

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,

Población objetivo:

Personas físicas y jurídicas que residen u operan en Gipuzkoa.
Otros intervinientes: Instituciones, organismos y agentes colaboradores.

Estrategia del programa.

1. Recursos (inputs):

Medios humanos y recursos informáticos. Recursos económicos. Asistencias técnicas (información y servicios telefónicos, implantación de programa educativo).

2. Actividades/procesos a desarrollar:

- Gestión de las oficinas de atención ciudadana presencial
- Gestión de la asistencia telefónica
- Coordinación de la página web del departamento
- Impulso de iniciativas en materia de educación fiscal
- Colaboración con instituciones y agentes del territorio para la prevención del fraude fiscal.

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 imponibles voluntarias sobre el PIB	Ratio	157	163	164	165
Porcentaje de preliquidaciones del IRPF enviadas sobre total de declaraciones	Porcentaje	54,00	54,20	54,70	55,00
Porcentaje de modelos con posibilidad presentación telemática	Porcentaje	85,31	90,10	94,50	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	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018
1.1 Acción Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018

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	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	245.690,91			02/01/2018	29/12/2018
2.1 Acción UPV-Curso de verano	22.952,45			06/03/2018	29/09/2018
2.2 Acción Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	186.333,55			02/01/2018	29/12/2018
2.3 Acción Colaboración con otras instituciones para coordinar iniciativas de formación e información (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales).	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
2.4 Acción Premios dirigidos al colectivo universitario e investigador guipuzcoano por ideas y proyectos innovadores en fiscalidad	8.500,00			02/01/2018	29/12/2018
3. Línea de Actuación: Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018
3.1 Acción Integración en la red CIRCE para la tramitación telemática de la constitución y puesta en marcha de empresas	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018
Objetivo Estratégico: Reinventar el Gobierno de Gipuzkoa					
Proyecto Estratégico: Estrategia de Buena Gobernanza					
Objetivo anual: 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
Indice promedio de valoración de las Cartas de Servicio del Departamento	Número	8,50	8,00	8,00	8,00
Nº de modificaciones implementadas como consecuencia de los informes de impacto de género	Número	1,00	1,00	1,00	1,00
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo					
1. Línea de Actuación: Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	279.049,10			02/01/2018	29/12/2018
1.1 Acción Mejorar la atención presencial incorporando el uso de nuevas tecnologías.	139.524,55			02/01/2018	29/12/2018
1.2 Acción Mejorar la atención telefónica mediante el desarrollo de servicios de información personal con identificación segura.	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
1.3 Acción Mejorar los servicios telemáticos.	55.809,82			02/01/2018	29/12/2018
1.4 Acción Mejora continua de los servicios prestados por el departamento. Simplificación de procedimientos y mejora de las comunicaciones.	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018
1.5 Acción Desarrollo de nuevas herramientas para detectar necesidades.	27.904,91			02/01/2018	29/12/2018

2. Línea de Actuación:

Integración de la perspectiva de género en los procesos de decisión

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	13.952,45			02/01/2018	29/12/2018
2.1 Acción Obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios departamentales desde la perspectiva de género.	13.952,45			02/01/2018	29/12/2018

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	218.740,00	220.000,00	215.000,00	200.000,00
Nº de consultas atendidas en el teléfono único de información 902 100 040	Número	348.791,00	345.000,00	335.000,00	330.000,00
Telematización de nuevos servicios	Número	20,00	25,00	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	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
Total línea actuación	2.668.697,71			01/01/2018	31/12/2018
1.1 Acción Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.	1.994.543,70			01/01/2018	31/12/2018



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final
1.2 Acción Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.	195.334,37			01/01/2018	31/12/2018
1.3 Acción Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.	450.914,73			01/01/2018	31/12/2018
1.4 Acción Sistematización de la información al contribuyente: publicación permanente y actualizada de servicios disponibles, guías fiscales para determinados perfiles de contribuyentes, calendario fiscal...	27.904,91			01/01/2018	31/12/2018



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.

Cuantificación: 3.263,20 (0,10 %)

Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Or 1. Incorporar el enfoque de género en los procedimientos administrativos.	(100,00 %)	Or 1.1. Planificación, ejecución y evaluación de todas las políticas, planes, programas y actuaciones departamentales desde la perspectiva de género.	<p>Porcentaje de análisis y estudios que incorporan la variable sexo y realizan un análisis de género sobre los resultados obtenidos (sobre el total de estudios realizados).</p> <p>Porcentaje del personal de las estructuras forales de coordinación para la igualdad que ha recibido capacitación específica (respecto al total de personas que participan en dichas estructuras).</p> <p>Porcentaje de contratos y subvenciones con cláusulas para la igualdad incorporadas (sobre el total de contrataciones y subvenciones).</p>
		Or 1.3. Representación equilibrada de mujeres y hombres en los órganos forales de toma de decisiones, órganos colegiados, mesas de valoración y contratación, jurados, etc.	
		Or 1.4. Comunicación interna y externa inclusiva y visibilizadora de mujeres y hombres, sin estereotipos de género y con un uso no sexista del lenguaje y de las imágenes.	
		Or 1.5. Incorporación sistemática de la variable sexo en los estudios y estadísticas forales y análisis desde la perspectiva de género de las desigualdades identificadas, y realización de diagnósticos específicos sectoriales sobre la situación de mujeres y hombres.	
		Or 1.6. Incorporación y seguimiento de cláusulas de igualdad en la contratación y las subvenciones forales, tanto en la valoración previa como, sobre todo, en las condiciones de ejecución.	

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

Cuantificación: 317.684,53 (9,74 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1.2. Márquetin, publicidad y actos público	(7,14 %)	1.2.2. Actos públicos
1.3. Sitio web y redes sociales	(28,57 %)	1.3.1. Contenidos del sitio web y redes sociales
2.1. Relación escrita con clientes o ciudadanía en la prestación del servicio o producto	(21,43 %)	2.1.1. Relación escrita con clientes o ciudadanía
		Se procurará un uso equilibrado de ambas lenguas y, en cualquier caso, se garantizarán los derechos lingüísticos. Todos los documentos estarán en euskera y castellano.
		Los escritos dirigidos a ayuntamientos que hayan manifestado su voluntad de relacionarse en lengua vasca se cursarán en dicha lengua. Se darán pasos para incrementar el número de informes que se redactan en euskera.
Se darán pasos para que los los escritos dirigidos a ciudadanos, empresas y entidades que hayan manifestado su voluntad de relacionarse en lengua vasca se redacten en euskera.		
2.2. Relación verbal con clientes o ciudadanía en la prestación del servicio o producto	(28,57 %)	2.2.1. Relaciones telefónicas o presenciales
5.1. Administración	(7,14 %)	Se establecerán criterios lingüísticos en las relaciones y en las tareas de coordinación con las instituciones correspondientes.
5.3. Otras relaciones (con aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras...)	(7,14 %)	Se incluirán criterios lingüísticos en la gestión externa del proyecto.



PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2017	2018	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros (%)				
			2019	2020	2021	2022 eta hurrengoak/ 2022 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.701.500,00	2.790.891,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	431.000,00	454.809,00					
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.000,00	17.500,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.141.500,00	3.263.200,00					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital							
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras							
Guztira / Total	3.141.500,00	3.263.200,00					

Planen zenbateko osoa, kapituluka / Total planes/capítulos	Ordainketa kredituak / Créditos de pago		Datozen urteetako gastuak / Gastos futuros		Guztira / Total	
	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo	Estrategikoa / Estratégico	Operatiboa / Operativo
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	530.193,28	2.260.697,71			530.193,28	2.260.697,71
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	46.809,00	408.000,00			46.809,00	408.000,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.500,00				17.500,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	594.502,28	2.668.697,71			594.502,28	2.668.697,71
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital						
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total	594.502,28	2.668.697,71			594.502,28	2.668.697,71



Sarrereren kapituluak / Capítulos de ingresos	2017	2018	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. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES			
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes			
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES			
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL			
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital			
8. AKTIKO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS			
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras			
Guztira / Total			