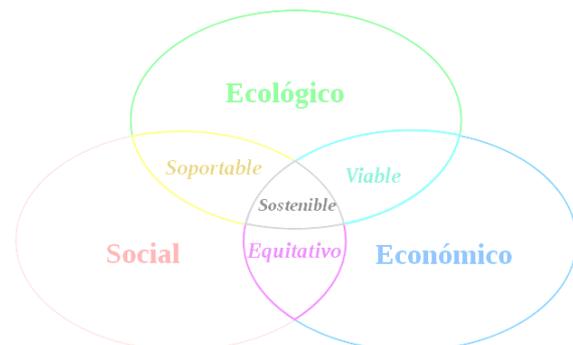




MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2014





ÍNDICE

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS.....Pág.5

G4-1. DECLARACIÓN DEL DIRECTIVO PRINCIPAL

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....Pág.9

G4-3. NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

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

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

G4-9 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

G4-10. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL

G4-11. CONVENIO COLECTIVO

G4-12. CADENA DE SUMINISTRO

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

G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

G4-15. INICIATIVAS EN LAS QUE PARTICIPAMOS

G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

2

3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.....Pág.26

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

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

G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN MEMORIAS ANTERIORES

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

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES.....Pág.32

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-27 TEMAS CLAVE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

5. PERFIL DE LA MEMORIA.....Pág.39

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

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

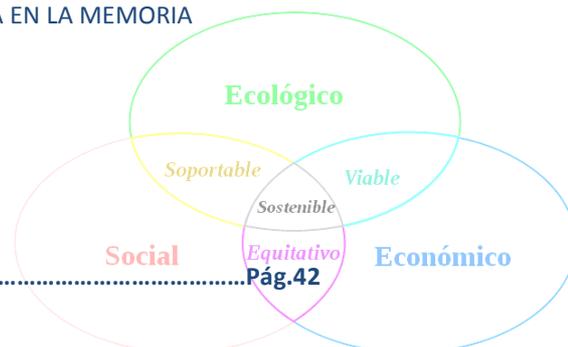
G4-31. PUNTO DE CONTACTO

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

6. GOBIERNO.....Pág.42

G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO





7. ÉTICA E INTEGRIDAD.....Pág.44

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

8. NUESTRO DESEMPEÑO.....Pág.46

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.....Pág.55

9.1. DERECHOS HUMANOS

- 9.1.1. Principio 1
- 9.1.2. Principio 2

9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

9.3. MEDIO AMBIENTE

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

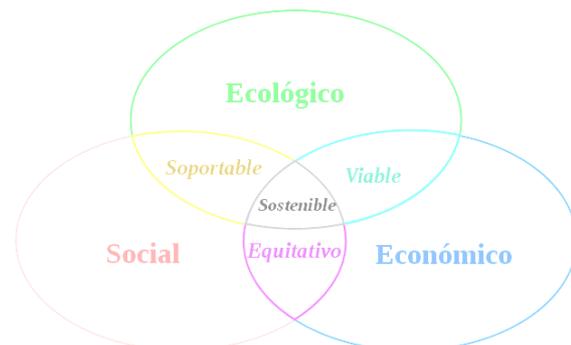
9.4. ANTICORRUPCIÓN

- 9.4.1. Principio 10

ANEXO DE COMPROMISOS Y ACTUACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2014.....Pág.61

10. TABLA DE CONTENIDOS GRI.....Pág.70

PRINCIPIO DE MATERIALIDAD.....Pág.73

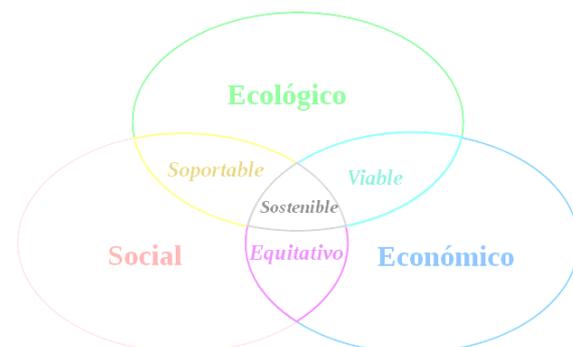




1.

4

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.

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

La primera memoria de Sostenibilidad la presentamos para el año 2013. Esta memoria 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.

En un paso más por avanzar en la Responsabilidad Social, durante el 2014 hemos configurado dos órganos integrados por equipos directivos y sociales de la Organización que nos está permitiendo ahondar más en nuestro compromiso con nuestro entorno hacia la mejora, el diálogo y el buen gobierno, desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Corporativa.

Ambos entes constituidos en el 2014 son el **Comité Social y la Comisión de Igualdad**, regulados en su funcionamiento e integrados en el propio plan estratégico de la organización y en el plan de actuaciones de Responsabilidad social del Organismo.





Comité Social es el órgano que:

- Impulsa, fomenta y coordina las actuaciones que, en materia de Responsabilidad Social Corporativa, se desarrollen desde el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios del Ayuntamiento de Málaga.
- Desarrolla las funciones de observatorio en Responsabilidad Social Corporativa, identificando las mejores prácticas mediante benchmarking con otras organizaciones, así como midiendo los efectos de sus propias actuaciones en la materia.
- Actúa a favor de la Comunicación Interna y Externa en Gestión Tributaria, dando a conocer en ambos niveles el Valor Social de Gestrisam, para promover la buena reputación del Organismo.
- Despliega actuaciones relacionadas con la ética corporativa, impulsando el desarrollo interno de buenas prácticas y buen gobierno que garanticen la transparencia y eficacia de la organización, su independencia e imparcialidad, a través de valores y principios, comportamientos y compromisos para con la ciudadanía.
- Defiende la diversidad en la organización, resaltando la riqueza del grupo humano, y promoviendo la igualdad integral.
- Promueve y refuerza actividades de voluntariado social corporativo, fomenta el buen hacer social dentro de la Organización, como contribución activa y voluntaria del personal de Gestrisam al mejoramiento social, económico y ambiental.
- Fomenta y desarrolla los vínculos de la Organización con otras Administraciones Públicas, Asociaciones, Federaciones, empresas y personas en aras de desarrollar y mejorar su propia gestión y reputación.

La Comisión de Igualdad es el órgano que se constituye desde Gestrisam para el desarrollo y el fomento de la Igualdad en el Organismo

a.- Objetivo principal.

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

b.- Objetivos:

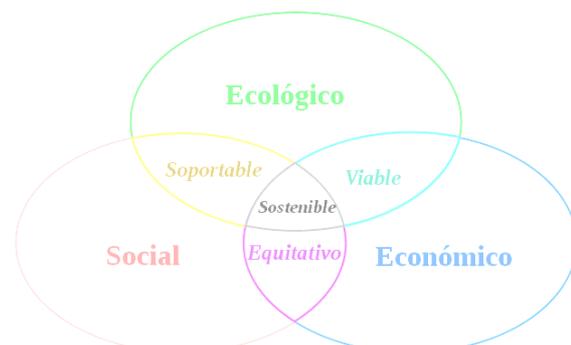
- ✓ **Promover** la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- ✓ **Asegurar** que la gestión de RR.HH. sea conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.





- ✓ **Prevenir** la discriminación laboral por razón de sexo, estableciendo un protocolo de actuación para estos casos.
- ✓ **Reforzar** el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por Gestrisam, en orden a mejorar la calidad de vida del personal y de sus familias, además de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.
- ✓ **Establecer** un mayor número de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y personal en Gestrisam.
- ✓ **Contemplar** medidas específicas dirigidas a las posibles situaciones de riesgo.
- ✓ Ampliar el concepto igualdad de oportunidades a **Igualdad de Trato**, para que puedan ser incluidas actuaciones de mejoras laborales en el ámbito de la igualdad en la diversidad, de la igualdad integral en las personas y no discriminación.

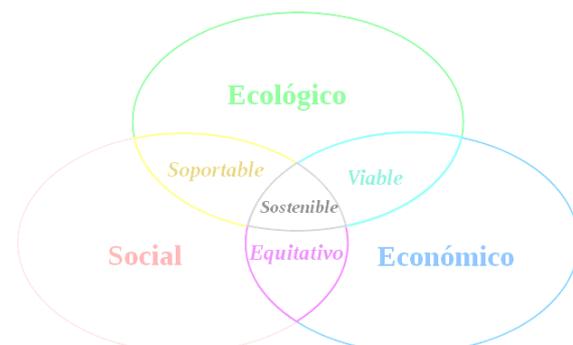
Esta primera declaración de la Memoria 2014 detalla cada avance en nuestro camino empresarial hacia la Responsabilidad Social y el Buen Gobierno.





2.

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

9

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

10

Desde el ámbito de la Responsabilidad Social Gestrisam destaca:

VISIÓN

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

PRINCIPIOS ÉTICOS

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

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

Avenida Sor Teresa Prat, 17 - 29003 Málaga

Gerente: Juan Manuel Ruiz Galdón

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

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

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

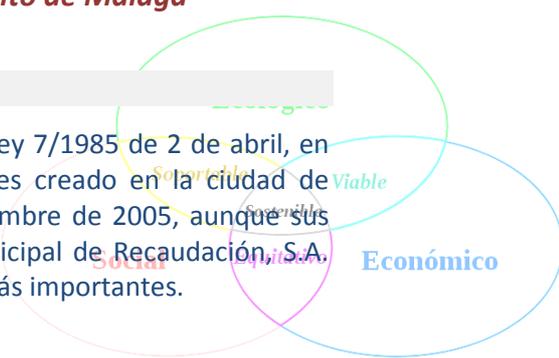
Uno - ESPAÑA

G4-7. NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Organismo Autónomo de Administración Local. Ayuntamiento de Málaga

Qué es Gestrisam

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





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

11

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

G4-8. MERCADOS DONDE OPERA

Ciudad de Málaga

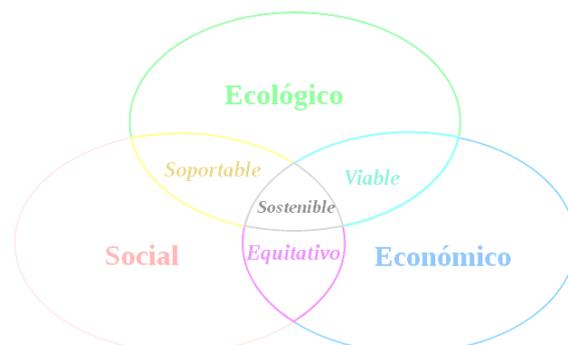
G4-9. DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Nº de empleados: **228 personas (133 mujeres y 95 hombres)**

Adscripciones funcionales: **26 funcionarias/os**

Presupuesto inicial 2014: **12.904.109 €**

Sin Ayudas financieras recibidas por el Gobierno





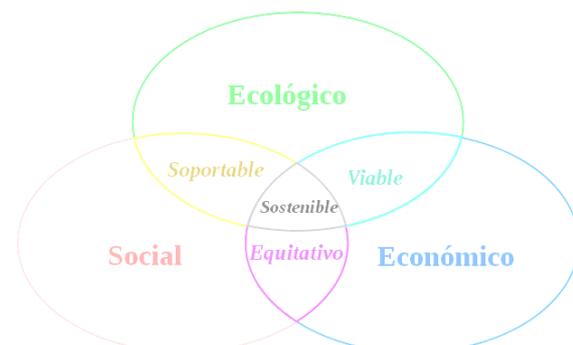
Competencias Orgánicas de **Gestrisam**:

O1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

O2. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS

- A. AUTOLIQUIDACIONES Y DECLARACIONES:
 - A.1. AUTOLIQUIDACIONES IVTM
 - A.2. AUTOLIQUIDACIONES BAE
 - A.3. DECLARACIONES BAE POR CORREO
 - A.4. ICIO
 - A.5. SOLICITUDES DE LIQUIDACIONES DE PLUSVALÍA
 - A.6. AUTOLIQUIDACIONES PLUSVALÍA
 - A.7. AUTOLIQUIDACIONES IAE
 - A.8. DECLARACIONES IAE POR CORREO
 - A.9. DECLARACIONES DE ALTERACIÓN CATASTRAL
- B. CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSCRIPCIONES TRIBUTARIAS:
 - B.1. INSCRIPCIONES IBI
 - B.2. INSCRIPCIONES IVTM
 - B.3. INSCRIPCIONES IAE
 - B.4. INSCRIPCIONES TEV
 - B.5. INSCRIPCIONES BAE
- C. PADRONES FISCALES
 - C.1. 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

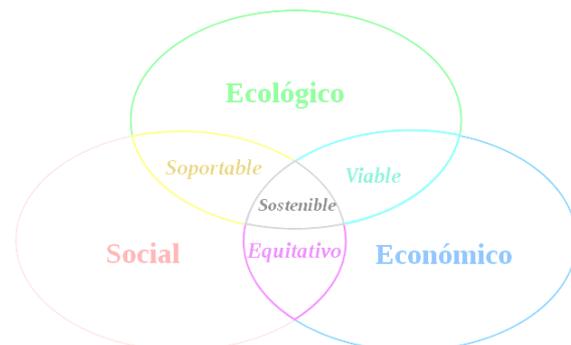
- A. *RECAUDACIÓN EJECUTIVA*
- B. *INVESTIGACIÓN PATRIMONIAL*
- C. *EMBARGOS*
- C.1. *EMBARGO DE CUENTAS*
- C.2. *EMBARGO DE SALARIOS*
- C.3. *EMBARGO DE CREDITOS*
- C.4. *EMBARGO DE INMUEBLES*
- C.5. *EMBARGO DE VEHÍCULOS*
- C.6. *EMBARGO DE ESTABLECIMIENTO MERCANTILES*
- C.7. *AFECCIÓN DE BIENES*
- 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*



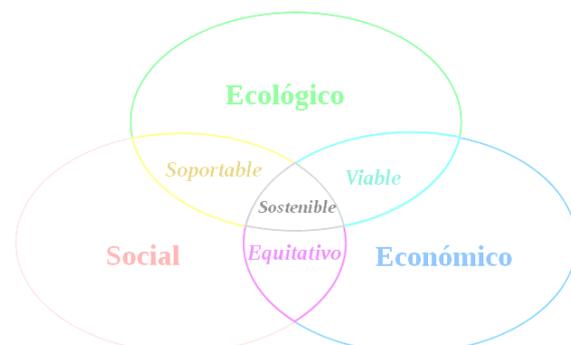


07. SOLICITUDES

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

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 31/12/2014

CATEGORIAS

TECNICO/A DE GRADO SUPERIOR	13
TECNICO/A GRADO MEDIO	43
TECNICO/A AUXILIAR	133
AUXILIAR	32
ORDENANZAS	6
LIMPIADORA	1
AYUDANTE	0
TOTAL TRABAJADORES/AS	228

TGS – HOMBRES	12
TG S- MUJERES	1
TGM – HOMBRE	26
TGM – MUJERES	17
T.AUX. – HOMBRE	47
T.AUX. – MUJERES	86
AUXILIAR –HOMBRE	6
AUXILIAR –MUJERES	26
ORDENANZAS HOMBRES	4
ORDENANZAS MUJERES	2
LIMPIADOR – HOMBRES	0
LIMPIADORAS	1
TOTAL TRABAJADORES/AS	228

MATERNIDAD	0
PERMISOS SIN RETRIBUIR	0
BAJAS I.T. LARGA DURACION	3
EXCEDENCIAS	5
INV.C/RESERVA PUESTO	0
JUBILACION	0

PLANTILLA DE TRABAJADORES/AS

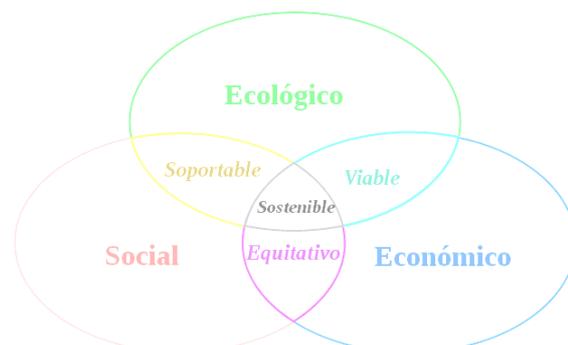
FIJOS/AS	185
TEMPORALES	3
INTERINOS/AS	33
RELEVO	1
GERENTE	1
FUNCIONARIOS/AS	5
TOTAL TRABAJADORES/AS	228

15

Nº DE HOMBRES	95
Nº DE MUJERES	133
TOTAL TRABAJADORES/AS	228

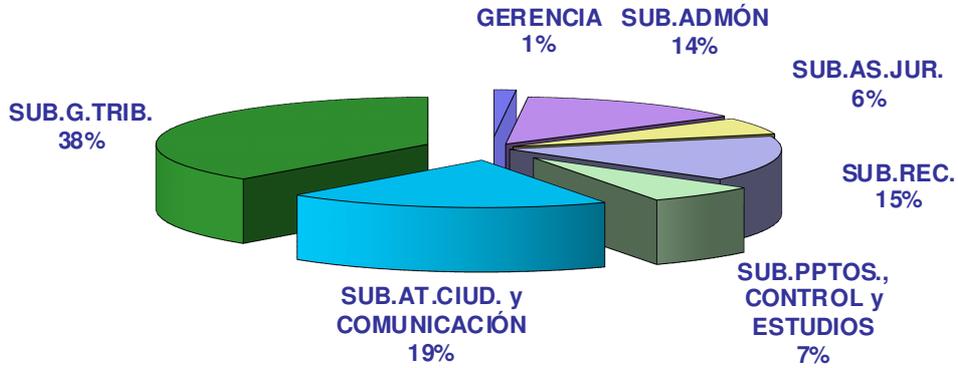
DISTRIBUCION POR SUBDIRECCIONES

GERENCIA	2
SUBDIRECCIÓN DE ADMÓN. y AAGG	31
SUBDIRECCIÓN ASESORIA JURIDICA	13
SUBDIRECCIÓN PPTOS., CONTROL Y EST.	15
SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACION	35
SUBDIRECCIÓN AT. CIUDAD. Y COMUN.	44
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTOS	87
TOTAL TRABAJADORES/AS	228



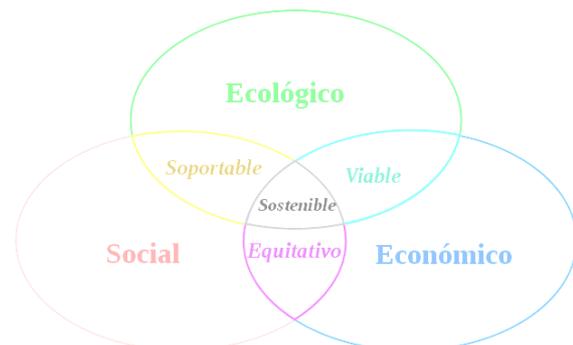
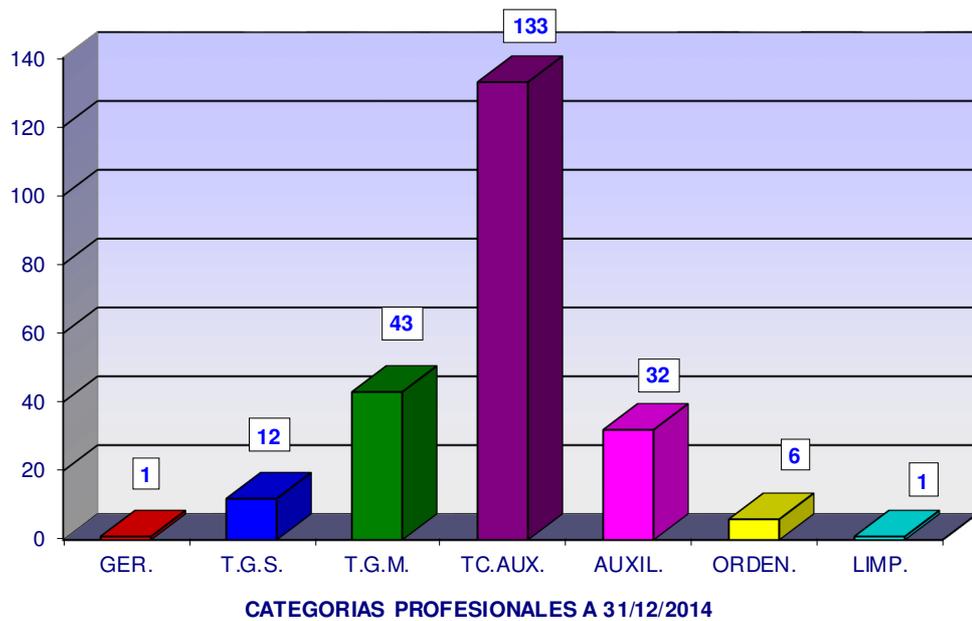


DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR SUBDIRECCIONES



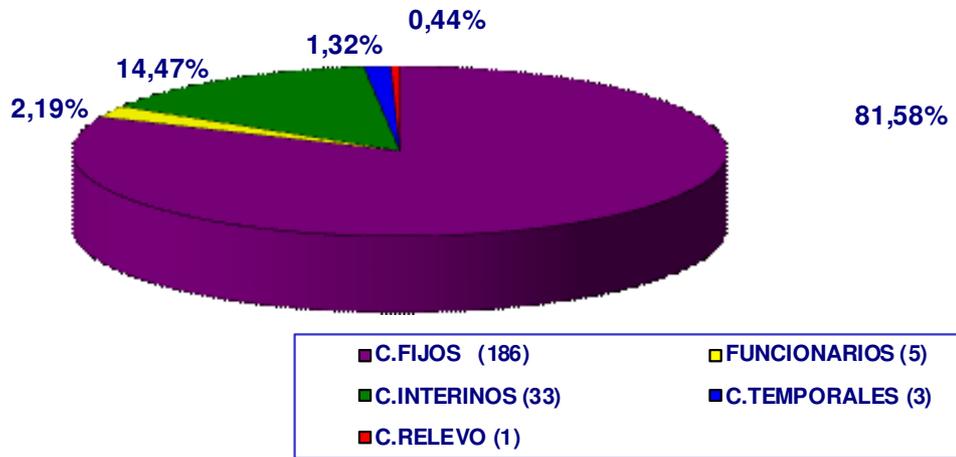
16

DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORIAS A 31/12/2014

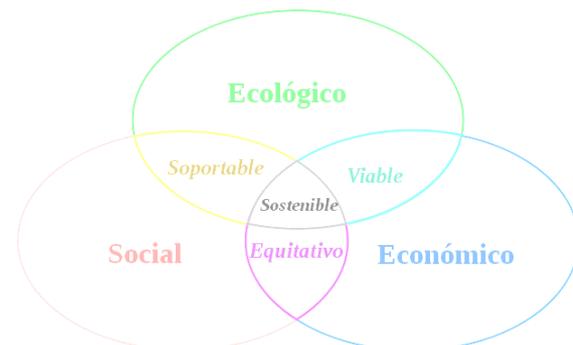
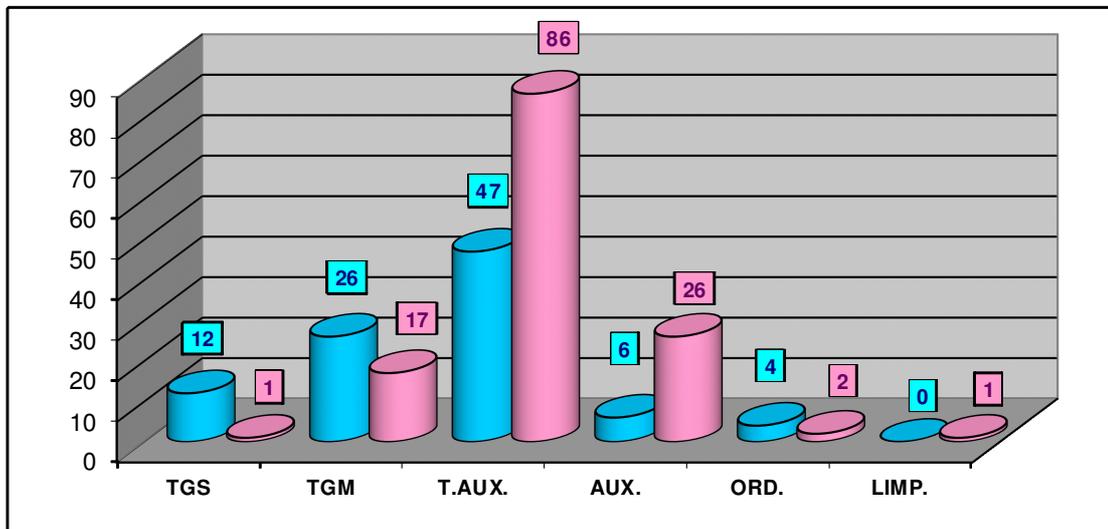




DISTRIBUCION PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATOS A 31/12/2014



DATOS DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS y SEXO





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 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

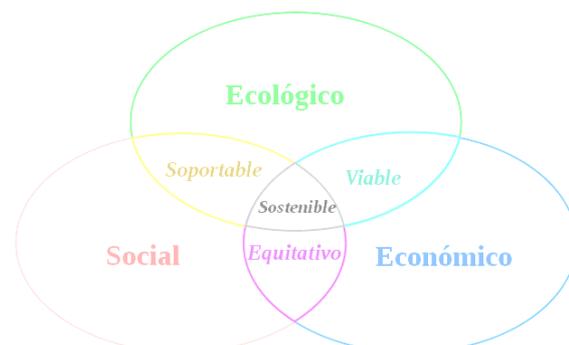
Nuestras competencias son tributarias, recaudatorias, de inspección y de padrones a nivel, todo ello, municipal.

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

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

Principales servicios de Gestrisam:

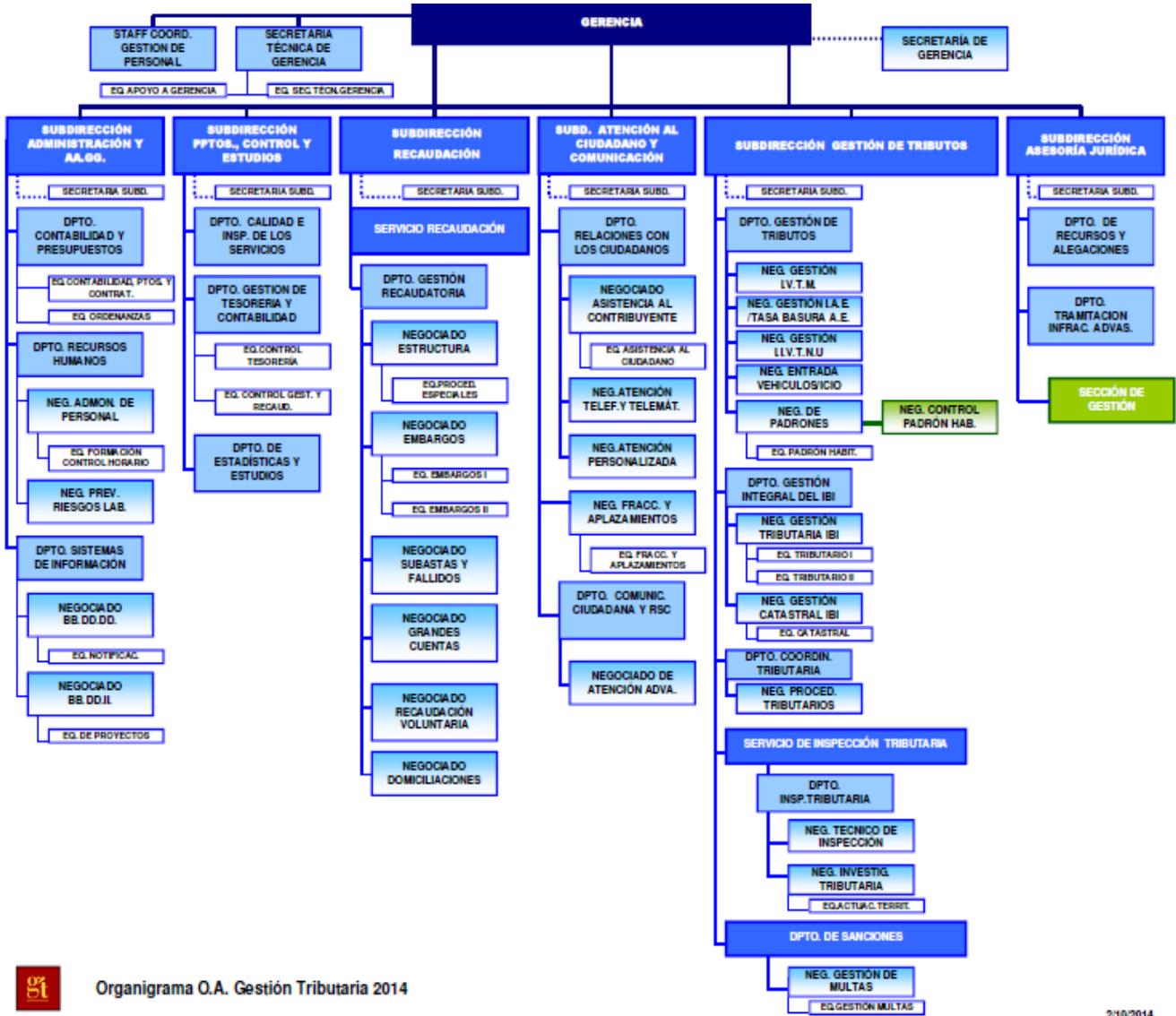
- ✓ Atención a la Ciudadanía
- ✓ Gestión tributaria de los impuestos y tasas municipales
- ✓ Gestión voluntaria y ejecutiva de cobro
- ✓ Gestión del Padrón de Habitantes
- ✓ Inspección Tributaria
- ✓ Tramitación de exenciones y bonificaciones fiscales relacionadas con los impuestos municipales
- ✓ Gestión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





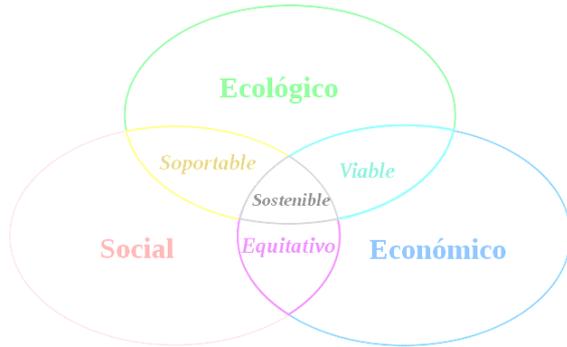
G4-13. CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO POR LA MEMORIA

Nuevo organigrama:



Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2014

2/10/2014





Destacamos la apuesta por la Responsabilidad Social en la organización por parte de Gestrisam al modificar el Organigrama y cambiar competencias y fortalecer la Subdirección de Atención al Ciudadano y Comunicación con el **Departamento de Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social**.

20



En el ámbito específico de Responsabilidad Social:

- ✓ Constitución Comité Social 30/10/2014
- ✓ Aprobación Normas de Funcionamiento
- ✓ Memoria de Sostenibilidad 2013
- ✓ Manual de trabajo RS
- ✓ Propuesta Plan de actuaciones 2014-2015
- ✓ Constitución de la Comisión de Igualdad 7/11/2014
- ✓ Aprobación de las Normas de Funcionamiento
- ✓ Elaboración de Curso on-line RSC nivel I 2014 y ejecución
- ✓ Elaboración de Curso on-line RSC e Igualdad nivel II 2015
- ✓ Elaboración de cuestionario sobre RSC para diagnóstico para personal y ejecución
- ✓ Elaboración de cuestionario sobre Igualdad para diagnóstico para personal

G4-14. PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

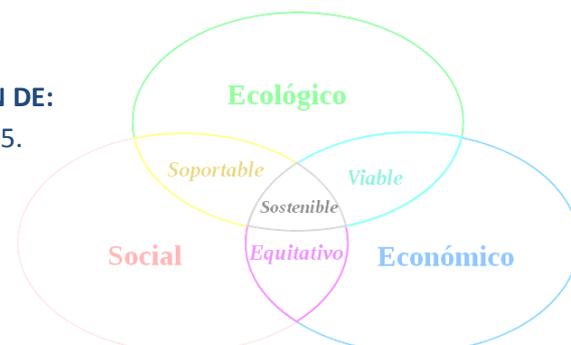
El Principio de Precaución hace referencia al enfoque adoptado por la Organización para incorporar medidas que aborden posibles impactos ambientales:

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

- **PORTAL INTERNO – RESPONSABILIDAD SOCIAL – INCLUSIÓN DE:**
 - Manual de trabajo con las actuaciones RSC 2014-2015.
 - Propuesta de Actuación
 - Solicitud de participación en actividad
 - Mecanismos para el uso del lenguaje igualitario





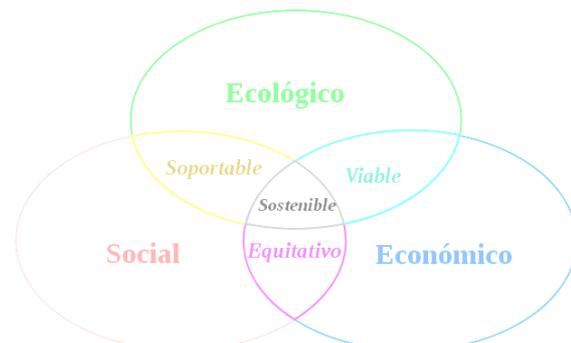
- Memoria de Actuaciones sociales 2014
- Acuerdo firmado con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC)

• **WEB – RESPONSABILIDAD SOCIAL**

http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/seccion_0002/secciones/subSeccion_0006

Se crea apartado específico en la Web de Responsabilidad Social donde se incorporan noticias, memoria de sostenibilidad 2013, compromiso de Igualdad, datos sobre Comité Social y Comisión de Igualdad.

The screenshot shows the website interface for 'Responsabilidad social'. On the left is a vertical navigation menu with categories like 'Inicio', 'Información institucional', 'Atención al ciudadano', and 'Enlaces de interés'. The main content area features a header 'Responsabilidad social' followed by introductory text about the organization's commitment to social responsibility and a list of recent news items with dates. On the right, there is a sidebar with several red buttons for services such as 'Transparencia', 'Plan Flexipago', 'Comunique su nuevo domicilio', 'Avisos a móviles y emails', 'Quejas y sugerencias', 'Callejero fiscal', 'Escuela cívico tributaria', and 'Responsabilidad social'. At the bottom right of the page, the 'THE GLOBAL COMPACT' logo is visible with the text 'APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL'.





RECOGIDA JUGUETES Y LIBROS – MADRE CORAJE

RECOGIDA DE
JUGUETES Y LIBROS

DEL 9 AL 22 DE DICIEMBRE



¡¡Trae tus Libros y Juguetes nuevos o en buen estado!!

Entre todos colaboramos con MADRE CORAJE

Punto de recogida:
Sala de Juntas de la Subdirección de Administración
2ª Planta



- TAPONES SÓLIDARIOS – ASOCIACIÓN Fibrosis Quística (AFQMálaga) y Dinamizadores de LIMASA (ADN).

- HE FOR SHE – IGUALDAD – 25 NOVIEMBRE – CAMPAÑA ONU.

<http://www.heforshe.org/es/>



HeForShe
Iniciativa liderada por ONU Mujeres para la igualdad de género
KIT DE ACCIÓN



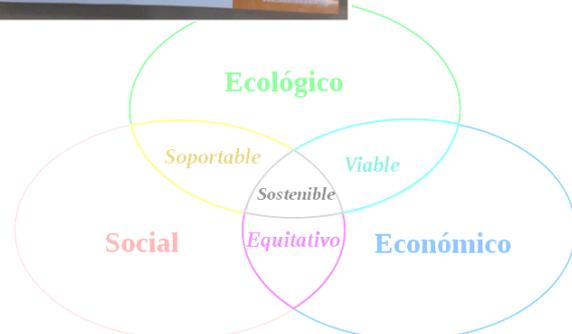
- FIRMA COMPROMISO “MALAGA CIUDAD DE LA IGUALDAD” – FEDERACIÓN AGORA.
- VOLUNTARIADO CON MAYORES EN SOLEDAD – NAVIDAD 2014-2015. FUNDACIÓN HARENA.

- RECOGIDA DE ALIMENTOS – CARITAS PARROQUIAL AVE MARÍA
 - 3 CARROS con PRODUCTOS ALIMENTICIOS
 - 315 € EN METÁLICO

Recogida de Alimentos NO perecederos
Cáritas Parroquial del "Ave María"
del 1 al 5 de Diciembre

19.000 mayores malagueños pasan estas fechas en soledad

Tú puedes evitarlo, regala tu tiempo
Llama hoy 951 777 001





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

- **FONDO SOCIO CULTURAL 3.416,63 €- ENTREGA CHEQUE SOLIDARIO POR EL PERSONAL DE GESTRISAM A AECC – 17/12/2014.**



- **Encuentro con Asociaciones de Mujeres en el Centro Cívico.**

- **APERITIVO SOLIDARIO – CARITAS AVE MARÍA – 18/12/2014**



- **A raíz de las acciones desarrolladas en materia de igualdad, Gestrisam recibió el pasado 8 de noviembre un reconocimiento especial como organismo conciliador, de manos de la Asociación Cultural Recreativa Embrujo Malagueño (ACREM), MOTIVANDO ACCIONES POSITIVAS. 8/11/2014.**



Apoyando a las Familias Malagueñas

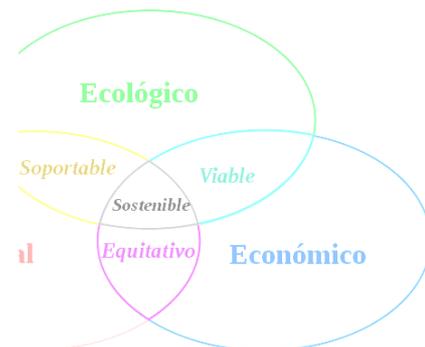


VALOR CATASTRAL EN AYUDA IBI – SE ELIMINA.

Como en años anteriores, el plazo de solicitud de las AYUDAS AL IBI será durante los meses de enero y febrero del 2015.

Para el ejercicio 2015, seguimos apostando por apoyar a los colectivos más desfavorecidos, eliminando el Valor Catastral de la vivienda como limite al derecho a percibir la Ayuda al IBI. Los colectivos que se verán beneficiados por esta medida son:

- . *Víctimas de Violencia de Género*
- . *Personas con discapacidad superior a 65%*
- . *Familias con hijo/a menor de un año*



AL 2014
idad Social



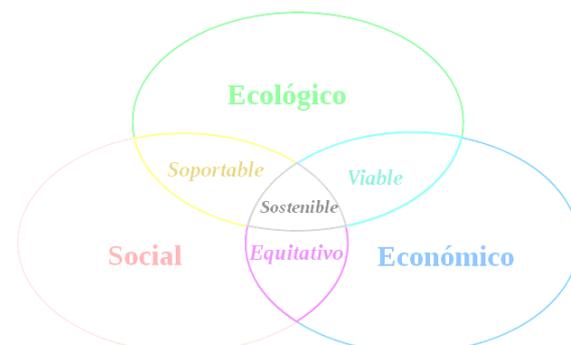
G4-16. ENTIDADES A LAS QUE PERTENECEMOS

Nuestras redes de cooperación con otros organismos y entidades están recogidas en la memoria EFQM desarrollada por el Departamento de Calidad e Inspección de los servicios.

Así también las sinergias y alianzas que venimos estableciendo en los últimos años. Se detalla 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
- Comité de Expertos tributarios y Fiscales
- Colegios Profesionales
- Proyecto “Málaga ciudad de la Igualdad” compromiso con la Federación provincial de Mujeres ÁGORA.
- ESESA (Escuela de Negocio y Formación Directiva de profesionales)
- Universidad de Málaga

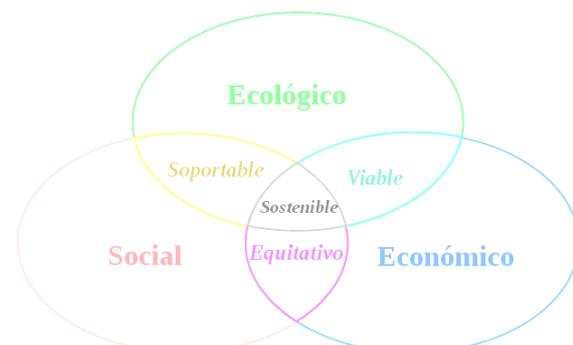
Con estas diferentes entidades tenemos convenios, comisiones y grupos de trabajo con diferentes dinámicas de desarrollo de las actividades, vía encuentros, reuniones, sesiones de trabajo, jornadas, reuniones técnicas, proyectos municipales. Donde se establecen acuerdos, se estudia y desarrolla la normativa 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.





3.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA





3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17. INFORMACIÓN FINANCIERA

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

26

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

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

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

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





G4-19. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Estructura orgánica interna y línea de dependencia municipal

G4-20. COBERTURAS DE LOS ASPECTOS MATERIALES INTERNOS

Presupuestos establecidos anualmente

27

Fuente MEMORIA 2014- Resultados económicos-financieros de gestión. Informe ejecutivo reducido.

1.- PRESUPUESTO Y LIQUIDACIÓN

En 2014, el presupuesto definitivo del Organismo ascendió a **12.904.109 €**. 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	9.989.147,16	9.922.287,87	9.919.517,08	99,33%	99,30%
II	Gastos bienes corrientes y servicios	2.594.799,70	1.920.773,29	1.919.870,72	74,02%	73,99%
III	Gastos financieros	1.001,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
IV	Transferencias corrientes	4.507,00	3.972,00	3.972,00	88,13%	88,13%
TOTAL GASTOS CORRIENTES		12.589.454,86	11.847.033,16	11.843.359,80	94,10%	94,07%
VI	Inversiones reales	425.994,33	330.047,45	330.047,45	77,48%	77,48%
TOTAL GASTOS DE CAPITAL		425.994,33	330.047,45	330.047,45	77,48%	77,48%
VIII	Activos financieros	15.752,00	15.750,00	15.750,00	99,99%	99,99%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		15.752,00	15.750,00	15.750,00	99,99%	99,99%
TOTAL PRESUPUESTO		13.031.201,19	12.192.830,61	12.189.157,25	93,57%	93,54%

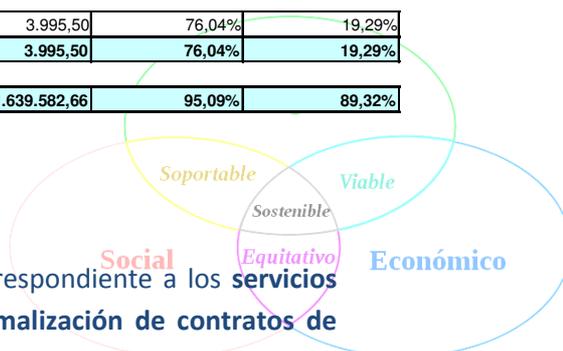
Presupuesto de Ingresos:

CAPITULOS		PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACION NETA	% RECONOCIM.	% RECAUDAC.
III	Tasas y otros ingresos	0,00	0,00	0,00	-	-
IV	Transferencias corrientes	12.585.454,86	12.044.800,00	11.314.800,00	95,70%	89,90%
V	Ingresos patrimoniales	4.000,00	1.361,23	1.361,23	34,03%	34,03%
TOTAL INGRESOS CORRIENTES		12.589.454,86	12.046.161,23	11.316.161,23	95,68%	89,89%
VII	Transferencias de capital	421.034,64	330.047,45	319.425,93	78,39%	75,87%
TOTAL INGRESOS DE CAPITAL		421.034,64	330.047,45	319.425,93	78,39%	75,87%
VIII	Activos financieros	20.711,69	15.750,00	3.995,50	76,04%	19,29%
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS		20.711,69	15.750,00	3.995,50	76,04%	19,29%
TOTAL PRESUPUESTO		13.031.201,19	12.391.958,68	11.639.582,66	95,09%	89,32%

2.- CONTRATACION

Las actuaciones más destacables realizadas en este apartado son:

- Se ha adjudicado el procedimiento de contratación correspondiente a los **servicios de mediación y asesoramiento preparatorio de la formalización de contratos de**





seguros privados del Organismo para 2014 y prorrogable anualmente hasta 2017, sin que implique coste alguno para el organismo.

- Se ha procedido a la adjudicación de sendos contratos de **seguro colectivo de vida e incapacidad**, así como de **asistencia sanitaria** para el personal al servicio del Organismo, que iniciándose en 2015, podrán prorrogarse anualmente hasta 2018, con un coste anual estimado de 15.600 euros y 121.500 euros respectivamente.
- Se ha realizado la adquisición de un **nuevo vehículo de reparto** necesario para sustituir el utilizado en las dependencias de Teatinos para el transporte de impresos.
- Se ha adjudicado la contratación del **servicio de arrendamiento y mantenimiento de equipos de impresión**, con una duración de cuatro años, que ha supuesto la renovación total de los equipos existentes, así como un importante ahorro en la adquisición y mantenimiento de dichos bienes.
- La necesidad de mantener el buen estado de las instalaciones del organismo en Tabacalera y Teatinos, ha supuesto la ejecución de una serie de **actuaciones de mantenimiento** por un importe conjunto de 82.566,18 euros.

28

3.- CONTABILIDAD

En 2014, el **presupuesto definitivo** del Organismo ascendió a **13.031.201,19 euros**. El alto porcentaje de ejecución del presupuesto de gastos, fijado en el **93,54%**, denota el incremento en las actuaciones recaudatorias realizadas por el organismo: aumento de envíos postales, anotaciones registrales y consumo de impresos, entre otros.

La implantación de una previsión del estado de tesorería del organismo actualizable mensualmente, y la introducción de nuevas herramientas informáticas para la automatización de expedientes, así como para el control mensual del estado de las facturas recibidas, ha permitido reducir el plazo de tramitación de expedientes contables y en última instancia disminuir el **periodo medio de pago a proveedores** hasta situarlo en **23,26 días**.

4.- OBLIGACIONES INFORMATIVAS

Las diferentes disposiciones normativas aprobadas en los 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 el consumo eléctrico (-16,8%).
- Se ha obtenido el certificado de eficiencia energética correspondiente a las instalaciones del organismo en Tabacalera.

G4-21. COBERTURA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EXTERNOS

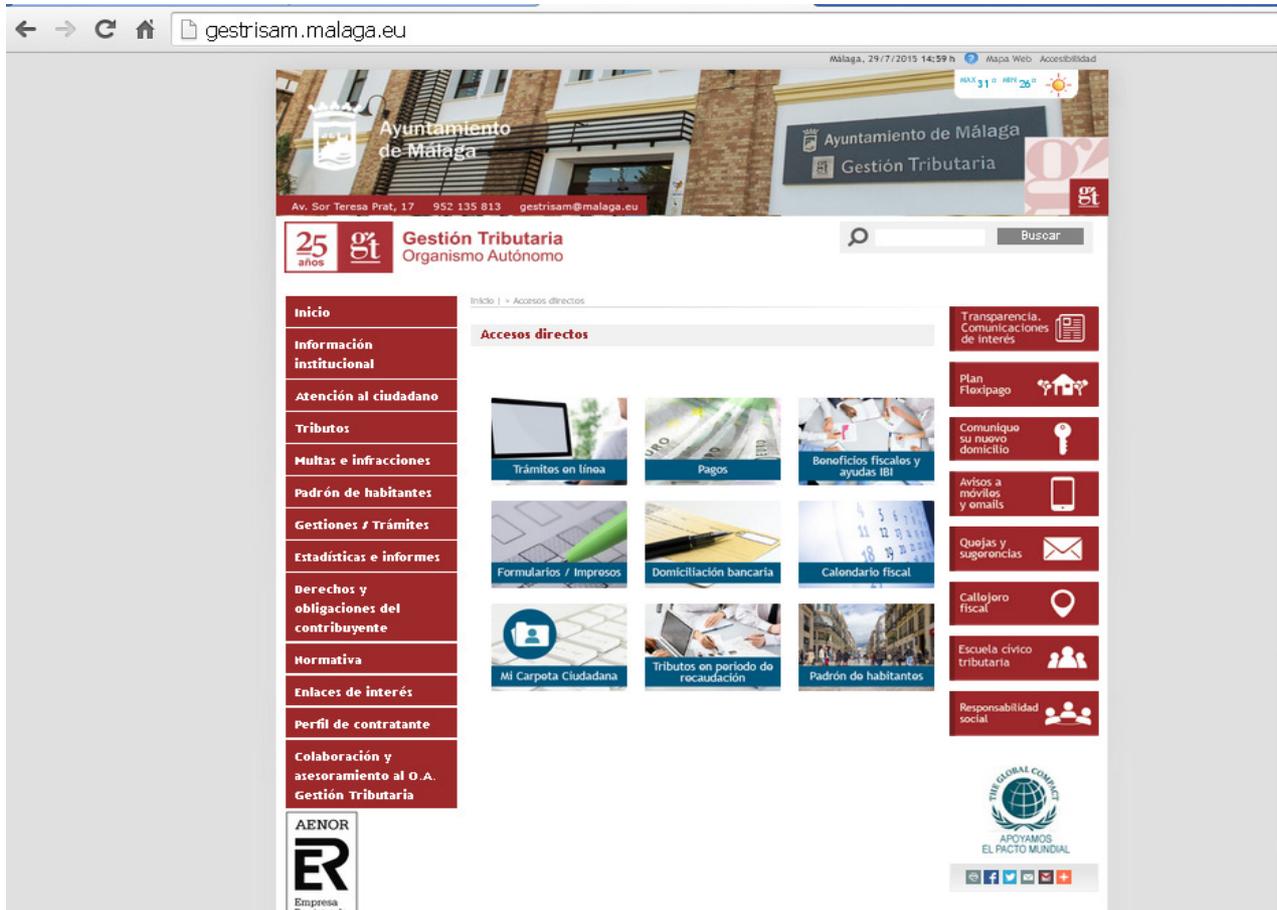
La cobertura de nuestra organización se fundamenta en nuestra propia gestión y en la creación y desarrollo de sinergias con los agentes externos. En segmentos de actuación con:

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

COMUNICACIÓN

Actuaciones de Comunicación:

- Mejora de la imagen corporativa de la Web de Gestrisam





- Se inicia los preparativos de la imagen corporativa del 25 aniversario.
- Jornadas Tributarias del 2 de diciembre, organización y apoyo logístico.
- Dossier de prensa, acción de mejora para la explotación de Segured. Ampliación del grupo de difusión interna.
- Análisis diario de prensa digital y escrita. Establecimiento de Protocolo para prensa escrita y digital.
- Coordinación y control de las notas de prensa

G4-22. CAMBIOS EN RELACIÓN A MEMORIAS ANTERIORES

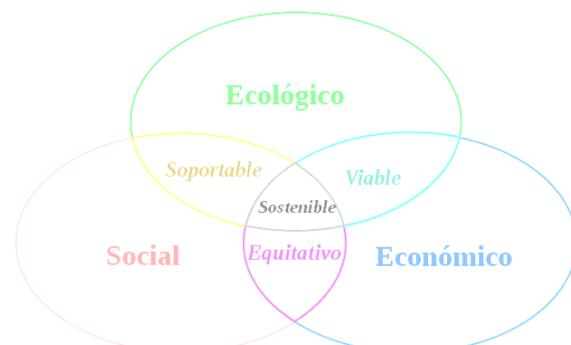
La memoria anual sigue la línea establecida por la Dirección en base a la estructura orgánica de la organización en los diferentes departamentos competenciales. En cuanto a la memoria de Responsabilidad Social del año 2014 viene desarrollándose en el marco legal con la Ley de Transparencia. Línea de trabajo implementada en nuestra organización mediante el sistema interno de calidad de los procesos. Se inició en el año 2010 a 2012 con Informes de Progreso que se incorporaban a la plataforma del Global Compact. En el año 2013 realizamos una Memoria de Sostenibilidad y para el 2014 la Memoria es de Responsabilidad Social, vinculada a los 10 principios en los que estamos comprometidos por nuestra adhesión en 2010 al Pacto Mundial y a la metodología GRI (Global Report Initiative) G4 – principales indicadores de gestión.

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

Será de aplicación la legislación vigente sobre Transparencia.

Se incorporará acceso al portal interno en materia de RSC donde se incluye la presente memoria de Responsabilidad Social y el plan de actuaciones 2014-2015 en RS revisado y actualizado para seguir con las actuaciones iniciadas en el año 2014 e incorporar nuevas a desarrollar durante el año 2015.

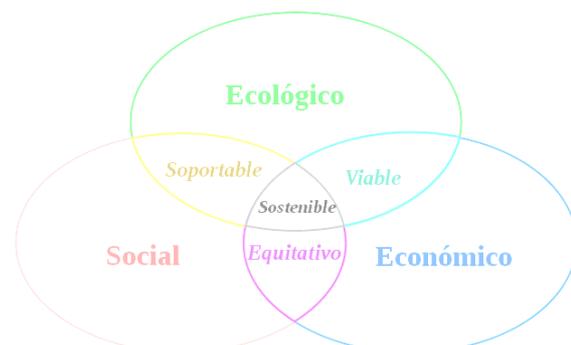
Regulación del Comité Social y Regulación de la Comisión de Igualdad.





4.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES





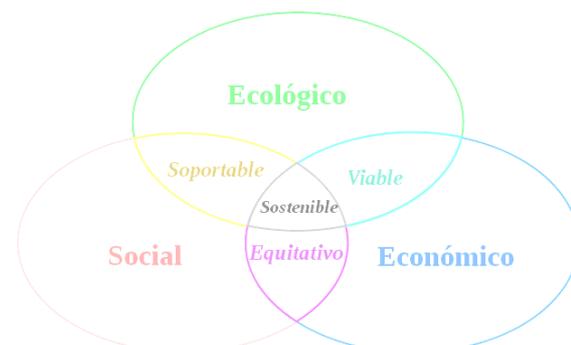
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

32

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

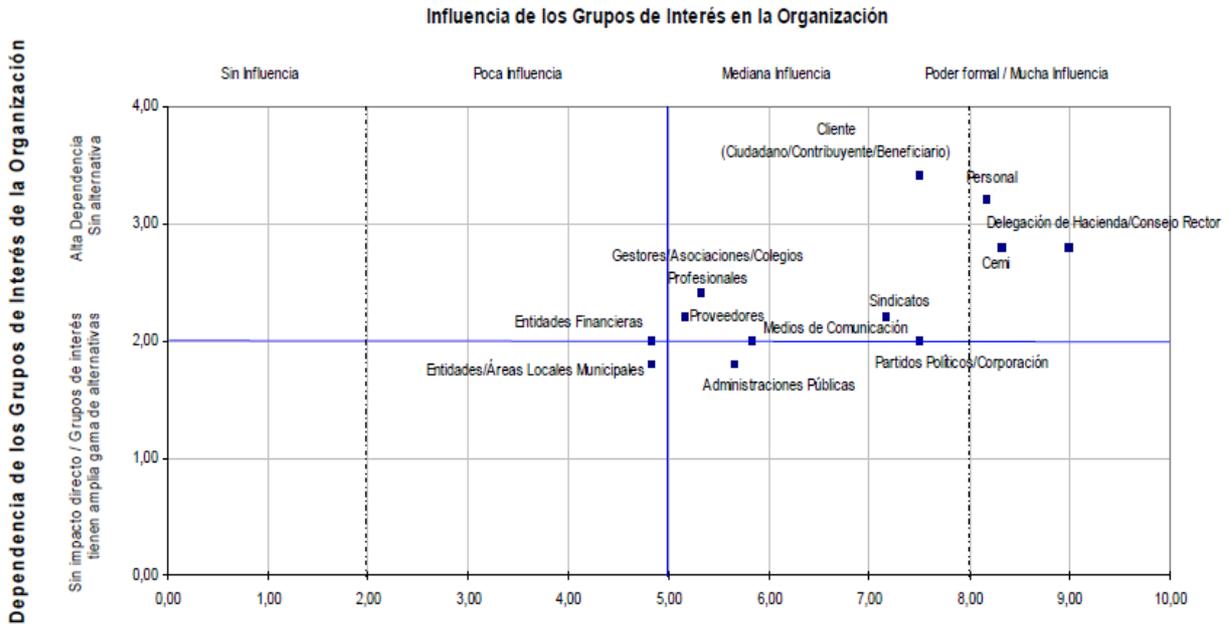




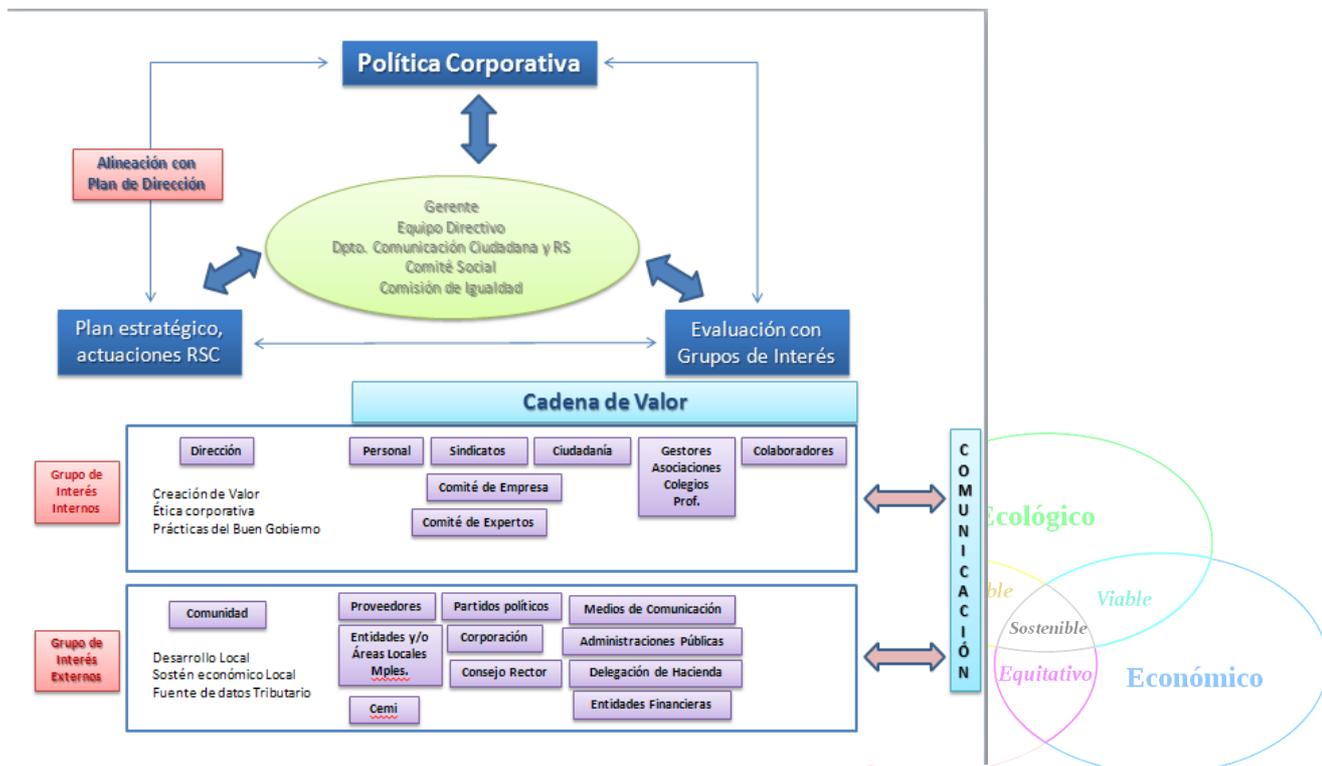
G4-25. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN. DEPENDENCIA - INFLUENCIA

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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



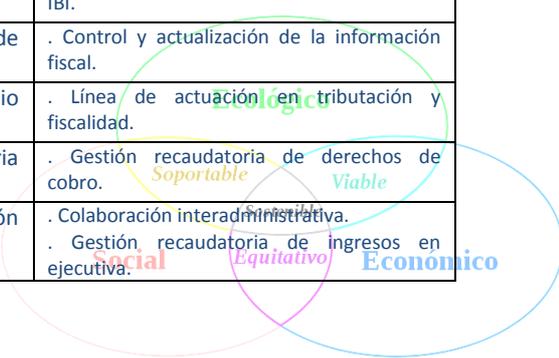
G4-26. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS





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.
	Agencia española de Protección de Datos	Participación, colaboración y consulta.	. Informes de la Agencia. . Respuesta a consultas.
	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 y sancionadora.	. Gestión recaudatoria de derechos de cobro.
	GMU	Convenio de colaboración en la gestión cobratoria de la Gerencia Mpal. Urbanismo.	. Colaboración interadministrativa. . Gestión recaudatoria de ingresos en ejecutiva.





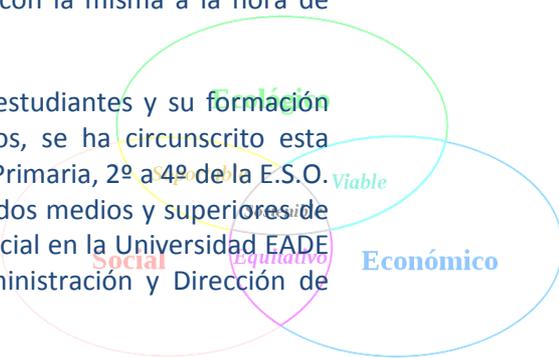
Segmento	Aliado/a	Colaboración/Innovación desarrollada	Beneficios Obtenidos	
Colegios Profesionales y Otros Colectivos	Colegio de Gestores Administrativos.	Convenio de colaboración para la tramitación del IVTM.	<ul style="list-style-type: none"> . Uso de las nuevas tecnologías y tramitación online. . Atención personalizada. . Intercambio de información 	
	Empresas Rent a Car	Convenio de colaboración para la gestión del IAE, IVTM y Sanciones.	<ul style="list-style-type: none"> . 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).	<ul style="list-style-type: none"> . 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.	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación y colaboración con la ciudadanía. 	
	Centros educativos		Jornadas Cívico-Tributarias.	<ul style="list-style-type: none"> . Colaboración local con la formación y la Educación en el ámbito Escolar
			Convenio de prácticas de Formación Profesional	<ul style="list-style-type: none"> . Trabajos prácticos de apoyo admtno.
	Federación y Asociaciones de Mujeres	Firma de adhesión al proyecto "Malaga ciudad de la Igualdad" Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a la población femenina. 	
	Consejo del Mayor	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de mayores. 	
	Asociación Familia Numerosa	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de Familias Numerosas. 	
Asociaciones y colectivos de personas con discapacidad	Reuniones informativas de cambios en beneficios fiscales Remisión de comunicados tributarios Invitación a sesiones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación y colaboración con la ciudadanía. . Atención personalizada a los colectivos de personas con discapacidad. 		

Fuente: Memoria EFQM (2011). Actualizada 2014

La Escuela Cívico Tributaria se fundamenta en transmitir a los alumnos y alumnas la importancia de la fiscalidad municipal como piedra angular del sostenimiento de los servicios que presta el Ayuntamiento a todos los ciudadanos y visitantes, así como aportarles valores y actitudes acordes con una responsabilidad fiscal, social y cívica.

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

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





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

Se detalla a continuación los datos obtenidos durante el año 2014 con los centros educativos en la colaboración que desarrolla Gestrisam en el ámbito escolar:

36

Escuela Cívico-Tributarias 2014

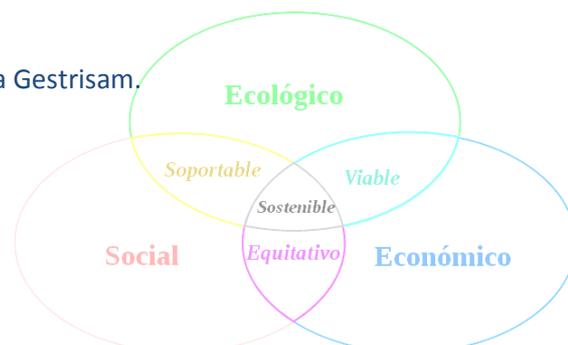
Centros visitados	14
Sesiones realizadas	19
Ponentes	18
Periodo de tiempo	Febrero a mayo
Total Alumnos/as	820

Valoración de la actividad por parte del alumnado que recibió las charlas **8,3** (sobre 10)



En el programa formativo de la Escuela Cívico Tributaria, se tratan de una manera básica y elemental las siguientes cuestiones:

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





G4-27. 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 implementando 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 pueden 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 contratación
<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

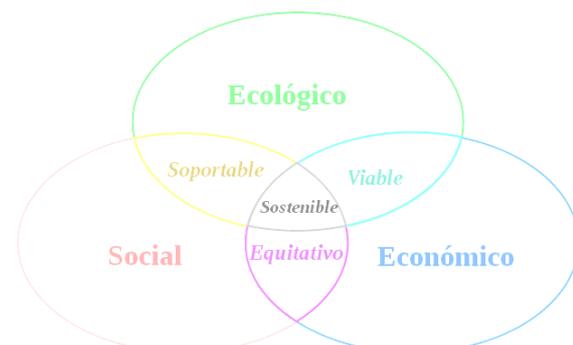
Fuente: Memoria EFQM (2011)





5.

PERFIL DE LA MEMORIA





5. PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año 2014

G4-29. FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE

Junio 2014, se corresponde al año 2013 completo. Informe de Gestión Anual
Diciembre 2014, se incorpora la memoria anual 2013 a la Web corporativa.

G4-30. CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

G4-32. OPCIÓN DE CONFORMIDAD E ÍNDICE

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

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





G4-33. VERIFICACIÓN EXTERNA

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

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 de 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.

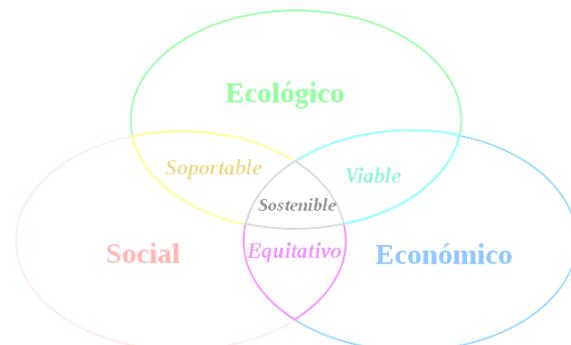
Fuente: Memoria EFQM (2011)





6.

GOBIERNO

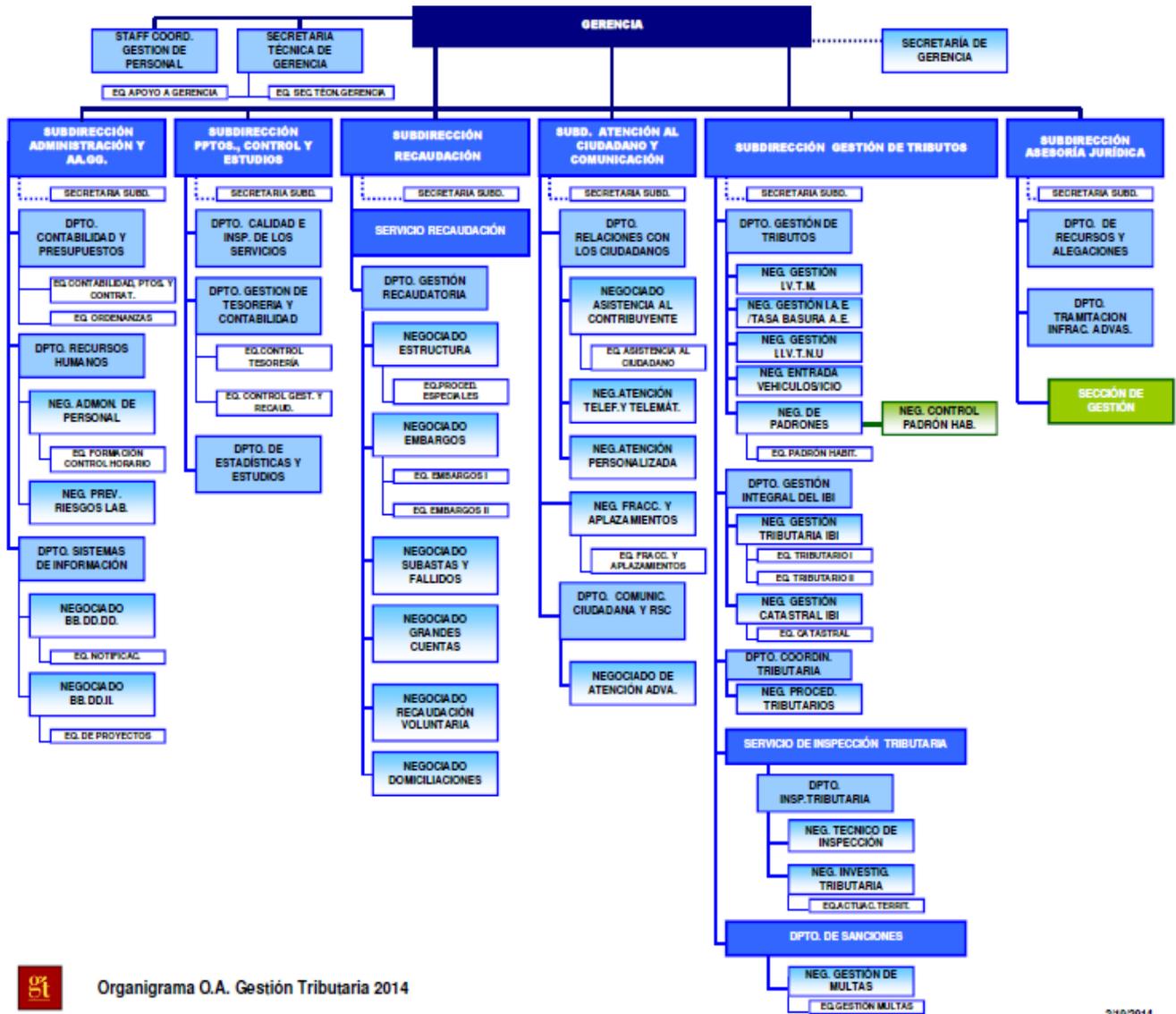




6. GOBIERNO

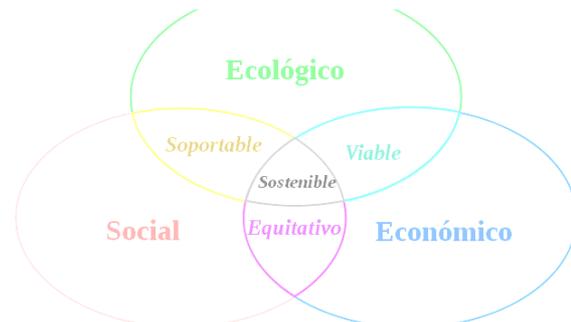
G4-34. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Modificado en 2014. Destacable: Se integran dos nuevos departamentos (Estadísticas y Estudios + Comunicación Ciudadana y Responsabilidad Social).



Organigrama O.A. Gestión Tributaria 2014

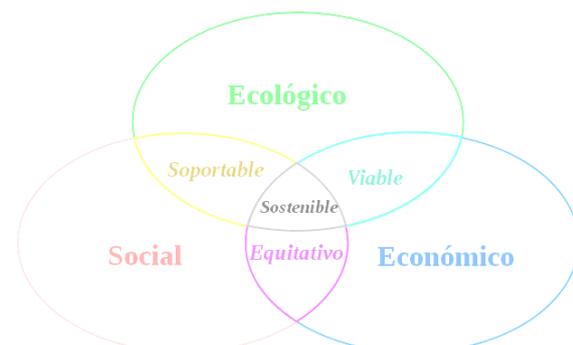
2/10/2014





7.

ÉTICA E INTEGRIDAD



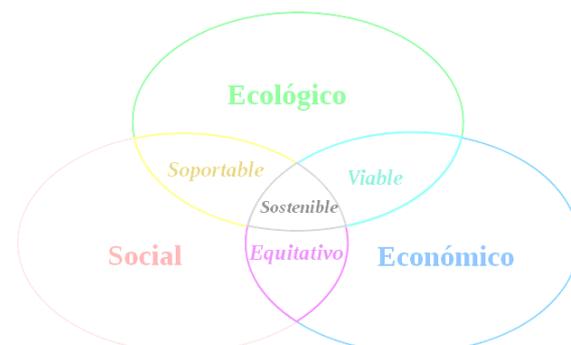


7. ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56. NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

POLÍTICA FISCAL MUNICIPAL

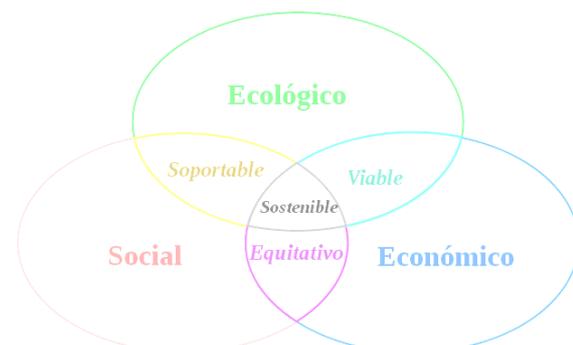
- **REALISTA, TRANSPARENTE, SUFICIENTE y GARANTE DE LA SOSTENIBILIDAD** de los servicios públicos que la ciudad ofrece.
- **SOCIAL:** primando a los colectivos menos favorecidos y personas con limitaciones o discapacidades y configurando una política de gasto decididamente dirigida al gasto social.
-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





8.

NUESTRO DESEMPEÑO





8. NUESTRO DESEMPEÑO

8.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA (G-20)

8.1.1. Enfoque de Gestión Económica

1.- Presupuesto y liquidación (G-20)

2.- Contratación (G-20)

3.- Contabilidad (G-20)

4.- Obligaciones Informativas

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

Fuente: Memoria EFQM (2011)

8.1.2. Indicadores de desempeño

Gestrisam aplica el modelo europeo de excelencia (EFQM), habiendo obtenido 594 puntos en su autoevaluación 2014.

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.

ómico



Fuente: Memoria EFQM (2011)

8.2 DIMENSION AMBIENTAL

8.2.1. Enfoque de Gestión medioambiental

Se fundamenta la gestión medio ambiental en el consumo responsable incluido en el plan de austeridad municipal. Siendo nuestra actividad principalmente administrativa el consumo de electricidad, papel, impresiones y cartuchos de impresoras son nuestros principales indicadores de control para medir nuestro impacto medio ambiental.

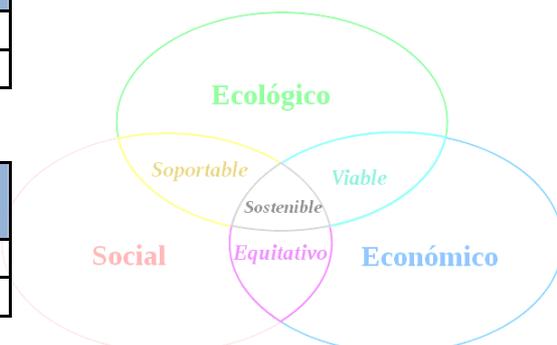
8.2.2. Indicadores de desempeño

Nuestros históricos de consumo se detallan como sigue:

	% Ejecución Presupuesto Corriente				
	2014	2013	2012	2011	2010
	94,07	86,58	85,4	89,86	90,10

	Periodo medio pago proveedores (días)				
	2014	2013	2012	2011	2010
	23,26	24,28	30,06	27,90	29,87

	Consumo c. informáticos (acumulado)				
	2014	2013	2012	2011	2010
Pte.		336	387	439	503





Consumo Papel (acumulado)				
2014	2013	2012	2011	2010
1.162.500	920.000	995.000	1.005.000	1.062.500

48

Consumo Electricidad (acumulado)(3)				
2014	2013	2012	2011	2010
109.174	131.245	131.749	226.789	395.884

Consumo Impresos (acumulado)				
2014	2013	2012	2011	2010
1.893.994	1.995.330	1.833.560	2.048.003	2.202.541

Consumo Papel Reciclado (acumulado)				
2014	2013	2012	2011	2010
8.633	10.031	21.752	7.520	7.840

Mejoras Medioambientales				
2014	2013	2012	2011	2010
6	5	5	5	4

8.3 DIMENSIÓN SOCIAL

8.3.1. Enfoque de Gestión social

En los servicios que se prestan a la ciudadanía a nivel general y desde las distintas atenciones, se intenta combinar una gestión eficaz con una economía de tiempo que permita atender el mayor número de ciudadanos y ciudadanas posibles sin que por ello merme la calidad en los servicios prestados.

En el desarrollo de esta labor, la ciudadanía a través de distintos medios, ha querido manifestar su agradecimiento. Este año se ha recibido un total de **120 agradecimientos**.

Se mantiene una actitud de colaboración en la gestión con otros departamentos del Organismo. Estas actuaciones permiten mejorar los servicios, así como, las comunicaciones que se remiten a la ciudadanía. En este sentido, se avanza de forma continua en la claridad y





transparencia de la información de forma que se puedan evitar desplazamientos y consultas innecesarias, reducirse la carga de trabajo y los costes en los servicios.

En cuanto a los distintos canales de comunicación que se ponen a disposición de los ciudadanos, destacar que sigue incrementándose el uso de la tecnología para comunicarse con este Organismo. Debido a la facilidad, comodidad y rapidez que conlleva el correo electrónico, en este ejercicio se incrementan de nuevo las consultas realizadas por este medio como viene sucediendo en años anteriores. Con respecto al ejercicio 2013, el incremento ha sido del **35,70** por **100**.

Porcentajes presenciales de tramitaciones al momento **83%**.

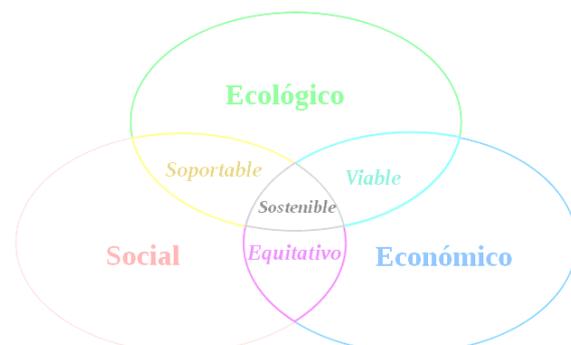
Encuesta de satisfacción sobre nuestro servicio de atención al público **8,28** (sobre 10).

En el ejercicio 2014 se ha incrementado en un **6,75%** las solicitudes de Ayudas al IBI, respecto al ejercicio 2013.

El incremento de **Ayudas concedidas** se corresponde con un **6,41 %** respecto al ejercicio 2013, con un incremento en el importe del 13,62 %. El colectivo de **desempleado/as** se ha incrementado el **35,59 %** en número de solicitudes.

Destacar que el **72,28 % de las Ayudas van destinadas a mujeres**.

De los datos expuestos concluimos que el perfil del beneficiario de la Ayuda al IBI es una mujer, mayor de 65 años, con pensión de viudedad.





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.

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) GESCON GESTRISO SIGA Telecomunicaciones 	<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

Fuente: Memoria EFQM (2011)

8.3.2. Indicadores de Prácticas laborales y trabajo digno

Convenio Colectivo y acuerdos de mejoras en comisión de seguimiento con los representantes legales de Trabajadores/as.

En el año 2014. Datos obtenidos en la Encuesta de satisfacción interna al personal – valoración global de **7,76** (sobre 10).

Conocimiento y diseño de la organización por los líderes, valoración **7,5** (sobre 10).

Compromiso y pertenencia de **7,9** (hombres 7,97 y mujeres 7,87 comprometidos).





En la dimensión de comunicación, liderazgo y delegación las puntuaciones también están en torno a **7**. Destacando la valoración por género desagregada sin apenas diferencias entre hombre y mujeres.

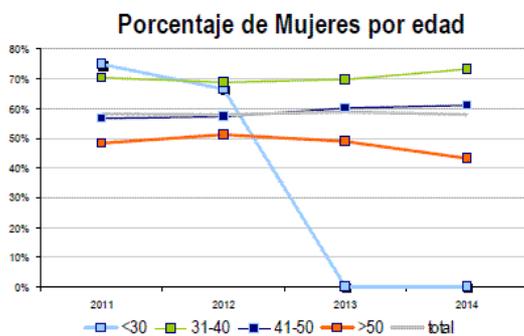
En cuanto a la satisfacción del personal en el ámbito de formación, desarrollo profesional, reconocimiento y retribución la puntuación desciende entre **6-6,5** (sobre 10).

Valoración por el personal de las condiciones de trabajo **7,3**.

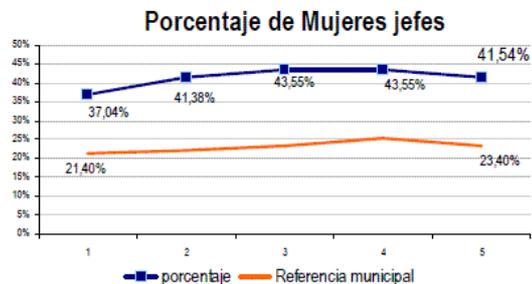
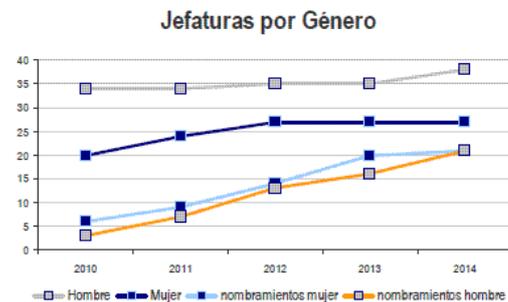
Índice de **absentismo 2014 – 5,51 %**

Porcentaje de **contratos indefinidos en Gestrisam 79%**.

Empoderamiento femenino. Histórico:



Cuando se compara con su entorno, Gestrisam obtiene excelentes resultados en igualdad siendo consecuencia de su enfoque de igualdad y estrategias implantadas, presentando tendencias positivas que contribuyen a la paridad en base a la igualdad de oportunidades existente en el acceso, formación y promoción, tal y como se evidencia en las encuestas de Diagnóstico de Género.



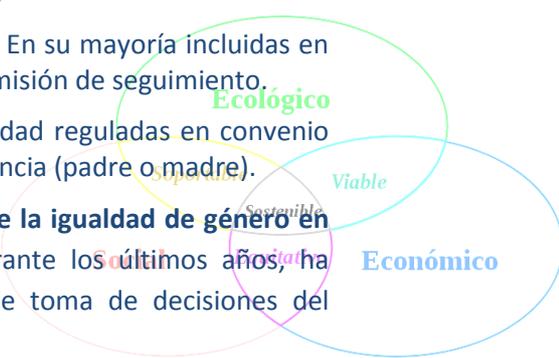
Fuente: Memoria EFQM (2014)

8.3.3. Indicadores de Derechos Humanos

. Mejoras al personal:

- Seguro médico privado
- Revisiones médicas mejoradas, en sangre, espalda y cardiovasculares, principalmente para personal con más de 50 años.
- Medidas de conciliación mejoradas a la legalidad. En su mayoría incluidas en Convenio Colectivo o en acuerdos firmados en comisión de seguimiento.
- Apoyo a la familia: Dos semanas más de maternidad reguladas en convenio trasladable a paternidad. Acumulación horas lactancia (padre o madre).

. Gestrisam cumple con la Ley autonómica para la promoción de la igualdad de género en Andalucía. El Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, durante los últimos años, ha aumentado la participación de las mujeres en los procesos de toma de decisiones del Organismo.





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

8.3.4. Indicadores de Sociedad

- Valoración de **Gestrisam por la sociedad 7,9** (sobre 10).
- Porcentaje de la sociedad que valora positivamente a Gestrisam **97 %**
- Donaciones de Sangre (2 veces al año)
- Recogidas Juguetes y libros (1 vez al año)
- Recogida alimentos (1 vez al año)
- Limpieza de vehículos de rutas de trabajo en **ASPROMANIS** (3 vehículos, al menos una vez al mes)
- Prácticas laborales de Formación profesional y universitarias (UMA-convenio marco de colaboración de prácticas profesionales).



8.3.5. Indicadores de Responsabilidad sobre productos

Durante 2014, se potencia el uso de las nuevas tecnologías:

En el ámbito interno: uso del portafirmas para tramitación electrónica de documentos.

En el ámbito externo:

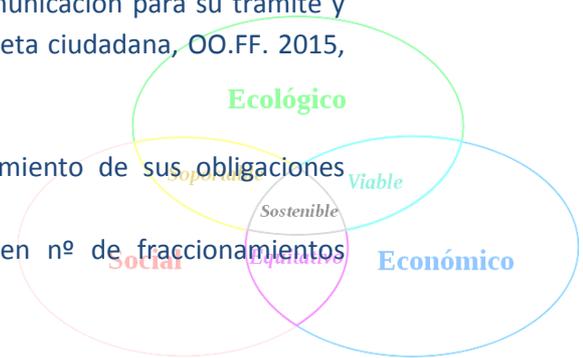
- Actualización de la página Web de Gestrisam. Tanto en la configuración de la página inicial, destacando los trámites de mayor interés y consulta por la ciudadanía, como en la incorporación de nuevos trámites y de información estadística tributaria.
- Impulso de la tramitación telemática, a través de la denominada "Carpeta Ciudadana". Se pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de realizar los trámites más demandados a través de firma electrónica.

Se potencia las comunicaciones con los contribuyentes:

- Comunicación a los contribuyentes beneficiarios de bonificaciones y exenciones fiscales del IVTM e IBI.
- Diseño y distribución de trípticos de información tributaria.
- Reuniones con colectivos sociales sobre temas tributarios (recibo IBI - 2014, modificaciones OO.FF. 2015, ...).
- Elaboración de distintas notas de prensa para el Área de Comunicación para su trámite y publicación en los medios de comunicación (Ayudas al IBI, Carpeta ciudadana, OO.FF. 2015, Constitución C.S., ...).

Se aumenta la facilidad a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:

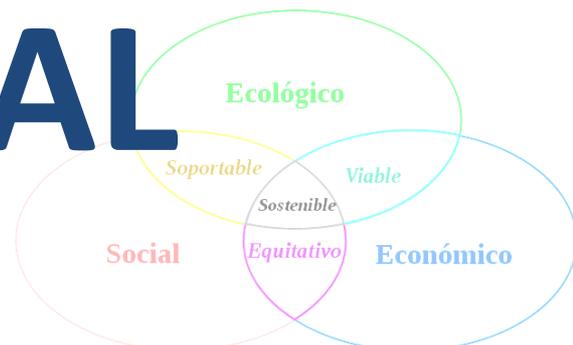
- Fraccionamientos/aplazamientos. Incremento del 14,54 % en nº de fraccionamientos realizados en 2014 respecto 2013. Más detalles en el apartado 4.





9.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL





9. PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Adhesión al pacto mundial desde 2009.



9.1. DERECHOS HUMANOS

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

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.

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

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

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





9.2. ESTÁNDARES LABORALES

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

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

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

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:

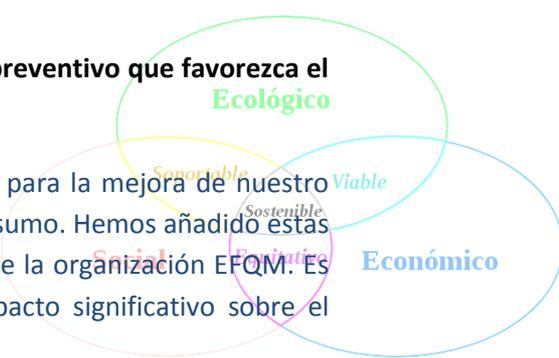
- 1.- El personal fijo queda regulado en los procesos de selección por la normativa aplicable a las administraciones públicas. Oposición, Concurso o concurso oposición.
- 2.- Disponemos de Bolsa de Trabajo de interinos, constituida por 43 personas que fueron seleccionadas mediante convocatoria pública, 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.

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.

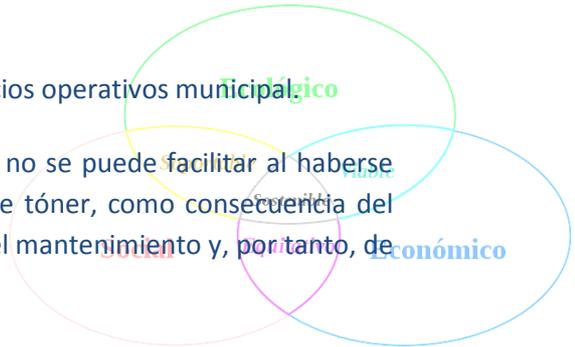
Además, en nuestras oficinas se ha tenido en cuenta las distintas normativas y recomendaciones medioambientales existentes. Destacando:

- . El plan de austeridad para la gestión ambiental con el objetivo de reducir los costes económicos, conservar el medioambiente y mejorar la imagen.
- . Plan de consumos (papel, consumibles informáticos...)
- . Las Ordenanzas Fiscales que incentivan el uso de las energías renovables en la población.
- . Recogida selectiva de residuos en nuestras instalaciones.
- . Gestión de las sanciones e infracciones recogidas en las ordenanzas municipales relacionadas con el Área del Medioambiente.

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

Se desconoce el consumo de agua por estar controlado por servicios operativos municipal.

El dato correspondiente a los consumibles informáticos (tóner) no se puede facilitar al haberse dejado de adquirir y sustituir por el organismo los cartuchos de tóner, como consecuencia del nuevo contrato de renting de equipos multifunción que incluye el mantenimiento y, por tanto, de sustitución de consumibles.





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 parking 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.

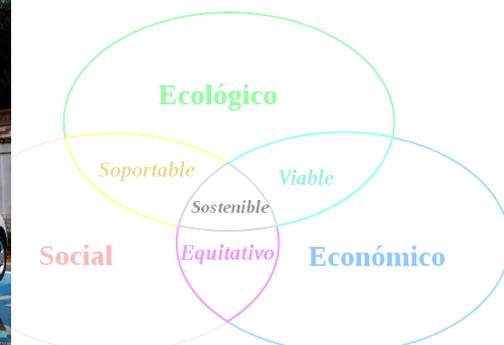
9.3.3. Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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.

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





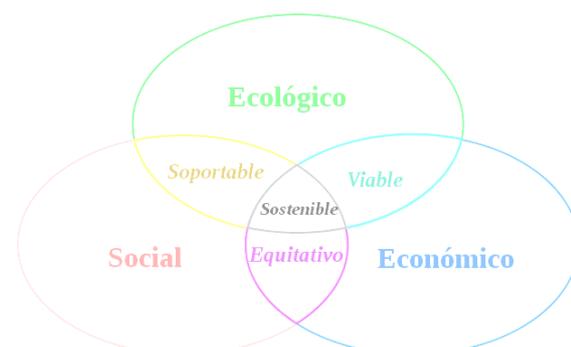
9.4. ANTICORRUPCIÓN

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

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

- . Fiscalización Municipal por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga
- . Auditorías internas y externas.
- . Departamento interno de Calidad e Inspección de los Servicios, adscrito a la Subdirección de Presupuestos, Control y Estudios.
- . 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.
- . Se mantiene en el año 2014 el plan de Inspección Tributaria iniciado y programado 2012-2013. Llevándose a cabo actuaciones catastrales destacables en la regulación de la ciudad.

60





Anexo de compromisos y actuaciones de Responsabilidad Social 2014

FIRMA COMPROMISO “MALAGA CIUDAD DE LA IGUALDAD” – FEDERACIÓN AGORA.



MÁLAGA
Ciudad de la Igualdad

Presentación del Proyecto
MÁLAGA CIUDAD DE LA IGUALDAD
“Somos iguales, rompamos estereotipos en paralelo”

La Federación Ágora en su compromiso con la igualdad apuesta desde siempre por un trabajo en equipo. Administraciones públicas, empresas, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro... debemos comprometernos para hacer de Málaga un CIUDAD IGUALITARIA. Juntas y Juntos en un mismo y único objetivo. No hay signos políticos. No hay ideologías de una u otra índole.

Solo estamos MUJERES Y HOMBRES que conviven, que comparten un mismo espacio. Juntos, al lado. Ni delante, ni detrás. Con los mismos derechos y obligaciones.

La Federación Ágora quiere creer y cree, que los objetivos del Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades 2014-2016 para España, y el II Plan Transversal de Género de la Ciudad de Málaga 2014-2018 son más que un compromiso para las administraciones públicas, entidades o empresas, son un compromiso personal de toda la ciudadanía malagueña.

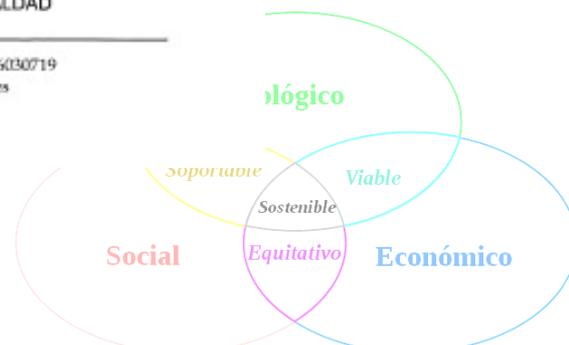
Malagueñas y Malagueños, la Federación Ágora, os invita a construir una Málaga en PARALELO. Una Málaga igualitaria. Digna de todas las personas que la respiramos. Os invitamos a ser ejemplo de desarrollo de prácticas igualitarias: corresponsabilidad, flexibilización de horarios, igualdad de salarios, justicia social, visión de género... NI DELANTE, NI DENTRAS, EN PARALELO, AL LADO.

Por todo ello, os presentamos desde la Federación Ágora el proyecto que tiene como objetivo fundamental el hacer de MÁLAGA LA CIUDAD DE LA IGUALDAD. SUMEMOS compromisos y hagámoslo de forma consecuente participando en este proyecto: SOMOS IGUALES, ROMPAMOS ESTEREOTIPOS.

- La firma de esta Carta supondrá la implicación de la entidad firmante con el fomento de la igualdad en sus estructuras, aceptando la difusión y divulgación de su compromiso
- La adopción de esta carta como política de gestión de la entidad firmante implicará la adopción efectiva de medidas de conciliación para sus trabajadores y trabajadoras así como la participación en talleres y jornadas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres
- Se tomarán las medidas necesarias para comprobar el cumplimiento de los compromisos adoptados

APOSTEMOS POR UNA MÁLAGA CIUDAD DE LA IGUALDAD

C/ Federico García Lorca nº 4-6, 29003 Málaga Tfno. 952322641-676030719
C/ Alpujarrero nº 2, Edif. Centro Ciudadano Las Tres Cruces
www.federacionagora.org.es * info@federacionagora.org.es





**ADHESIÓN AL PROYECTO "MALAGA CIUDAD DE LA IGUALDAD"
"Somos iguales, rompamos estereotipos en paralelo"**

La **Federación Ágora** promueve una iniciativa dirigida a toda la ciudadanía, con el fin de ofrecer información sobre los beneficios de lograr la igualdad real entre mujeres y hombres, y obtener el compromiso y la colaboración de empresas, administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro que voluntariamente quieran participar, dentro de los objetivos del 1er Plan Estratégico para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Andalucía.

Somos conscientes de la importancia de trabajar por la Igualdad porque:

- 1º Porque las mujeres **No** somos un colectivo, ya que representamos más del 52 % de la población.
- 2º Porque las mujeres somos ciudadanas de pleno derecho, tanto en obligaciones como en deberes.
- 3º Porque para cumplir con la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de promoción de la igualdad de género en Andalucía debemos garantizar el derecho de igualdad de trato y Oportunidades entre mujeres y hombres.

Para hacer que Málaga y su Provincia se consolide como "Una ciudad Igualitaria", los abajo firmantes **Nos comprometemos:**

- 1º A **Respetar** el principio de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, es decir, fomentar la "Justicia Social"
- 2º A **Denunciar** todo tipo de actuación discriminatoria y de violencia de género.
- 3º A **Incluir** en la programación acciones y/o actividades con perspectiva de género de forma transversal.
- 4º A **Facilitar** la inclusión laboral de mujeres, la flexibilización de horarios, e incentivar acciones de corresponsabilidad entre mujeres y hombres.
- 5º A **Cumplir** y/o **implantar** el Plan de Igualdad de la empresa.
- 6º A **Fomentar** la participación de las mujeres en puestos directivos y cargos de Junta Directiva y/o Consejos de Administración.
- 7º A **Activar** las áreas de mujer en los distintos colectivos sociales.

Entidad/Asociación/empresa:
FD:
Representante legal
Juan Manuel Ruiz Galdón
Gerente del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria
Excmo. Ayuntamiento de Málaga

VºBº: Mª Francisca Pefiarroya Sánchez
Vicepresidenta de la Federación Ágora

Málaga, 2014

C/ Federico García Lorca nº 4-6, 29003 Málaga Tfno. 952322641-676030719
C/ Alpargaterito nº 2, Edif. Centro Ciudadano Las Tres Cruces
www.federacionagora.org.es * info@federacionagora.org.es

- ✓ Inicio de los preparativos del 25 ANIVERSARIO de GESTRISAM que será en el 2015, con la perspectiva social de un organismo responsable.
- ✓ Concurso Público Logotipo. Resultados – fallo jurado publicado en Web. 12/12/2014





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 - 2014.

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 2014.

Acción de mejora Segured. Comunicación de prensa local y tributaria a la Dirección.

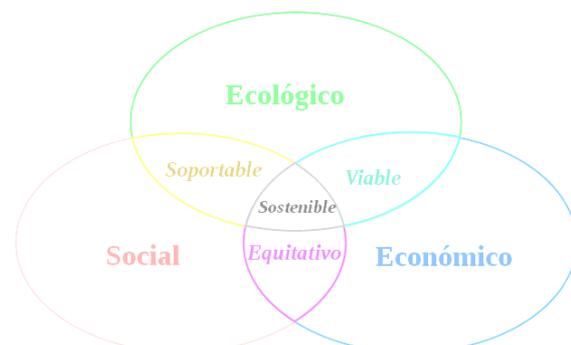
Se realizan encuestas de satisfacción dirigida a ciudadanos atendidos presencialmente en nuestras oficinas. La valoración global del servicio recibido presencialmente ha sido de **8,63**.

Carpeta ciudadana. Desde el servicio de Carpeta Ciudadana, se puede acceder a este trámite, para el que es necesario tener certificado digital, evitando desplazamientos a los ciudadanos y ciudadanas de Málaga y permitiendo hacer las gestiones desde la comodidad de su propio hogar.

Para el 2015, como novedad, cualquier persona podrá solicitar la Bonificación por Familia Numerosa y/o Ayuda al IBI mediante su certificado digital desde su domicilio, además de otros trámites ya incorporados.

Calidad y Transparencia en la Comunicación Pública:

Encuentros con colectivos de la ciudad, como las asociaciones de consumidores, consejo de mayor, colectivos de mujeres, asociación de técnicos tributarios, colegios profesionales, asociación de familias numerosas, AUSBANC, FEM y Cámara de Comercio, para dar traslado de todas las modificaciones y mejoras de las Ordenanzas Fiscales y la Ayuda del IBI, así como de la aplicación de los coeficientes de actualización catastral en inmuebles urbanos de la ciudad solicitados por el Alcalde de la Ciudad y sus efectos en el IIVTNU (Plusvalía), en el IBI y en Impuestos Estatales y Autonómicos.





- ✓ Incorporación en el apartado de la Web “NOTICIAS E INFORMACIÓN DE INTERÉS” todos los acontecimientos relacionados con la RS y LAS NOTAS DE PRENSA RELEVANTES EN MATERIA TRIBUTARIA Y DE ESTUDIOS FISCALES. Cambio de denominación de este apartado Web por “TRANSPARENCIA.COMUNICACIONES DE INTERÉS”. Destacando:
 - Constitución de Comité Social – 30/10/2014
 - Constitución de la Comisión de Igualdad – 7/11/2014
 - Además de todos los datos destacables relacionados con la transparencia corporativa.

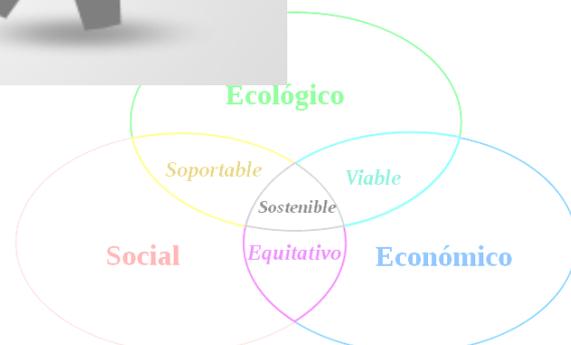
http://gestrisam.malaga.eu/portal/menu/portada/portadad/subSeccion_0002

✓ **TRÍPTICOS TRIBUTARIOS**

Con el objetivo de facilitar a la ciudadanía malagueña las gestiones y trámites competencia del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria (Gestrisam), hemos elaborado una serie de TRÍPTICOS TRIBUTARIOS informativos

Son unos documentos sencillos que pretenden mejorar nuestra comunicación con la ciudadanía en general, facilitando la proximidad a estos temas y seguir mejorando en la ya contrastada transparencia.

Incluidos en la web en el enlace adjunto y facilitados en papel a las Omacs, Unidades publicitarias “takeone” y las organizaciones fundamentales.

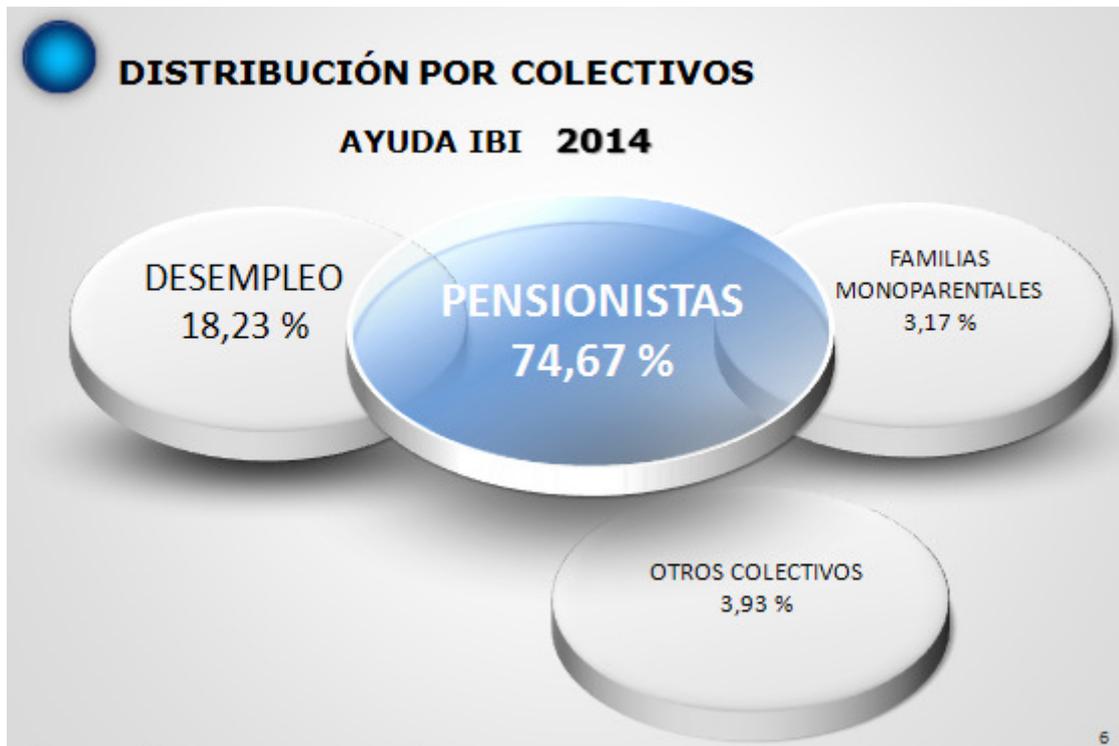




AYUDA AL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

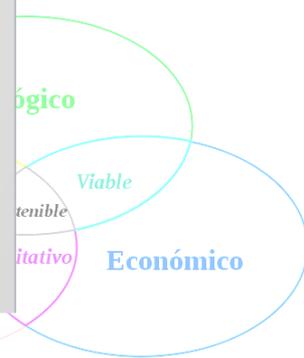
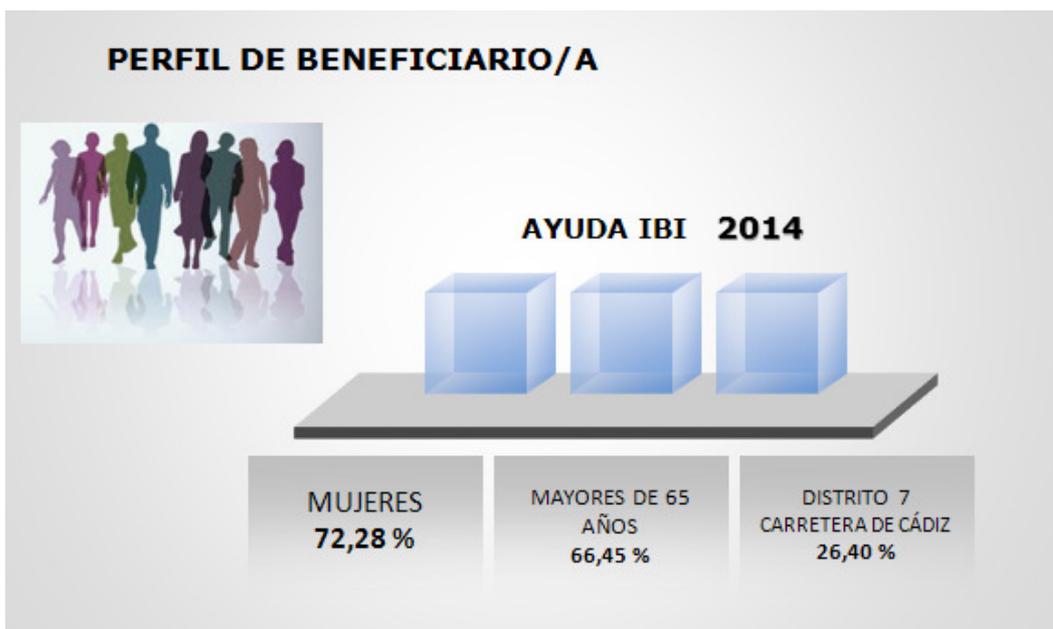
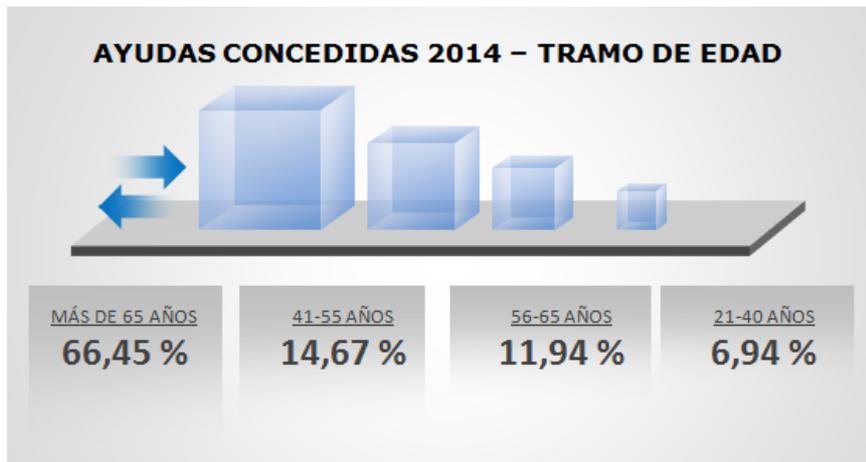
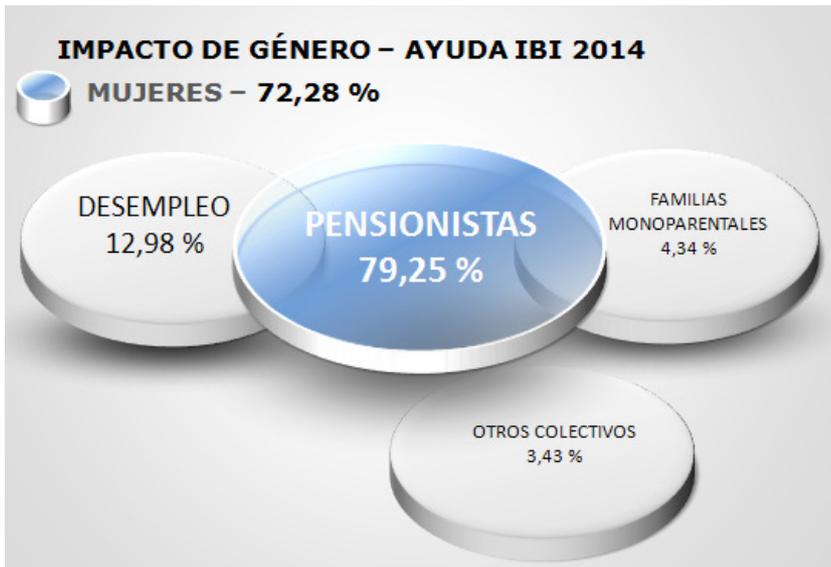


65



onómico

6



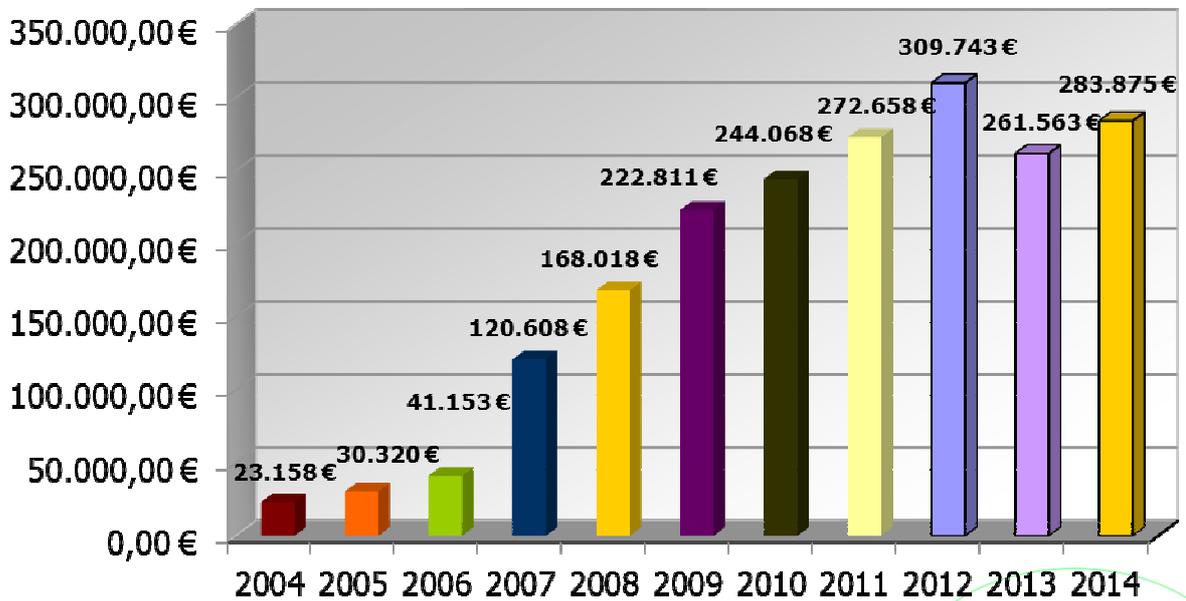


FAMILIAS NUMEROSAS 2014

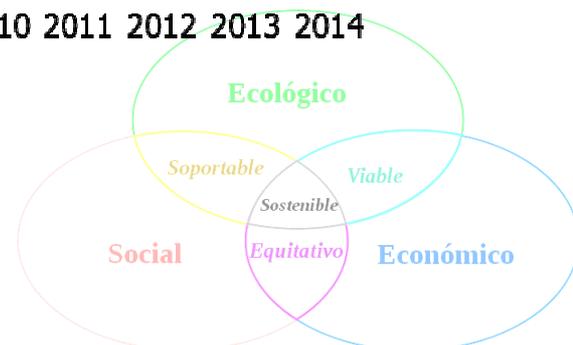
Nº BENEFICIARIOS CATEGORÍA GENERAL	2.446	2.657	Nº BENEFICIARIOS CATEGORÍA ESPECIAL	211
IMPORTE CATEGORÍA GENERAL	255.471,76 €		IMPORTE CATEGORÍA ESPECIAL	28.403,10 €
283.874,86 €				

67

FAMILIAS NUMEROSAS - EVOLUCIÓN 2004-2014



1.977.975,26 €





FAMILIAS BENEFICIADAS EN EL PAGO DEL IBI



FAMILIAS NUMEROSAS BENEFICIADAS 2004/2014 :

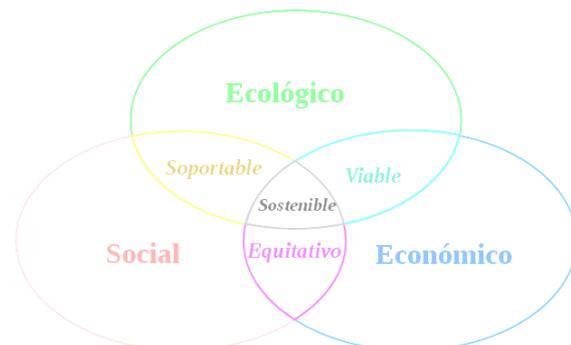
18.121

AYUDAS AL IBI CONCEDIDAS 2001/2014: **51.655**

69.776 Familias

TOTAL ESFUERZO PRESUPUESTARIO 2001-2014
AYUDAS IBI Y BONIFICACIÓN POR FAMILIAS
NUMEROSAS

7.000.764,94 €





10.

69

TABLA DE CONTENIDOS GRI

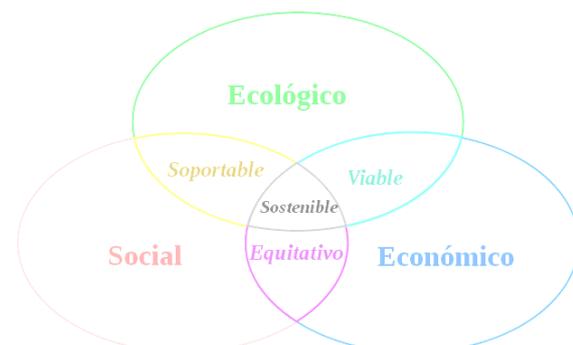




Tabla de Contenidos (Indicadores) GRI

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

70

1.- Estrategia y análisis

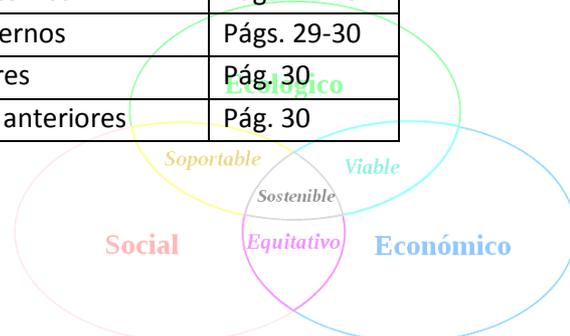
Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-1	Carta declarante del Directivo Principal (Gerente)	Pág.5-7

2.- Perfil de la Organización

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8	Nombre, Ubicación, Mercado, Tipo Entidad Misión, Visión y Valores Compartidos	Pág. 9 Págs.9-11
G4-9	Dimensión: Estructura básica económica y competencial	Págs.11-14
G4-10	Dimensión de la Organización, Plantilla y Organigrama	Págs.15-17
G4-11	Convenio Colectivo individual del O.A.	Pág.18 (enlace)
G4-12	Servicios y Competencias principales del O.A.	Pág. 18
G4-13	Cambios organizativos relevantes	Págs. 19-20
G4-14	Principio de Precaución. Dimensión Ambiental	Pág. 20, Págs.47-48 y Págs. 57-59
G4-15	Iniciativas participativas del O.A.	Págs. 20-23
G4-16	Entidades a las que pertenecemos	Pág. 24

3.- Aspectos materiales y cobertura

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-17	Información financiera	Pág. 26
G4-18	Descripción del contenido de la memoria	Pág. 26
G4-19	Identificación de los aspectos materiales	Pág. 27
G4-20	Coberturas de los aspectos materiales internos	Págs. 27-29
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales externos	Págs. 29-30
G4-22	Cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 30
G4-23	Alcance cambios en relación a memorias anteriores	Pág. 30





4.- Participación de los Grupos de Interés

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-24	Nuestros Grupos de Interés	Pág. 32
G4-25	Criterio de selección y priorización	Pág. 33
G4-26	Diálogo con los Grupos de Interés	Págs. 33-36
G4-27	Temas claves en los grupos de interés	Pág. 37

71

5.- Perfil de la Memoria

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-28	Periodo	Pág. 39
G4-29	Fechas anteriores memorias	Pág. 39
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Pág. 39
G4-31	Persona de referencia	Pág. 39
G4-32	Conformidad e índice	Págs. 2-3, Pág. 39 y Págs. 70-72
G4-33	Verificación Externa	Pág. 40

6.- Gobierno

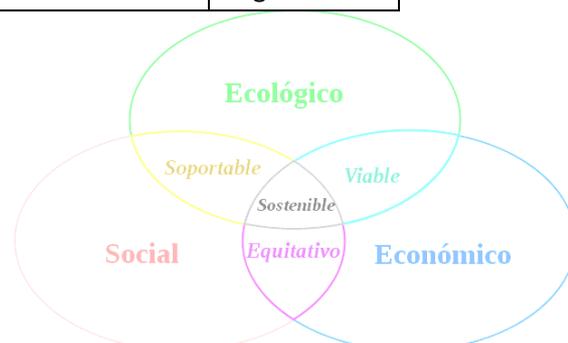
Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-34	Estructura de Gobierno	Pág. 42

7.- Ética e Integridad

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
G4-56	Nuestros valores y principios éticos Construcción de experiencia óptima Misión, Visión y Valores compartidos	Pág. 44 Pág. 37 Págs. 9-10

8.- Nuestro Desempeño

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
8.- Gestión	8.1 Dimensión económica 8.2 Dimensión ambiental 8.3 Dimensión social	Pág. 46-47 Pág. 47-48 Pág. 48-53





PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
9.- Principio 1	Empresa y ámbitos de influencia	Pág. 55
9.- Principio 2	No cómplices	Pág. 55

72

ESTÁNDARES LABORALES

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
9.- Principio 3	Negociación Colectiva y Libertad de Asociación	Pág. 56
9.- Principio 4	Eliminación de Trabajo Forzoso	Pág. 56
9.- Principio 5	Erradicación Trabajo Infantil	Pág. 57
9.- Principio 6	Apoyo abolición discriminación empleo	Pág. 57

MEDIO AMBIENTE

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
9.- Principio 7	Enfoque preventivo	Págs. 57-58
9.- Principio 8	Fomentar responsabilidad ambiental	Págs. 58-59
9.- Principio 9	Tecnologías y difusión	Pág. 59

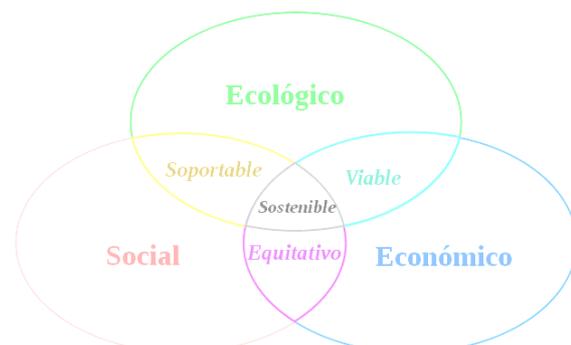
ANTICORRUPCIÓN

Indicador	Declaración 2014	Ubicación
9.- Principio 10	Acciones contra la corrupción	Pág. 60

Anexo de compromisos y actuaciones de Responsabilidad Social en Gestrisam durante el año 2014.....Págs. 61-68

Tabla de contenidos.....Págs. 70-72

Principio de Materialidad.....Pág. 73





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.

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

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

Fuente: Informe municipal OMNIBUS 2014



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

