

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 DEPARTAMENTAL VINCULADA AL PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027

Objetivo anual: Política fiscal y financiera para afrontar los retos del territorio

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	>=	175	170	170	185
% de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa.	Porcentaje	>=	80,86	73,00	50,00	50,00
Cumplimiento de reglas fiscales	Número	>=	0,00	0,00	0,00	0,00
Presión fiscal por tributos concertados	Número	=	0,00	20,50	21,00	0,00
Índice de capacidad redistributiva del IRPF	Número	=	0,00	6,20	6,25	0,00

Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.



37,61 %



62,39 %

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

Total línea acción	407.741,42	111.183,00		01/01/2025	31/12/2027	
1.1 Acción Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	128.640,88			01/01/2025	31/12/2025	
1.2 Acción Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	210.780,10	111.183,00		01/01/2025	31/12/2027	✓
1.3 Acción Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)	68.320,44			01/01/2025	31/12/2025	

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	>=	62,24	35,00	36,00	38,00
Porcentaje de personas con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos	Porcentaje	>=	91,87	90,00	91,00	92,00
Índice promedio de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por el Departamento	Número	>=	9,43	8,00	8,50	8,50

Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias



85,78 %



0,03 %

Créditos
pago

Gastos futuros

Ingreso
afectadoFecha
inicioFecha
finalEtorkizuna
eraikiz

Total línea acción

3.073.138,04

01/01/2025

31/12/2025

1.1 Acción

Información y asistencia al contribuyente en las oficinas departamentales.

2.294.815,40

01/01/2025

31/12/2025

1.2 Acción

Gestión de la web departamental.

225.121,54

01/01/2025

31/12/2025

1.3 Acción

Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.

488.880,66

01/01/2025

31/12/2025

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...

63.310,40

01/01/2025

31/12/2025

1.5 Acción

Programaren eragin linguistiko handiko kontratuetan edota dirulaguntzetan hizkuntza-klausula berrituak txertatu

1.010,04

01/01/2025

31/12/2025

2. Línea de Acción:

Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía



100,00 %



	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea acción	225.121,54			01/01/2025	31/12/2025	
2.1 Acción Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías	128.640,88			01/01/2025	31/12/2025	
2.2 Acción Implantación de herramientas de detección de necesidades	96.480,66			01/01/2025	31/12/2025	

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: 309.195,88 (9,14 %)

Cred.Pago: 275.840,98 (8,44 %)

Gastos Futuros: 33.354,90 (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
8.- Herritarrekiko harremanak	Incluir cláusulas lingüísticas renovadas en los contratos y/o subvenciones de alto impacto lingüístico del programa

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: 3.381.184,00 (100,00 %)

Relación de ODS asociados al programa

ODS, Metas y Líneas de Acción		Créditos de pago	Gastos futuros
	4-Educación de calidad Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	139.550,27	55.591,50
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.	139.550,27	55.591,50
Líneas de acción			
	Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.	139.550,27	55.591,50
	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.	2.861.249,54	
Meta	16.06 - Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	2.861.249,54	
Líneas de acción			
	Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	2.636.128,00	
	Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía	225.121,54	
	17-Alianzas para lograr los objetivos Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	268.191,15	55.591,50
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	268.191,15	55.591,50
Líneas de acción			
	Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.	268.191,15	55.591,50

ODS, Metas y Líneas de Acción		Créditos de pago	Gastos futuros
	18-Diversidad cultural y lingüística	1.010,04	
	18-Diversidad cultural y lingüística		
Meta	- Empoderar y dar visibilidad a las comunidades con lenguas en situación de minorización a fin de fortalecer las diferentes identidades	1.010,04	
Líneas de acción			
	Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	1.010,04	
Total		3.270.001,00	111.183,00



PROGRAMAREN AURREKONTUAREN LABURPENA / RESUMEN DEL PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2024	2025	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2026	2027	2028	2029 eta hurrengoak/ 2029 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL	3.100.743,00	3.216.022,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	413.518,55	477.979,00	53.365,00	57.818,00			111.183,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000,00	12.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.518.261,55	3.706.001,00	53.365,00	57.818,00			111.183,00
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	3.518.261,55	3.706.001,00	53.365,00	57.818,00			111.183,00

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	353.762,42	2.862.259,58			353.762,42	2.862.259,58
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	41.979,00	436.000,00	111.183,00		153.162,00	436.000,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.000,00				12.000,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	407.741,42	3.298.259,58	111.183,00		518.924,42	3.298.259,58
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	407.741,42	3.298.259,58	111.183,00		518.924,42	3.298.259,58