

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento: 07 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS
Sección: 0710 - 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 OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

Objetivo anual: Mejorar los procesos de atención a la ciudadanía

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Porcentaje de consultas atendidas en el primer nivel de atención a través del teléfono único de información.	Porcentaje	=	35,00	35,00	36,00	38,00
Porcentaje de personas con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos	Porcentaje	=	90,00	90,00	91,00	92,00
Índice promedio de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por el Departamento	Número	>=	8,65	8,00	8,50	8,50

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación:

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	2.764.204,82			01/01/2020	31/12/2020	
1.1 Acción Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.	2.082.340,70			01/01/2020	31/12/2020	
1.2 Acción Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.	204.554,07			01/01/2020	31/12/2020	
1.3 Acción Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.	418.866,03			01/01/2020	31/12/2020	
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...	58.444,02			01/01/2020	31/12/2020	

2. 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	204.554,07			01/01/2020	31/12/2020	
2.1 Acción						

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías	116.888,04			01/01/2020	31/12/2020	
2.2 Acción	87.666,03			01/01/2020	31/12/2020	
Implantación de herramientas de detección de necesidades						
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 declaradas sobre el PIB	Ratio	=	165	165	166	170
Porcentaje de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa	Porcentaje	>=	57,00	65,00	67,00	73,00
Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo						
1. 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 y del rechazo hacia las conductas fraudulentas					
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	387.273,11	48.331,00		02/01/2020	30/06/2021	
1.1 Acción	116.888,04			02/01/2020	31/12/2020	
Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados						
1.2 Acción	208.941,05	48.331,00		02/01/2020	30/06/2021	✓
Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales						
1.3 Acción	61.444,02			02/01/2020	31/12/2020	
Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)						

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:

Es necesario integrar la perspectiva de género en los mecanismos de recogida de opinión de las personas contribuyentes guipuzcoanas, así como en la obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios departamentales, con el fin de integrar la perspectiva de género en los procesos de decisión.

Cuantificación: 3.151,48 (0,09 %)

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 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 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>
		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 1.6. 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:

La Administración debe garantizar el ejercicio de los derechos que la ley de normalización lingüística atribuye a la ciudadanía, así como promover el uso del euskera como lengua de trabajo prioritaria en el ámbito de la atención ciudadana, de conformidad con lo establecido en el Plan de Normalización del Uso del Euskera 2018-2022.

Cuantificación: 298.556,34 (8,90 %)

Categoría	% Categoría	Cómo
1.3. Entorno digital	(33,33 %)	Medida: Implantar en la web un módulo informativo permanente para el fomento del uso del euskera en las comunicaciones con la Hacienda Foral. Herramienta: Diseño del contenido y la forma del módulo. Contraste: Revisando su aplicación por el servicio.
		Medida: Asegurar un lenguaje sencillo y claro en la información a contribuyentes. Herramienta: Elaboración de recomendaciones de uso del lenguaje administrativo escrito. Contraste: Revisando por los traductores la información publicada.
2.2. Comunicación oral con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía al ofrecer un servicio y/o un producto	(50,00 %)	Medida: Establecer criterios lingüísticos en las relaciones con organismos, instituciones y colectivos. Herramientas: Elaboración de criterios lingüísticos. Contraste: Revisando su aplicación por parte del servicio.
		Medida: Mejorar el paisaje lingüístico de las oficinas. Herramienta: Soportes informativos fijos bilingües y mención en ambas lenguas en voz alta de los números de los turnos. Contraste: Revisando su aplicación por parte del servicio.
		Medida: Adecuar el lenguaje administrativo hablado al registro lingüístico de la ciudadanía. Herramienta: Elaboración de recomendaciones de uso del lenguaje administrativo hablado. Contraste: Revisando su aplicación por parte del servicio.
5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc	(16,67 %)	Medida: Desarrollar en euskera las actuaciones con los colectivos capacidad lingüística asegurada. Herramienta: Valoración del perfil lingüístico de los colectivos destinatarios. Contraste: Revisando la aplicación de la medida por el servicio.

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	2.828.970,00	2.922.201,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	395.330,00	422.831,00	48.331,00				48.331,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8.000,00	11.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.232.300,00	3.356.032,00	48.331,00				48.331,00
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	3.232.300,00	3.356.032,00	48.331,00				48.331,00

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		2.922.201,00				2.922.201,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		422.831,00		48.331,00		471.162,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES		11.000,00				11.000,00
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes		3.356.032,00		48.331,00		3.404.363,00
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		3.356.032,00		48.331,00		3.404.363,00