

## DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

**Departamento:** 06 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS  
**Sección:** 0640 - Tribunal Económico-Administrativo Foral  
**Programa:** 400 - Tribunal Económico-Administrativo Foral  
**Funcional:** 932 - Gestión del sistema tributario

### Tipo de programa:

Finalista

### Misión:

Prestación del servicio para la gestión y resolución de las reclamaciones económico-administrativas dentro del plazo establecido por la normativa, aportando seguridad jurídica a la ciudadanía en la aplicación del sistema tributario.

### Diagnóstico de situación:

Reclamaciones económico-administrativas obligatorias en el ámbito de la DFG. Volumen de reclamaciones importante. Incumplimiento del plazo de resolución.

### Descripción detallada de la necesidad:

Mejora en los plazos de resolución de reclamaciones. Agilización de acceso y notificaciones en las reclamaciones.

### Población objetivo:

Personas físicas o jurídicas con relaciones tributarias o de recaudación con la DFG, o tributarias con ayuntamientos guipuzcoanos.

### Estrategia del programa.

#### 1. Recursos (inputs):

Personal, material, programas informáticos (IZFE).

#### 2. Actividades/procesos a desarrollar:

Gestión de reclamaciones, estableciendo criterios para el Departamento de Hacienda y Ayuntamientos. Nexo de unión con los tribunales de justicia a nivel de recursos contencioso-administrativos. Seguimiento y control de actuaciones derivadas del SIR.

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

Emisión de resoluciones en cumplimiento del plazo asignado, a la mayor brevedad.

### Marco regulador del Programa:

Norma Foral 2/2005 y Decreto Foral 41/2006, así como la normativa tributaria aplicable.

## ACTUACIÓN DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN 2015-2019

**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
Plazo medio de resolución del TEAF	Días	547	465	365	365



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
<b>Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo</b>					
<b>1. Línea de Actuación:</b> Agilizar la resolución de las reclamaciones económico-administrativas					
	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>35.240,97</b>			<b>01/01/2018</b>	<b>31/12/2018</b>
<b>1.1 Acción</b> Mejora de la herramienta de presentación de reclamaciones por medios electrónicos.	35.240,97			01/01/2018	31/12/2018
<b>ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO</b>					
<b>Objetivo anual:</b>	Resolver las reclamaciones económico-administrativas				
Indicador	Unidad de medida	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Promedio de plazo de resolución de las reclamaciones	Días	660	480	365	350
Porcentaje reclamaciones resueltas en plazo inferior a un año	Porcentaje	10,00	80,00	100,00	100,00
<b>Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo</b>					
<b>1. Línea de Actuación:</b> Gestión de reclamaciones económico-administrativas					
	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.156.224,03</b>			<b>02/01/2018</b>	<b>29/12/2018</b>
<b>1.1 Acción</b> Recepción y tramitación administrativa hasta su notificación de las reclamaciones recibidas.	317.168,73			02/01/2018	29/12/2018
<b>1.2 Acción</b> Análisis y resolución de reclamaciones.	839.055,30			02/01/2018	29/12/2018



## PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

**Relevancia de género del programa:** Baja

**Colectivo afectado por el programa :**

La población en su conjunto

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

Acceso ingresos económicos

**Descripción detallada de la necesidad:**

Recopilación de datos de personas reclamantes en función del género, desglosado por impuestos.



## PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

### Descripción detallada de la necesidad:

Tramitación de las reclamaciones presentadas en euskera íntegramente en esta lengua. Relaciones con ayuntamientos íntegramente en euskera.

**Cuantificación:** 26.648,58 ( 2,24 % )

Categoría	% Categoría	Cómo
3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal	( 66,67 % )	Todos los documentos publicados estarán en ambas lenguas. Se darán pasos para que una mayor proporción de documentos sean creados en euskera. Todos los documentos publicados por el observatorio tanto las comunicaciones internas como los dirigidos al exterior se enviarán en ambas lenguas.
3.4. Recursos informáticos	( 33,33 % )	Se garantizara la posibilidad de usar las herramientas informáticas y realizar el tratamiento de datos en euskara.



**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	1.128.425,00	1.191.465,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS							
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES							
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>1.128.425,00</b>	<b>1.191.465,00</b>					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES							
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>							
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>							
<b>Guztira / Total</b>	<b>1.128.425,00</b>	<b>1.191.465,00</b>					

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	35.240,97	1.156.224,03			35.240,97	1.156.224,03
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS						
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>35.240,97</b>	<b>1.156.224,03</b>			<b>35.240,97</b>	<b>1.156.224,03</b>
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>						
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>						
<b>Guztira / Total</b>	<b>35.240,97</b>	<b>1.156.224,03</b>			<b>35.240,97</b>	<b>1.156.224,03</b>



Sarrerren 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			
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>			
6. INBERTSIO ERREALAK BESTERENTZEA/ ENAJENACION DE INVERSIONES REALES			
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL			
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones de capital</b>			
8. AKTIKO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS			
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS			
<b>Finantza eragiketak, guztira</b> <b>Total operaciones financieras</b>			
<b>Guztira / Total</b>			