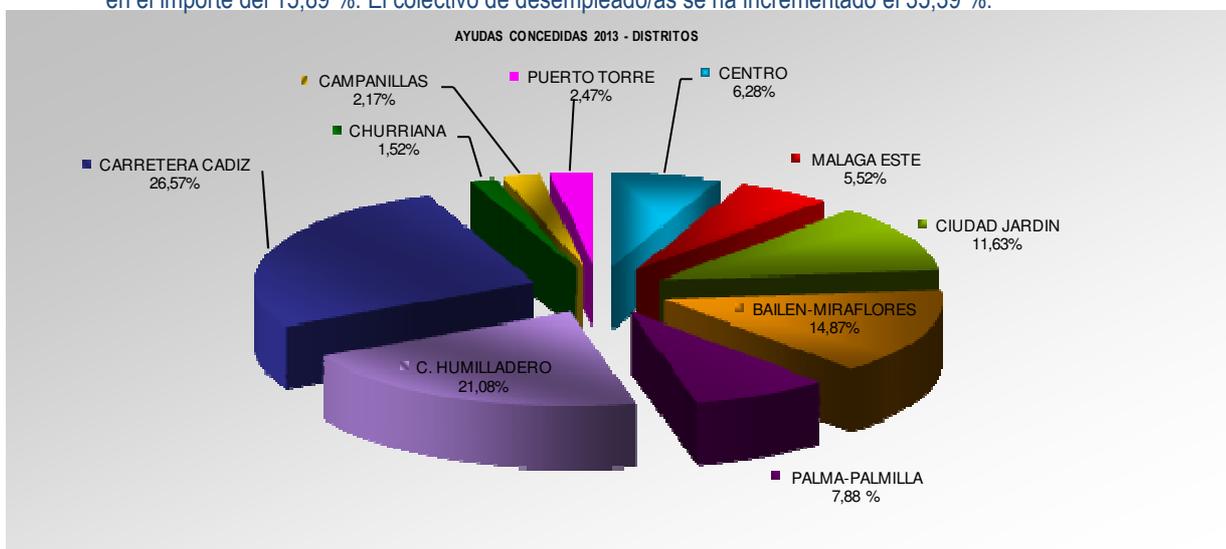
Se incorpora a la tramitación de las Ayudas la obtención de informes en tiempo real de prestaciones y subsidios por desempleo a través de la nueva Plataforma de Verificación de Datos.

En este ejercicio se ha incrementado en un 7,51 % las solicitudes de Ayudas al IBI, respecto al ejercicio 2012.

EVOLUCIÓN SOLICITUDES AYUDA IBI:



El incremento de Ayudas concedidas se corresponde con un 5,36 % respecto al ejercicio 2012, con un incremento en el importe del 15,89 %. El colectivo de desempleado/as se ha incrementado el 35,39 %.





AYUDA IBI 2013

COLECTIVOS AYUDAS CONCEDIDAS	Nº EXPEDIENTES CONCEDIDOS		2013/2012 Incremento %
	2012	2013	
PENSIONISTAS	4.688	4.709	0,45%
DESEMPLEADOS/AS	633	857	35,39%
MENORES DE 30 AÑOS	15	22	46,67%
FAMILIAS MONOPARENTALES	148	185	25,00%
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	94	105	11,70%
DISCAPACIDAD / G.INVALIDEZ	73	76	4,11%
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	35	37	5,71%
TOTAL FAMILIAS	5.686	5.991	5,36%

Nº AYUDAS CONCEDIDAS EN EL AÑO 2001: 350
Nº AYUDAS CONCEDIDAS EN EL AÑO 2013: 5.991

TOTAL AYUDAS CONCEDIDAS



COLECTIVOS IMPORTES CONCEDIDOS	IMPORTES	2013/2012 Incremento %
PENSIONISTAS	528.778,80 €	11,84%
DESEMPLEO	107.257,62 €	39,97%
MENOR DE 30 AÑOS	3.013,26 €	38,59%
FAMILIA MONOPARENTAL	23.951,87 €	22,52%
HIJO/A MENOR DE 1 AÑO	11.743,84 €	13,18%
DISCAPACIDAD / G.INVALIDEZ	8.135,37 €	9,04%
VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO	4.179,07 €	7,20%
TOTAL FAMILIAS	687.059,83 €	15,89%

IMPACTO DE GÉNERO 2013

MUJERES - 73,63 %



53

FAMILIAS NUMEROSAS 2013

BONIFICACIONES FAMILIAS NUMEROSAS 2013

Nº Beneficiarios
Categoría General:
2.293

Nº Beneficiarios
Categoría Especial:
196

Importe
Categoría General:
235.360,78 €

Importe
Categoría Especial:
26.202,39 €

TOTAL BENEFICIARIOS: 2.489
INCREMENTO ANUAL Nº BONIFICACIONES
2013/2012 → **3,79 %**

TOTAL IMPORTE: 261.563,17 €
DISMINUCIÓN ANUAL IMPORTE BONIFICACIONES
2013/2012 → **-15,55 %**

IMPORTE MEDIO RECIBOS 2012

129,16 €

IMPORTE MEDIO RECIBOS 2013

105,08 €

En este caso disminuye el importe medio de recibos respecto al año 2012 debido a la bajada del tipo impositivo del 2012 (0,7232) al 2013 (0,4788) para el caso de aplicar bonificación por valor catastral que son estables.

54

Social

Sostenible
Equitativo

Económico



10.

56

TABLA DE CONTENIDOS GRI

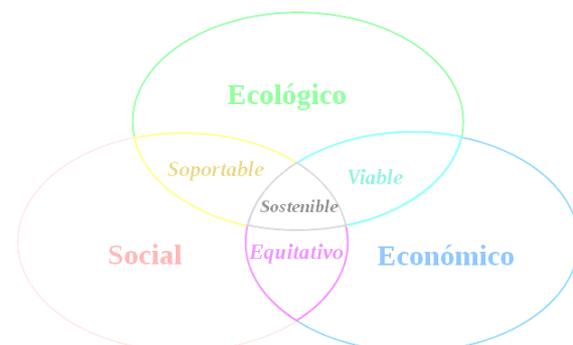




Tabla de Indicadores GRI

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.

57

1.- Estrategia y análisis

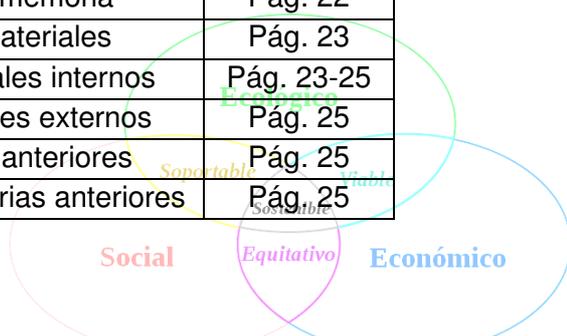
Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)	Pág.4

2.- Perfil de la Organización

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad Misión, Visión y Valores Compartidos	Pág. 6-7 Pág.6
G4-9	Dimensiones, Estructura básica económica y competencial	Pág.7-10
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama	Pág.11-15
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.	Pág.16 (enlace)
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.	Pág. 16
G4-13	Cambios organizativos relevantes	Pág. 17
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental	Pág. 17 y Pág. 47-49
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.	Pág. 17-18
G4-16	Entidades a las que pertenecemos	Pág. 19-20

3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G-17	Información financiera	Pág. 22
G-18	Descripción del contenido de la memoria	Pág. 22
G-19	Identificación de los aspectos materiales	Pág. 23
G-20	Coberturas de los aspectos materiales internos	Pág. 23-25
G-21	Cobertura de los aspectos materiales externos	Pág. 25
G-22	Cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 25
G-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 25





4.- Participación de los Grupos de Interés

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G-24	Nuestros Grupos de Interés	Pág. 27
G-25	Criterio de selección y priorización	Pág. 28
G-26	Diálogo con los Grupos de Interés	Pág. 28-31
G-27	Temas claves en los grupos de interés	Pág. 32

58

5.- Perfil de la Memoria

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G-28	Periodo	Pág. 34
G-29	Fechas anteriores memorias	Pág. 34
G-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 34
G-31	Persona de referencia	Pág. 34
G-32	Conformidad e índice	Pág. 34 y Pág. 57-59
G-33	Verificación Externa	Pág. 34-35

6.- Gobierno

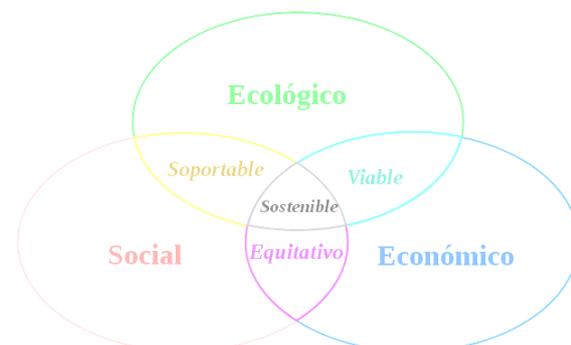
Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G-34	Estructura de Gobierno	Pág. 37

7.- Ética e Integridad

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
G-56	Nuestros valores y principios éticos Construcción de experiencia óptima Misión, Visión y Valores compartidos	Pág. 39-40, Pág. 32 y Pág. 6

8.- Nuestro Desempeño

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
8.- Gestión	Dimensión económica	Pág. 42-43





PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

59

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia	Pág. 45
9.- Principio 2	No cómplices	Pág. 45

ESTÁNDARES LABORALES

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación	Pág. 45-46
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso	Pág. 46
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil	Pág. 46
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo	Pág. 46-47

MEDIO AMBIENTE

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
9.- Principio 7	Enfoque preventivo	Pág. 47
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental	Pág. 47-49
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión	Pág. 49

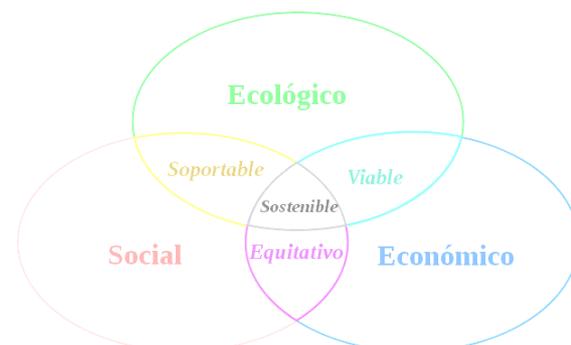
ANTICORRUPCIÓN

Indicador	Declaración 2013	Ubicación
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción	Pág. 50-51

Otras actuaciones de Gestión Tributaria.....Pág. 52-55

Tabla de contenidos.....Pág. 57-59

Principio de Materialidad.....Pág. 60





PRINCIPIO DE MATERIALIDAD

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

Como parte de nuestro esfuerzo por generar una evolución en términos de Sustentabilidad, hemos adoptado la metodología GRI G4. Con el objetivo de implementar este esquema de manera óptima, así como guiar el contenido de nuestro Informe Anual, hemos desarrollado un estudio de Materialidad.

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.



952 13 58 13
gestrisam@malaga.eu
Av. Sor Teresa Prat, 17

