



DATOS GENERALES DEL PROGRAMA

Departamento: 06 - DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS
Sección: 0601 - Servicios Generales de Hacienda y Finanzas
Programa: 010 - Servicios Generales de Hacienda y Finanzas
Funcional: 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 jurídico y técnico necesario para la consecución de los objetivos departamentales por las distintas unidades del departamento, primando la eficiencia de dicho servicio, así como ejercer las funciones de control de legalidad y control del gasto de los órganos del departamento.

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 trasversales 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 DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023

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	Último 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	>=	78.536.400,00	84.000.000,00	89.000.000,00	366.000.000,00
Porcentaje de trámites registrados electrónicamente.	Porcentaje	>=	77,08	77,50	80,00	85,00

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.



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	36.711,86			01/01/2021	31/12/2021	

1.1 Acción

Desarrollo de las relaciones con los grupos de interés

36.711,86

01/01/2021

31/12/2021

2. Línea de Actuación:

Avance en el modelo de trabajo basado en organización flexible y transversalidad.



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	122.091,72			01/01/2021	31/12/2021	

2.1 Acción



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Compartir el proyecto con las personas colaboradoras y trabajadoras de la organización	36.711,86			01/01/2021	31/12/2021	
2.2 Acción Incorporación de las dinámicas de grupo como elemento transformador de la organización	85.379,86			01/01/2021	31/12/2021	
3. Línea de Actuación:						
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. Administración Electrónica. Plan informático.						



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	5.904.241,72			01/01/2021	31/12/2023	
3.1 Acción Mantenimiento y evolución de las aplicaciones de negocio	5.904.241,72			01/01/2021	31/12/2023	

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

Objetivo anual:	Prestar apoyo técnico para el correcto desenvolvimiento de las distintas unidades del departamento					
------------------------	--	--	--	--	--	--

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Porcentaje de expedientes tramitados resueltos en plazo	Porcentaje	<=	100,00	95,00	97,00	100,00
Gasto corriente de mantenimiento por metro cuadrado habitable	Euros	=	0,00	150,00	150,00	140,00

Líneas de actuación y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Actuación: Implementar los sistemas de administración electrónica



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	1.555.754,04			01/01/2021	31/12/2021	



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
1.1 Acción Desarrollar y mantener los sistemas de identificación, representación, comunicaciones y notificaciones electrónicas, expediente electrónico y archivo electrónico para el departamento.	1.481.779,65			01/01/2021	31/12/2021	
1.2 Acción Desarrollar campañas para facilitar la adaptación a los medios telemáticos de los colectivos obligados	73.974,39			01/01/2021	31/12/2021	
2. Línea de Actuación: Implementación de la política de personal del departamento						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	236.465,53			01/01/2021	31/12/2021	
2.1 Acción Estudiar y proponer al departamento competente el modelo de función pública que mejor se acomode a los objetivos asignados al departamento	73.423,72			01/01/2021	31/12/2021	
2.2 Acción Gestión de RPT y plantillas, control horario, sustituciones y asistencia a las unidades del departamento en materia de personal.	95.450,85			01/01/2021	31/12/2021	
2.3 Acción Impulsar y desarrollar el plan específico de formación departamental	67.590,96			01/01/2021	31/12/2021	
3. Línea de Actuación: Reparación, conservación y mantenimiento de locales e instalaciones						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	2.832.109,86			01/01/2021	31/12/2021	
3.1 Acción Realizar los servicios de mantenimiento de locales e instalaciones	1.383.906,49			01/01/2021	31/12/2021	



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
3.2 Acción Controlar la eficiencia de los servicios externalizados (seguridad, limpieza)	1.374.779,65			01/01/2021	31/12/2021	
3.3 Acción Elabora e implementar el Plan de Adecuación de oficinas.	73.423,72			01/01/2021	31/12/2021	
4. Línea de Actuación: Gestión del presupuesto						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	166.203,37			01/01/2021	31/12/2021	
4.1 Acción Tramitación y control de los expedientes de contratacion	73.423,72			01/01/2021	31/12/2021	
4.2 Acción Tramitación contable y control de la ejecución de los presupuestos	92.779,65			01/01/2021	31/12/2021	
5. Línea de Actuación: Mejorar la eficacia y eficiencia en la tramitación de expedientes						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	225.272,41			01/01/2021	31/12/2021	
5.1 Acción Nuevo aplicativo de tramitación de expedientes de condonación. Implementación	74.992,76			01/01/2021	31/12/2021	
5.2 Acción Tramitación e impulso de las disposiciones del departamento y de los expedientes asignados	150.279,65			01/01/2021	31/12/2021	
6. Línea de Actuación: Implementación de servicios generales						
 100,00 %						



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	676.813,48			01/01/2021	31/12/2021	
6.1 Acción Servicios de registro de entradas y salidas y archivo de documentos	293.694,88			01/01/2021	31/12/2021	
6.2 Acción Servicios de almacen, reproducción, biblioteca	309.694,88			01/01/2021	31/12/2021	
6.3 Acción Servicios de traducción	73.423,72			01/01/2021	31/12/2021	



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: 435.774,56 (3,71 %)

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	(8,33 %)	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	(8,33 %)	Medida: Garantizar al público al 100% la elección de idioma en el servicio de seguridad de la entrada de Errortaburu 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	(8,33 %)	Medida: Conseguir que un 25% de las solicitudes de expedientes realizadas por los 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	(25,00 %)	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	(25,00 %)	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	(8,33 %)	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.
5.3. Otras relaciones: aliados, empresas del grupo, entidades colaboradoras, etc	(8,33 %)	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	(8,33 %)	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.



Relación de ODS asociados al programa

	ODS	Créditos de pago	Gastos futuros
16 	16-PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	11.633.572,27	
17 	17-ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	122.091,72	
Total		11.755.663,99	



PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2020	2021	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros					
			2022	2023	2024	2025 eta hurrengoak/ 2025 y siguientes	Guztira / Total	
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	2.784.936,00	1.835.593,00						
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	3.864.150,00	3.858.822,00						
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS								
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES								
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS								
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	6.649.086,00	5.694.415,00						
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	4.508.459,00	6.061.249,00						
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL								
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	4.508.459,00	6.061.249,00						
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS								
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS								
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras								
Guztira / Total	11.157.545,00	11.755.664,00						



Planen zenbateko osoa, kapituluak / 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	183.559,30	1.652.033,69			183.559,30	1.652.033,69
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	291.786,00	3.567.036,00			291.786,00	3.567.036,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES						
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	475.345,30	5.219.069,69			475.345,30	5.219.069,69
6. INBERTSIO ERREALAK/ INVERSIONES REALES	5.587.700,00	473.549,00			5.587.700,00	473.549,00
7. KAPITAL TRANSFERENTZIAK/ TRANSFERENCIAS DE CAPITAL						
Kapitaleko eragiketak, guztira Total operaciones de capital	5.587.700,00	473.549,00			5.587.700,00	473.549,00
8. AKTIBO FINANTZARIOAK/ ACTIVOS FINANCIEROS						
9. PASIBO FINANTZARIOAK/ PASIVOS FINANCIEROS						
Finantza eragiketak, guztira Total operaciones financieras						
Guztira / Total	6.063.045,30	5.692.618,69			6.063.045,30	5.692.618,69



Sarreren kapituluak / Capítulos de ingresos	2020	2021	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	124.506,00	
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES			
5. ONDARE SARRERAK/ INGRESOS PATRIMONIALES			
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	772.206,00	124.506,00	
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	772.206,00	124.506,00	