

## DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

<b>Departamento:</b>	07 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS
<b>Sección:</b>	0701 - Servicios Generales de Hacienda y Finanzas
<b>Programa:</b>	010 - Servicios Generales de Hacienda y Finanzas
<b>Funcional:</b>	920 - Administración general

### Tipo de programa:

Estructura de departamento

### Misión:

Proponer, dirigir y revisar las políticas en materia fiscal y financiera para la consecución de los objetivos estratégicos de la Diputación Foral en el periodo 2020-2023, asignando los medios necesarios para su implementación, obteniendo una adecuada valoración del servicio prestado por parte de la ciudadanía.

Prestar el apoyo técnico necesario para la consecución de los objetivos departamentales por las distintas unidades del departamento, primando la eficiencia de dicho servicio.

### Diagnóstico de situación:

El Departamento de Hacienda y Finanzas gestiona el sistema tributario regulado en el Concierto Económico y provee los recursos suficientes para el sostenimiento de los servicios públicos.

Se dispone de un nivel de satisfacción alto por parte de la ciudadanía que cumple con los valores establecidos en las cartas de servicios.

Gran parte de la plantilla se encuentra al final de su vida laboral.

En cuanto a los recursos tecnológicos se debe estar permanentemente adaptados.

### Descripción detallada de la necesidad:

El programa responde a la necesidad de avanzar en la modernización de la organización y el funcionamiento del departamento como herramienta para dotar de eficiencia los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos asignados a éste,

Responde asimismo a la necesidad de administrar los recursos necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del departamento.

### Población objetivo:

Personal del departamento y ciudadanía

## Estrategia del programa.

### 1. Recursos (inputs):

Recursos de dirección para la toma de decisiones en el ámbito departamental y recursos del área de servicios generales para la implementación de los procesos necesarios para su consecución.

Recursos económicos.

Recursos informáticos.

Cuadro de mando.

### 2. Actividades/procesos a desarrollar:

Impulso del plan estratégico del departamento. Identificación de grupos de interés. Identificación de necesidades organizativas, de recursos humanos y tecnológicos.

Gestión de personal.

Gestión de presupuestos y contratación.

Promover la utilización de medios electrónicos en la administración tributaria y financiera.

Promover los intercambios de información.

Tramitación ordinaria de expedientes (condonaciones, denuncias, responsabilidad patrimonial, etc.)

Registro y archivo.

Tratamiento documental.

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

Organización departamental flexible, sensible a las demandas de la sociedad y de sus grupos de interés. Plantilla adecuada a las necesidades.

Asesoramiento.

Bienes y servicios derivados de la contratación administrativa.

Servicios transversales de administración electrónica.  
Servicios de intercambio de información.  
Política de protección de datos.  
Expedientes tramitados

**Marco regulador del Programa:**

Legislación administrativa general, tributaria y financiera

**ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO**

**Objetivo anual:** Convertir al Departamento en un referente de administración moderna en términos de integración del entorno socioeconómico, organización e innovación tecnológica.

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Ahorro estimado para las personas usuarias por el uso de medios electrónicos en sustitución de medios presenciales y postales	Euros	>=	78.982.277,00	80.000.000,00	84.000.000,00	366.000.000,00
Porcentaje de trámites registrados electrónicamente	Porcentaje	>=	74,25	75,00	77,50	85,00
Porcentaje del incremento de datos suministrados por la plataforma de interoperabilidad	Porcentaje	=	0,00	1,00	15,00	100,00

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

**1. Línea de Actuación:**

Integración de los intereses de la sociedad en las políticas que gestiona el Departamento

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	54.896,86			01/03/2020	31/12/2020	
<b>1.1 Acción</b> Desarrollo de las relaciones con los grupos de interés	54.896,86			01/03/2020	31/12/2020	

**2. Línea de Actuación:**

Avanzar en el modelo de trabajo basado en organización flexible y transversalidad

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	112.345,29			02/01/2020	29/12/2020	
<b>2.1 Acción</b> Compartir el proyecto con las personas colaboradoras y trabajadoras de la organización	27.448,43			02/01/2020	29/12/2020	
<b>2.2 Acción</b> Incorporación de las dinámicas de grupo como	84.896,86			02/01/2020	29/12/2020	



	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Etorkizuna eraikiz</b>
elemento transformador de la organización						
<b>3. Línea de Actuación:</b> Administración Electrónica. Plan informático. Desarrollo de sistemas de información integrados dirigidos a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, la lucha contra el fraude y la gestión financiera eficiente.						
	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Etorkizuna eraikiz</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>4.729.822,72</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>31/12/2020</b>	
<b>3.1 Acción</b> Mantenimiento y evolución de las aplicaciones de negocio	4.729.822,72			01/01/2020	31/12/2020	
<b>Objetivo anual:</b> Prestar apoyo técnico para el correcto desenvolvimiento de las distintas unidades del departamento						
<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Tipo de objetivo</b>	<b>Ultimo valor</b>	<b>Previsión año en curso</b>	<b>Objetivo anual</b>	<b>Meta legislatura</b>
Porcentaje de expedientes tramitados resueltos en plazo	Porcentaje	<=	97,88	95,00	97,00	100,00
Gasto corriente de mantenimiento por metro cuadrado habitable	Euros	=	0,00	0,00	150,00	140,00
<b>Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo</b>						
<b>1. Línea de Actuación:</b> Implementar los sistemas de administración electrónica						
	<b>Créditos pago</b>	<b>Gastos futuros</b>	<b>Ingreso afectado</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Etorkizuna eraikiz</b>
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.594.783,58</b>			<b>02/01/2020</b>	<b>29/12/2020</b>	
<b>1.1 Acción</b> Desarrollar y mantener los sistemas de identificación, representación, comunicaciones y notificaciones electrónicas, expediente electrónico y archivo electrónico para el departamento.	1.539.886,72			02/01/2020	29/12/2020	
<b>1.2 Acción</b> Desarrollar campañas para facilitar la adaptación a los medios telemáticos de los colectivos obligados	54.896,86			02/01/2020	29/12/2020	
<b>2. Línea de Actuación:</b> Implementación de la política de personal del departamento						



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>137.242,14</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>31/12/2020</b>	
<b>2.1 Acción</b> Estudiar y proponer al departamento competente el modelo de función pública que mejor se acomode a los objetivos asignados al departamento	43.917,48			01/01/2020	30/12/2020	
<b>2.2 Acción</b> Gestión de RPT y plantillas, control horario, sustituciones y asistencia a las unidades del departamento en materia de personal.	43.917,48			01/01/2020	31/12/2020	
<b>2.3 Acción</b> Impulsar y desarrollar el plan específico de formación departamental	49.407,18			01/01/2020	31/12/2020	
<b>3. Línea de Actuación:</b> Reparación, conservación y mantenimiento de locales e instalaciones						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>1.983.476,86</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>31/12/2020</b>	
<b>3.1 Acción</b> Realizar los servicios de mantenimiento de locales e instalaciones	836.716,59			01/01/2020	31/12/2020	
<b>3.2 Acción</b> Controlar la eficiencia de los servicios externalizados (seguridad, limpieza)	1.126.448,43			01/01/2020	31/12/2020	
<b>3.3 Acción</b> Elabora e implementar el Plan de Adecuación de oficinas.	20.311,84			01/01/2020	31/12/2020	
<b>4. Línea de Actuación:</b> Gestión del presupuesto						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>110.293,72</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>29/12/2020</b>	
<b>4.1 Acción</b> Tramitación y control de los expedientes de contratación	54.896,86			02/01/2020	29/12/2020	
<b>4.2 Acción</b> Tramitación contable y control de la ejecución de los presupuestos	55.396,86			01/01/2020	29/12/2020	
<b>5. Línea de Actuación:</b> Mejorar la eficacia y eficiencia en la tramitación de expedientes						



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>173.293,72</b>			<b>02/01/2020</b>	<b>30/12/2020</b>	
<b>5.1 Acción</b> Nuevo aplicativo de tramitación de expedientes de condonación. Implementación	27.448,43			02/01/2020	30/12/2020	
<b>5.2 Acción</b> Tramitación e impulso de las disposiciones del departamento y de los expedientes asignados	145.845,29			02/01/2020	29/12/2020	
<b>6. Línea de Actuación:</b> Implementación de servicios generales						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>2.151.596,38</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>31/12/2020</b>	
<b>6.1 Acción</b> Servicios de registro de entradas y salidas y archivo de documentos	439.174,88			01/01/2020	31/12/2020	
<b>6.2 Acción</b> Servicios de almacen, reproducción, biblioteca	439.174,88			02/01/2020	31/12/2020	
<b>6.3 Acción</b> Servicios de captura de datos	1.163.452,90			02/01/2020	29/12/2020	
<b>6.4 Acción</b> Servicios de traducción	109.793,72			02/01/2020	29/12/2020	
<b>7. Línea de Actuación:</b> Implementación y desarrollo de sistemas de interoperabilidad e Intercambio de información						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
<b>Total línea actuación</b>	<b>109.793,72</b>			<b>01/01/2020</b>	<b>29/12/2020</b>	
<b>7.1 Acción</b> Colaboración y coordinación con otras instituciones para suministrarles información tributaria relevante para el ejercicio de sus funciones.	54.896,86			01/01/2020	29/12/2020	
<b>7.2 Acción</b> Colaboración con otras instituciones y agentes para obtener datos relevantes en la prevención y persecución del fraude	54.896,86			02/01/2020	29/12/2020	

## PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

**Relevancia de género del programa:** Media

**Colectivo afectado por el programa :**

Personas adultas

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

Acceso ingresos económicos

**Descripción detallada de la necesidad:**

El programa de servicios generales recoge los objetivos y acciones generales del Departamento que impulsa la dirección así como los de apoyo y coordinación que corresponde a la Secretaría Técnica. En lo que corresponde a los objetivos de género, corresponde a la dirección propiciar el cambio de cultura en la organización, introduciendo la perspectiva de las personas en la toma de decisiones. Por otro lado, corresponde a la Secretaría Técnica el seguimiento del plan anual de igualdad y la implementación de determinadas actuaciones.

**Cuantificación:** 20.211,46 ( 0,18 % )

Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Or 1. Incorporar el enfoque de género en los procedimientos administrativos.	( 100,00 % )	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.	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).
		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.	<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 de contratos y subvenciones con cláusulas para la igualdad incorporadas (sobre el total de contrataciones y subvenciones).</p>

## PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

### Descripción detallada de la necesidad:

El programa de servicios generales recoge los objetivos y acciones generales del Departamento que impulsa la dirección así como los de apoyo y coordinación que corresponde a la Secretaría Técnica. En lo que corresponde a los objetivos de igualdad lingüística, corresponde a la dirección propiciar el uso del euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo. Por otro lado, corresponde a la Secretaría Técnica el seguimiento del plan anual de igualdad lingüística y la implementación de determinadas actuaciones.

**Cuantificación:** 430.114,38 ( 3,86 % )

Categoría	% Categoría	Cómo
2.1. Comunicación escrita con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	( 7,14 % )	Medida: Enviar en la lengua de elección el 100% de las comunicaciones. Herramienta: Estudio y planificación del envío de las comunicaciones escritas y electrónicas. Contraste: Haciendo un seguimiento por los servicios implicados.
2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	( 7,14 % )	Medida: Garantizar al público al 100% la elección de idioma en el servicio de seguridad de la entrada de Errotaburu 2. Herramienta: Comunicación a la concesionaria y compendio de frases más usadas. Modo de contraste: Realizando el seguimiento por ST.
3.2. Comunicación escrita vertical y horizontal	( 7,14 % )	Medida: Conseguir que un 25% de las solicitudes de expedientes realizadas por lo servicios al Archivo se realicen en euskera. Herramienta: Comunicación de la medida al personal implicado. Contraste: Realizando el seguimiento por la unidad.
3.3. Comunicación oral vertical y horizontal	( 21,43 % )	3.3.2. Relaciones telefónicas internas Medida: Llegar a un 50% de conversaciones telefónicas en euskera del total de las mantenidas por el personal con el resto de servicios del departamento y con Personal. Herramienta: Propuesta al personal. Contraste: Realizando el seguimiento por ST. Medida: Conseguir que el 75% de las reuniones informativas del PEG sean en euskera, cuando nivel de comprensión lo permita. Herramienta: Aplicación del protocolo de reuniones. Contraste: Haciendo un seguimiento de las reuniones por la convocante. Medida: Conseguir que el 50% de las reuniones de las dinámicas de grupo sean en euskera, cuando el nivel de comprensión lo permita. Herramienta: Aplicación del protocolo de reuniones. Contraste: Haciendo un seguimiento de las reuniones.
3.4. Recursos informáticos	( 21,43 % )	Medida: Llegar a un 50% del personal que usa la versión en euskera de la aplicación informática. Herramienta: Comunicación de la medida al personal. Contraste: Realizando el seguimiento por el servicio. Medida: Conseguir que el 25% del personal que gestione dichos sistemas use la versión en euskera de las aplicaciones correspondientes. Herramienta: Comunicación de la medida al personal implicado. Contraste: Preguntando al personal implicado. Medida: Solicitar a IZFE que aplique la visión de lengua en las presentaciones de nuevas aplicaciones. Herramienta: Elaboración de una comunicación a enviar por Dirección a IZFE. Contraste: Pidiendo a IZFE a final de año datos sobre la lengua usada.



Categoría	% Categoría	Cómo
4.2 Formación laboral	( 7,14 % )	Medida: Mantener el nº de horas de formación interna en euskera entre el 30% y el 50% del total. Herramienta: Planificación de la formación. Modo de contraste: Obteniendo los datos semestral y anual de los indicadores lingüísticos de formación.
5.1. Administración	( 7,14 % )	5.1.1. Relaciones escritas con las administraciones
		Medida: Establecer criterios lingüísticos en la colaboración y coordinación con las instituciones a las que se les suministra información tributaria. Herramienta: Elaboración de criterios. Contraste: Realizando el seguimiento por Secretaria Técnica.
5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc	( 14,29 % )	Medida: Establecer criterios lingüísticos en la colaboración con los agentes de los que se obtiene datos para la lucha contra el fraude. Herramienta: Análisis sobre la aplicación de criterios. Contraste: Realizando el seguimiento por Secretaria.
		Medida: Llegar a un 60% de entidades del sector público municipal que se relacionan en euskera con Hacienda. Herramienta: Elaboración de la comunicación y su envío por Dirección. Contraste: Introducido en el sistema la respuesta de las entidades.
6.1. ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión	( 7,14 % )	Medida: Conseguir una reducción del 25% de solicitudes de traducción de textos breves de los servicios. Herramienta: Propuesta a los servicios de una gestión bilingüe de textos breves. Contraste: Realizando un seguimiento por los traductores.



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

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2019	2020	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2021	2022	2023	2024 eta hurrengoak/ 2024 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.774.998,00	2.784.936,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	3.568.940,00	3.864.150,00					
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>6.343.938,00</b>	<b>6.649.086,00</b>					
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	4.550.029,00	4.508.459,00					
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL							
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>	<b>4.550.029,00</b>	<b>4.508.459,00</b>					
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS							
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS							
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>							
<b>Guztira / Total</b>	<b>10.893.967,00</b>	<b>11.157.545,00</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		2.784.935,99				2.784.935,99
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		3.864.150,00				3.864.150,00
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>6.649.085,99</b>				<b>6.649.085,99</b>
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES		4.508.459,00				4.508.459,00
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
<b>Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital</b>		<b>4.508.459,00</b>				<b>4.508.459,00</b>
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
<b>Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras</b>						
<b>Guztira / Total</b>		<b>11.157.544,99</b>				<b>11.157.544,99</b>

Sarrerren kapituluak / Capítulos de ingresos	2019	2020	Gastuari lotutakoak / Afectados a gasto
1. ZUZENEKO ZERGAK/ IMPUESTOS DIRECTOS			
2. ZEHARKAKO ZERGAK/ IMPUESTOS INDIRECTOS			
3. TASAK ETA BESTELAKO SARRERAK/ TASAS Y OTROS INGRESOS	772.206,00	772.206,00	
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES			
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>772.206,00</b>	<b>772.206,00</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>	<b>772.206,00</b>	<b>772.206,00</b>	