

## 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 2020-2023

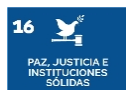
**Objetivo anual:** Mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, como resultado de una mayor comprensión del valor social de las contribuciones como garantes del estado del bienestar y de la menor tolerancia social respecto a las conductas fraudulentas.

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	=	162	166	167	170
% de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa.	Porcentaje	>=	72,00	67,00	69,00	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.



50,00 %



50,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

<b>Total línea actuación</b>	<b>396.271,55</b>	<b>69.306,00</b>		<b>01/01/2021</b>	<b>30/09/2023</b>	
<b>1.1 Acción</b> Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	118.160,20			01/01/2021	31/12/2021	
<b>1.2 Acción</b> Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	216.031,25	69.306,00		01/01/2021	30/09/2023	✓
<b>1.3 Acción</b> Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)	62.080,10			01/01/2021	31/12/2021	

## ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

**Objetivo anual:** Mejorar los procesos de atención a la ciudadanía

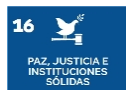
Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Porcentaje de consultas	Porcentaje	=	35,00	35,00	36,00	38,00

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
atendidas en el primer nivel de atención a través del teléfono único de información.						
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



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

#### Total línea actuación

2.802.284,10

01/01/2021

31/12/2021

#### 1.1 Acción

Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.

2.105.803,50

01/01/2021

31/12/2021

#### 1.2 Acción

Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.

206.780,35

01/01/2021

31/12/2021

#### 1.3 Acción

Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.

430.620,15

01/01/2021

31/12/2021

#### 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...

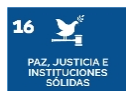
59.080,10

01/01/2021

31/12/2021

#### 2. Línea de Actuación:

Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía



100,00 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
--	---------------	----------------	------------------	--------------	-------------	--------------------

#### Total línea actuación

206.780,35

01/01/2021

31/12/2021



	<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>2.1 Acción</b> Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías	118.160,20			01/01/2021	31/12/2021	
<b>2.2 Acción</b> Implantación de herramientas de detección de necesidades	88.620,15			01/01/2021	31/12/2021	

## 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:** 260.073,70 ( 7,64 % )

Categoría	% Categoría	Cómo	Indicador asociado
Bg.OO. 5.1. Profundizar en la integración sistemática de la variable sexo en la generación, tratamiento y difusión de la información, avanzando en la creación e incorporación de indicadores tanto referidos a personas, como a procesos y procedimientos de integración de la perspectiva de género.	( 100,00 % )	Bg.5.1.3 Introducción de datos desagregados por sexo e indicadores de género en los estudios, planes, memorias y resto de documentación estratégica de la DFG.	

## PLAN DE IGUALDAD LINGÜÍSTICA

### Descripción detallada de la necesidad:

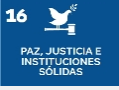

La Administración debe garantizar el ejercicio de los derechos que la ley de normalización lingüística atribuye a la ciudadanía, así como promover el uso del euskera como lengua de trabajo prioritaria en el ámbito de la atención ciudadana, de conformidad con lo establecido en el Plan de Normalización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

**Cuantificación:** 264.845,99 ( 7,78 % )

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.



Relación de ODS asociados al programa

ODS		Créditos de pago	Gastos futuros
	<b>16-PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b>  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.	3.207.200,22	34.653,00
	<b>17-ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b>  Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	198.135,78	34.653,00
<b>Total</b>		<b>3.405.336,00</b>	<b>69.306,00</b>



**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	2.922.201,00	2.954.005,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	422.831,00	440.331,00	34.653,00	34.653,00			69.306,00
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							
<b>Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes</b>	<b>3.356.032,00</b>	<b>3.405.336,00</b>	<b>34.653,00</b>	<b>34.653,00</b>			<b>69.306,00</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>3.356.032,00</b>	<b>3.405.336,00</b>	<b>34.653,00</b>	<b>34.653,00</b>			<b>69.306,00</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	324.940,55	2.629.064,45			324.940,55	2.629.064,45
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	60.331,00	380.000,00	69.306,00		129.637,00	380.000,00
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						
<b>Eragiketa arruntak, guztira</b> <b>Total operaciones corrientes</b>	<b>396.271,55</b>	<b>3.009.064,45</b>	<b>69.306,00</b>		<b>465.577,55</b>	<b>3.009.064,45</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>396.271,55</b>	<b>3.009.064,45</b>	<b>69.306,00</b>		<b>465.577,55</b>	<b>3.009.064,45</b>