

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 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	>=	173	170	170	185
% de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa.	Porcentaje	=	86,08	73,00	50,00	50,00

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.



35,94 %



64,06 %

Créditos pago

Gastos futuros

Ingreso afectado

Fecha inicio



Fecha final

Etorkizuna eraikiz

Total línea actuación	410.947,73	29.979,00		01/01/2024	30/09/2025	
1.1 Acción Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	124.029,72			01/01/2024	31/12/2024	
1.2 Acción Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	193.903,15	29.979,00		01/01/2024	30/09/2025	✓
1.3 Acción Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)	93.014,86			01/01/2024	31/12/2024	

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	>=	40,07	35,00	36,00	38,00

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Ultimo valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Porcentaje de personas con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos	Porcentaje	>=	94,67	90,00	91,00	92,00
Índice promedio de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por el Departamento	Número	>=	9,07	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						
 <p>100,00 %</p>						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	2.942.609,26			01/01/2024	31/12/2024	
1.1 Acción Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.	2.210.520,10			01/01/2024	31/12/2024	
1.2 Acción Gestión de la web departamental y de la cuenta twitter oficial.	217.052,01			01/01/2024	31/12/2024	
1.3 Acción Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.	453.022,29			01/01/2024	31/12/2024	
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...	62.014,86			01/01/2024	31/12/2024	
2. Línea de Actuación: Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía						
 <p>100,00 %</p>						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea actuación	217.052,01			01/01/2024	31/12/2024	
2.1 Acción Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías	124.029,72			01/01/2024	31/12/2024	



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
2.2 Acción Implantación de herramientas de detección de necesidades	93.022,29			01/01/2024	31/12/2024	

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:	274.913,68	(8,59 %)
Cred.Pago:	265.919,98	(8,39 %)
Gastos Futuros:	8.993,70	(30,00 %)

Categoría	Cómo	% 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.	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.	(100,00 %)	

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.

Categoría	Cómo
1.- Lengua de servicio	Previamente a su solicitud, el servicio se ofrecerá (se dirigirá en primer lugar) en euskera a las personas y entidades contribuyentes, tanto presencialmente como telefónicamente.
	Previamente a su solicitud, el servicio se ofrecerá (se dirigirá en primer lugar) en euskera a las personas y entidades contribuyentes.
10.- Publicaciones	Se establecerán estrategias para el uso de un lenguaje claro y sencillo en los textos de las publicaciones.
11.- Herramientas y aplicaciones informáticas	Para mejorar la calidad de las comunicaciones, se implementarán las recomendaciones para la comunicación electrónica.
2.- Lengua de trabajo	Para aumentar la creación de textos en euskera, se impulsará que en la medida de lo posible los contenidos de la web se redacten originariamente en euskera y posteriormente se traduzcan al castellano.

ODS

Descripción detallada de la necesidad:

Las acciones del programa presupuestario 110 están vinculadas con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4.7, 16.6 y 17.7.

Cuantificación: 3.600.588,00 (112,50 %)

Relación de ODS asociados al programa

ODS, Metas y Líneas de Actuación		Créditos de pago	Gastos futuros
	<p>4-Educación de calidad</p> <p>Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.</p>	143.459,01	14.989,50
Meta	4.7 - De aquí a 2030, asegurar que todo el alumnado adquiera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.	143.459,01	14.989,50
Líneas 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.	143.459,01	14.989,50
	<p>16-Paz, justicia e instituciones sólidas</p> <p>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.</p>	3.159.661,27	
Meta	16.06 - Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	3.159.661,27	
Líneas de actuación			
	Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	2.942.609,26	
	Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía	217.052,01	
	<p>17-Alianzas para lograr los objetivos</p> <p>Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.</p>	267.488,72	14.989,50
Meta	17.17 - Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	267.488,72	14.989,50
Líneas de actuación			



ODS, Metas y Líneas de Actuación	Créditos de pago	Gastos futuros
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.	267.488,72	14.989,50
Total	3.570.609,00	29.979,00

PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2023	2024	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2025	2026	2027	2028 eta hurrengoak/ 2028 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK/ GASTOS DE PERSONAL	3.131.304,00	3.100.743,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	764.293,00	438.866,00	29.979,00				29.979,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000,00	31.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.899.597,00	3.570.609,00	29.979,00				29.979,00
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	3.899.597,00	3.570.609,00	29.979,00				29.979,00

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		3.100.743,00				3.100.743,00
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK/ GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		438.866,00		29.979,00		468.845,00
3. FINANTZA GASTUAK/ GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK/ TRANSFERENCIAS CORRIENTES		31.000,00				31.000,00
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes		3.570.609,00		29.979,00		3.600.588,00
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		3.570.609,00		29.979,00		3.600.588,00