

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 de la ciudadanía guipuzcoana a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, mediante la colaboración con las administraciones públicas y los agentes sociales de nuestro entorno, dando como resultado la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y la 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.

ACTUACIÓN DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN 2015-2019

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	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Peso de las bases imponibles voluntarias sobre el PIB	Ratio	=	162	163	164	165
Porcentaje de preliquidaciones del IRPF enviadas sobre total de declaraciones	Porcentaje	>=	53,60	54,50	54,70	55,00
Porcentaje de modelos con posibilidad presentación telemática	Porcentaje	>=	85,30	94,50	99,00	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	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	84.869,10			02/01/2019	29/12/2019	
1.1 Acción Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	84.869,10			02/01/2019	29/12/2019	

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	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	238.357,90	91.162,00		02/01/2019	30/06/2021	
2.1 Acción Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	173.778,50	91.162,00		02/01/2019	30/06/2021	✓
2.2 Acción Convocatoria de premios a ideas innovadores en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)	64.579,40			02/01/2019	29/12/2019	



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	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Índice promedio de valoración de las Cartas de Servicio del Departamento	Número	>=	8,36	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	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	254.607,30			02/01/2019	29/12/2019	
1.1 Acción Mejorar la atención presencial incorporando el uso de nuevas tecnologías.	141.448,50			02/01/2019	29/12/2019	
1.2 Acción Mejorar la atención telefónica mediante el desarrollo de servicios de información personal con identificación segura.	28.289,70			02/01/2019	29/12/2019	
1.3 Acción Mejorar los servicios telemáticos.	56.579,40			02/01/2019	29/12/2019	
1.4 Acción Desarrollo de nuevas herramientas para detectar necesidades.	28.289,70			02/01/2019	29/12/2019	

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

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

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Nº de personas atendidas en oficinas de atención ciudadana del departamento de Hacienda y Finanzas	Número	>=	203.500,00	205.000,00	205.000,00	200.000,00
Nº de consultas atendidas en el teléfono único de	Número	>=	328.881,00	335.000,00	335.000,00	330.000,00



Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
información 902 100 040						
Nº de nuevos servicios telemáticos o actualización de los existentes puestos a disposición de la ciudadanía	Número	>=	46,00	45,00	40,00	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	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	2.654.465,70			01/01/2019	31/12/2019	
1.1 Acción						
Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.	2.016.579,00			01/01/2019	31/12/2019	
1.2 Acción						
Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.	198.027,90			01/01/2019	31/12/2019	
1.3 Acción						
Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.	411.569,10			01/01/2019	31/12/2019	
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...	28.289,70			01/01/2019	31/12/2019	



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: 3.232,30 (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: 311.708,20 (9,64 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1.3. Sitio web y redes sociales	(30,00 %)	1.3.1. Contenidos del sitio web y redes sociales
		Implantación de un módulo web (banner) para el fomento del uso del euskera en las relaciones con la ciudadanía
2.1. Relación escrita con clientes o ciudadanía en la prestación del servicio o producto	(20,00 %)	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	(40,00 %)	2.2.1. Relaciones telefónicas o presenciales
		Implantación del uso del euskera entre el personal de los mostradores al público
		Adopción del carácter de unidad administrativa en euskera
5.3. Otras relaciones (con aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras...)	(10,00 %)	Se incluirán criterios lingüísticos en la gestión externa del proyecto.

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2018	2019	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros (%)				
			2020	2021	2022	2023 eta hurrengoak/ 2023 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.790.891,00	2.828.970,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	454.809,00	395.330,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.500,00	8.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.263.200,00	3.232.300,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00
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	3.263.200,00	3.232.300,00	42.831,00	48.331,00			91.162,00

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	537.504,30	2.291.465,70			537.504,30	2.291.465,70
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	32.330,00	363.000,00	91.162,00		123.492,00	363.000,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.000,00				8.000,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	577.834,30	2.654.465,70	91.162,00		668.996,30	2.654.465,70
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	577.834,30	2.654.465,70	91.162,00		668.996,30	2.654.465,70

Sarrerren kapituluak / Capítulos de ingresos	2019	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		