

## DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

**Departamento:** 06 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS  
**Sección:** 0610 - Dirección General de Hacienda  
**Programa:** 110 - Atención ciudadana y Educación Tributaria  
**Funcional:** 925 - Atención a los ciudadanos

### Tipo de programa:

Finalista

### Misión:

Aumento de la conciencia fiscal, dando como resultado la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y prevención del fraude fiscal.

### Diagnóstico de situación:

Los esfuerzos departamentales se vienen centrando, entre otros, en el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, potenciando, por un lado, el acercamiento de la gestión tributaria a la ciudadanía a través de los tres canales de comunicación existentes: presencial, telefónico y electrónico; por otro, eliminando los condicionamientos sociales que justifican el fraude fiscal.

### Descripción detallada de la necesidad:

La Administración Tributaria debe desarrollar servicios polivalentes y de calidad que faciliten a la ciudadanía la comprensión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el ejercicio de sus derechos, reduciendo trámites y cargas burocráticas innecesarias, como exponente de una Administración cercana a sus necesidades, transparente y garante de la igualdad de oportunidades. Además, es necesaria la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados para fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, así como la mejora de los sistemas de intercambio de información con otros organismos públicos, con el fin de hacer más justa la reversión de los impuestos en los servicios que se prestan.

### Población objetivo:

Personas físicas y jurídicas que residen u operan en Gipuzkoa

## Estrategia del programa.

### 1. Recursos (inputs):

Medios humanos y recursos informáticos. Recursos económicos. Asistencias técnicas (información y servicios telefónicos)

### 2. Actividades/procesos a desarrollar:

Aumentar la coordinación y normalización de procesos, y en consecuencia, la eficacia y eficiencia de éstos; por otro, aumentar el contacto con la ciudadanía para el desarrollo de los servicios de información al público, redundando en último término en la optimización del servicio a la ciudadanía y la lucha contra el fraude.

### 3. Bienes y Servicios (outputs):

Servicios que faciliten a la ciudadanía la comprensión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y el ejercicio de sus derechos a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario como prevención del fraude fiscal.

### Marco regulador del Programa:

Norma Foral General Tributaria. Ley de Procedimiento Administrativo. Ley de Protección de Datos. Normativa reguladora de las lenguas oficiales. Decreto de asistencia a la ciudadanía.

**Objetivo Estratégico:** Fortalecer nuestro modelo de bienestar y cohesión social**Proyecto Estratégico:****Objetivo anual:** Mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, como resultado de una mayor comprensión del valor social de las contribuciones como garantes del estado del bienestar y de la menor tolerancia social respecto a las conductas fraudulentas

Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Peso de las bases impositivas voluntarias sobre el PIB	Ratio	161	162	163	165
Porcentaje de preliquidaciones del IRPF enviadas sobre total de declaraciones	Porcentaje	52,70	53,90	54,20	55,00
Porcentaje de modelos con posibilidad presentación telemática	Porcentaje	84,90	85,00	90,10	99,00

**Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo****1. Línea de Actuación:**

Promoción de la mayor comprensión del valor social de las contribuciones como garantes del estado del bienestar y de la menor tolerancia social respecto a las conductas fraudulentas

	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>297.165,00</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>1.1 Acción</b> Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>1.2 Acción</b> Realización de la campaña de revisión catastral de bienes inmuebles de Gipuzkoa.	270.150,00			02/01/2017	30/06/2017	

**2. Línea de Actuación:**

Colaboración con las administraciones públicas y los agentes sociales de nuestro entorno, promoviendo la Educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales

	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>230.597,48</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>2.1 Acción</b> UPV-Curso de verano	22.507,48			06/03/2017	29/09/2017	
<b>2.2 Acción</b> Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	181.075,00			02/01/2017	29/12/2017	



	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>2.3 Acción</b> Colaboración con otras instituciones para coordinar iniciativas de formación e información (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales )	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>3. Línea de Actuación:</b> Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias						
	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>27.015,00</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>3.1 Acción</b> Integración en la red CIRCE para la tramitación telemática de la constitución y puesta en marcha de empresas	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>Objetivo Estratégico:</b> Reinventar el Gobierno de Gipuzkoa						
<b>Proyecto Estratégico:</b> Estrategia de Buena Gobernanza						
<b>Objetivo anual:</b> Seguir progresando en los niveles de calidad de la atención a la ciudadanía						
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura	
Índice promedio de valoración de las Cartas de Servicio del Departamento	Número	0,00	0,00	7,50	8,00	
Nº de modificaciones implementadas como consecuencia de los informes de impacto de género	Número	0,00	1,00	1,00	1,00	
<b>Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo</b>						
<b>1. Línea de Actuación:</b> Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía						
	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>270.150,00</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>1.1 Acción</b> Mejorar la atención presencial incorporando el uso de nuevas tecnologías.	135.075,00			02/01/2017	29/12/2017	



	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>1.2 Acción</b> Mejorar la atención telefónica mediante el desarrollo de servicios de información personal con identificación segura	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>1.3 Acción</b> Mejorar los servicios telemáticos.	54.030,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>1.4 Acción</b> Mejora continua de los servicios prestados por el departamento. Simplificación de procedimientos y mejora de las comunicaciones.	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	
<b>1.5 Acción</b> Desarrollo de nuevas herramientas para detectar necesidades.	27.015,00			02/01/2017	29/12/2017	

**2. Línea de Actuación:**

Integración de la perspectiva de género en los procesos de decisión

	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>13.507,48</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>2.1 Acción</b> Obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios departamentales desde la perspectiva de género.	13.507,48			02/01/2017	29/12/2017	

**ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO**

**Objetivo anual:** Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y desarrollar actuaciones de control

Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Nº de personas atendidas en oficinas de atención ciudadana	Número	223.305,00	220.000,00	215.000,00	200.000,00
Nº de consultas atendidas en el teléfono único de información 902 100 040	Número	336.576,00	340.000,00	335.000,00	330.000,00
Telematización de nuevos servicios	Número	25,00	30,00	35,00	40,00

**Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo**

**1. Línea de Actuación:**

Facilitar el cumplimiento de la obligaciones tributarias



	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>2.303.065,00</b>			<b>01/01/2017</b>	<b>31/12/2017</b>	
<b>1.1 Acción</b> Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.	1.659.400,00			01/01/2017	31/12/2017	
<b>1.2 Acción</b> Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.	189.105,00			01/01/2017	31/12/2017	
<b>1.3 Acción</b> Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente	427.545,00			01/01/2017	31/12/2017	
<b>1.4 Acción</b> Sistematización de la información al contribuyente: publicación permanente y actualizada de servicios disponibles, guías fiscales para determinados perfiles de contribuyentes, calendario fiscal...	27.015,00			01/01/2017	31/12/2017	

## PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

**Relevancia de género del programa:** Media

**Colectivo afectado por el programa :**

La población en su conjunto

**Capacidad(es) afectada(s) por el programa:**

Acceso a la educación y al conocimiento

**Descripción detallada de la necesidad:**

Necesidad de implementar un módulo de educación tributaria a partir de 4º de la ESO integrando la perspectiva de género.

Integrar la perspectiva de género en los mecanismos de recogida de opinión de las personas contribuyentes guipuzcoanas.

### Objetivos e Indicadores del Plan

**Línea Estratégica:** Buen Gobierno

**Ambito de intervención:** Transformando el modelo de gestión

**Objetivo anual:** Implantar un modelo de gestión pública que facilite la integración de la perspectiva de género actuando sobre los factores que sitúan a las mujeres en posiciones de desigualdad

Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Porcentaje de uso de los servicios departamentales de atención desde la perspectiva de género	Porcentaje	70,00	68,00	68,00	60,00

## Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

### 1. Línea de Actuación:

Elaboración de unas pautas generales para crear y usar información útil aplicando la perspectiva de género

	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Proceso participativo
<b>Total línea actuación</b>	<b>5.403,00</b>			<b>02/01/2017</b>	<b>29/12/2017</b>	
<b>1.1 Acción</b> Obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios a la ciudadanía desde la perspectiva de género	2.701,50			02/01/2017	29/12/2017	
<b>1.2 Acción</b> Establecer criterios para el desarrollo de un módulo educativo en materia de economía y fiscalidad en los centros escolares guipuzcoanos que contemplen la perspectiva de género.	2.701,50			03/04/2017	30/06/2017	

## PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

### Descripción detallada de la necesidad:

Necesidad de garantizar el ejercicio de los derechos que la ley de normalización lingüística atribuye a la ciudadanía

Bikain	Créditos pago	Créditos compromiso	Ingreso afectado
1.3. Sitio web y redes sociales	1.891,04		
2.2. Relación verbal con clientes o ciudadanía en la prestación del servicio o producto	16.594,01		
5.1. Administración	270,16		
5.3. Otras relaciones (con aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras...)	270,16		
6.2. Clientes y servicio: La gestión lingüística está integrada en las relaciones con clientes o ciudadanía, y en el despliegue de productos o servicios	2.080,91		



**PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA**

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2016	2017	Konpromiso kredituak / Créditos compromiso				
			2018	2019	2020	2021 eta hurrengoak/ 2021 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILEAREN GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL		2.701.500,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUETAKO OHIKO GASTUAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		431.000,00					
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES		9.000,00					
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>		<b>3.141.500,00</b>					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL							
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>							
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>							
<b>Guztira / Total</b>		<b>3.141.500,00</b>					

Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak / Créditos de pago		Konpromiso kredituak / Créditos compromiso		Guztira / Total	
	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo
1. LANGILEAREN GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	783.434,96	1.918.065,00			783.434,96	1.918.065,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUETAKO OHIKO GASTUAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	46.000,00	385.000,00			46.000,00	385.000,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES	9.000,00				9.000,00	
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>838.434,96</b>	<b>2.303.065,00</b>			<b>838.434,96</b>	<b>2.303.065,00</b>
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL						
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>						
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>						
<b>Guztira / Total</b>	<b>838.435,00</b>	<b>2.303.065,00</b>			<b>838.435,00</b>	<b>2.303.065,00</b>





Zeharkako politikak, guztira / Total políticas transversales	Genero berdintasuna / Igualdad género	Hizkuntzen berdintasuna / Igualdad Lingüística	Partaidetza prozesua / Proceso participativo
Ekintza kopurua, guztira / Número total de acciones	2	5	
<b>Guztira / Total</b>	<b>5.403,00</b>	<b>21.106,28</b>	

Sarrerren kapituluak / Capítulos de ingresos	2016	2017	Gastuari lotutakoak / Afectados a gasto
1. ZUZENEKO ZERGAK/ IMPUESTOS DIRECTOS			
2. ZEHARKAKO ZERGAK/ IMPUESTOS INDIRECTOS			
3. TASAK ETA BESTELAKO SARRERAK/ TASAS Y OTROS INGRESOS			
4. OHIKO DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES			
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>			
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES			
7. KAPITAL DIRU LAGUNTZAK ETA TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES DE CAPITAL			
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>			
8. FINANTZA AKTIBOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS			
9. FINANTZA PASIBOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>			
<b>Guztira / Total</b>			