

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 la ciudadanía

Tipo de programa:

Finalista

Misión:

Aumento de la conciencia fiscal de la ciudadanía guipuzcoana mediante la educación tributaria y la promoción de una cultura de responsabilidad y compromiso con el sistema tributario que, en colaboración con las administraciones públicas y los agentes sociales de nuestro entorno, contribuya a mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones y a prevenir el fraude fiscal.

Todas las actuaciones del programa se desarrollarán incorporando de forma transversal la perspectiva de género, con el fin de promover la igualdad de mujeres y hombres en el acceso, la participación, los resultados y la satisfacción de las actividades impulsadas.

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 atención existentes: presencial, telefónico y electrónico; y, por otro, contribuyendo a la prevención del fraude fiscal mediante actuaciones de educación tributaria y sensibilización dirigidas a fortalecer la conciencia fiscal.

De forma complementaria, se han venido incorporando progresivamente elementos de perspectiva de género en distintas actuaciones del programa, especialmente a través de la recogida y análisis de información desagregada por sexo, el seguimiento de la participación de mujeres y hombres en determinadas actividades y la utilización de criterios de comunicación inclusiva.

En primera instancia, con los datos recabados hasta ahora, no se han detectado desigualdades significativas. Y, de donde tal vez se puedan extraer, se encuentran desvirtuadas por la insuficiente calidad de la información debido a la baja cobertura de la variable sexo en la mayoría de los casos.

Asimismo, se han identificado nuevas oportunidades para ampliar y sistematizar la recogida y explotación de esta información, con el fin de mejorar el conocimiento sobre la participación, el acceso, los resultados y la satisfacción de mujeres y hombres y favorecer su consideración en los procesos de decisión.

Estas actuaciones permitirán disponer de un mejor conocimiento de la relación de mujeres y hombres con los servicios prestados y constituir una base más sólida para seguir avanzando en la integración transversal de la perspectiva de género en el ámbito de actuación del programa.

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. En este contexto, resulta necesario conocer y atender adecuadamente las diferentes necesidades y formas de relación de mujeres y hombres con los servicios prestados, incorporando de manera progresiva la perspectiva de género en su diseño, seguimiento y evaluación.

Asimismo, es necesaria la colaboración de organismos, instituciones y colectivos para fomentar la conciencia fiscal a través de la educación tributaria y de una cultura de responsabilidad y compromiso con el sistema tributario, contribuyendo a mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y a prevenir el fraude fiscal.

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. Normativa reguladora para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Normativa de igualdad de género más relevante de aplicación al Programa:

- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
- Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- IV Plan Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Gipuzkoa 2025-2027.

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	Último valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
Peso de las bases imponibles declaradas sobre el PIB	Ratio	>=	168	175	180	185
% de centros adheridos al proyecto educativo sobre el total de centros de Gipuzkoa.	Porcentaje	>=	53,18	50,00	50,00	50,00
Cumplimiento de reglas fiscales	Si/No	>=	Si	Si	Si	Si
Presión fiscal por tributos concertados	Número	>=	19,58	19,58	22,00	22,00
Índice de capacidad redistributiva del IRPF	Número	>=	6,57	6,57	6,30	6,30

Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo

1. Línea de Acción:

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



34,66 %



65,34 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea acción	460.062,78			01/01/2027	31/12/2027	
1.1 Acción Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados	141.179,92			01/01/2027	31/12/2027	
1.2 Acción Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	244.292,90			01/01/2027	31/12/2027	✓
1.3 Acción Convocatoria de premios a ideas innovadoras en fiscalidad dirigidos a distintos colectivos (ciudadanía guipuzcoana, centros educativos...)	74.589,96			01/01/2027	31/12/2027	
Objetivo anual: Actividad de la Diputación Foral desde el euskera y en euskera						
Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Último valor	Previsión año en curso	Objetivo anual	Meta legislatura
La organización ha elaborado un sistema estructurado de gestión de planes estratégicos y de gestión (%)	Porcentaje	>=	0,00	0,00	80,00	80,00
Unidades administrativas de euskera	Número	>=	0,00	0,00	50,00	50,00
Líneas de acción y acciones asociadas al objetivo						
1. Línea de Acción: Implementar el Plan de uso del Euskera 2023-2027 de la Diputación Foral de Gipuzkoa						
 100,00 %						
	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea acción	969,41			01/01/2027	31/12/2027	
1.1 Acción Aplicación de la guía de cláusulas para la igualdad lingüística en la contratación pública, en el marco de la nueva aplicación de gestión electrónica de la contratación pública.	969,41			01/01/2027	31/12/2027	

ACTUACIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO

Objetivo anual: Mejorar los procesos de atención a la ciudadanía

Indicador	Unidad de medida	Tipo de objetivo	Último 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	>=	56,98	35,00	36,00	38,00
Porcentaje de personas con tiempo medio de espera inferior a 10 minutos	Porcentaje	>=	92,21	90,00	91,00	92,00
Índice promedio de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por el Departamento	Número	>=	9,32	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



86,54 %

	Créditos pago	Gastos futuros	Ingreso afectado	Fecha inicio	Fecha final	Etorkizuna eraikiz
Total línea acción	3.343.218,94			01/01/2027	31/12/2027	
1.1 Acción Información y asistencia a la ciudadanía en las oficinas departamentales.	2.515.756,31			01/01/2027	31/12/2027	
1.2 Acción Gestión de la web departamental.	247.064,86			01/01/2027	31/12/2027	
1.3 Acción Gestión de la información y servicios telefónicos al contribuyente.	510.884,94			01/01/2027	31/12/2027	
1.4 Acción Sistematizar la información a la ciudadanía con el fin de mantener permanentemente actualizada la publicación de los servicios disponibles: manuales, modelos, noticias, guías para determinados perfiles de contribuyentes, calendario fiscal... Todo ello utilizando una comunicación inclusiva y no sexista en todos los canales y soportes.	69.512,83			01/01/2027	31/12/2027	

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

247.064,86

01/01/2027

31/12/2027

2.1 Acción

Implantación de nuevos servicios públicos como resultado del uso de nuevas tecnologías

141.179,92

01/01/2027

31/12/2027

2.2 Acción

Implantación de herramientas de detección de necesidades

105.884,94

01/01/2027

31/12/2027

IGUALDAD DE GÉNERO

Relevancia de género del programa: Media

Descripción detallada de la necesidad:

El servicio lleva años comprometido con la incorporación de la perspectiva de género mediante la generación de información desagregada por sexo, la composición de órganos evaluadores, la adaptación de la atención presencial a determinadas necesidades de cuidados y conciliación, el uso de lenguaje inclusivo y no sexista en materiales y contenidos dirigidos a la ciudadanía y al ámbito educativo y la formación de su personal en igualdad.

Los análisis realizados con la información disponible no evidencian diferencias significativas entre mujeres y hombres en relación con la satisfacción respecto de los servicios prestados, los resultados de las actividades desarrolladas ni el aprovechamiento de la unidad didáctica impartida en los centros escolares, que presenta niveles similares entre chicas y chicos.

No obstante, la limitada disponibilidad de información desagregada por sexo en algunos ámbitos y la identificación de determinadas diferencias en las temáticas de interés y consulta ponen de manifiesto la conveniencia de reforzar y sistematizar la recogida, explotación y análisis de estos datos. Ello contribuirá a profundizar en el conocimiento de las necesidades, pautas de relación, niveles de participación, acceso, resultados y satisfacción de mujeres y hombres, favoreciendo una mejor incorporación de esta información en los procesos de evaluación, seguimiento y toma de decisiones. Asimismo, cuando resulte posible y pertinente, se procurará incorporar un enfoque interseccional que permita identificar la posible concurrencia de otros factores que puedan generar situaciones diferenciadas o situaciones de especial vulnerabilidad.

Asimismo, se han identificado oportunidades de mejora para profundizar en la integración transversal de la igualdad de mujeres y hombres en la actividad del servicio, especialmente en los ámbitos de la comunicación, las actuaciones educativas y la formación interna.

En este marco, se identifican las siguientes actuaciones vinculadas a la promoción de la igualdad de mujeres y hombres, tengan o no reflejo específico en EBA:

- Recogida y análisis sistemático de información desagregada por sexo en los principales servicios, programas y actividades del Servicio de Atención Ciudadana, con el fin de identificar posibles diferencias entre mujeres y hombres y mejorar el conocimiento de su participación, acceso, resultados y satisfacción. Siempre que la disponibilidad de información y la normativa aplicable lo permitan, se procurará complementar este análisis con otras variables relevantes desde una perspectiva interseccional. Esta actuación incluirá, entre otros ámbitos, las encuestas de satisfacción, el programa de educación tributaria Ekonomia eta Zergak, los concursos de ideas innovadoras en fiscalidad, la atención presencial, las actividades formativas promovidas por el Servicio de Atención Ciudadana del Departamento y las consultas, quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía.

- Actualización y revisión periódica de los materiales y contenidos informativos, con el objetivo de reforzar el uso de una comunicación inclusiva y no sexista en los distintos canales y soportes de difusión.

- Incorporación de criterios relacionados con la igualdad de mujeres y hombres en el concurso de ideas innovadoras en fiscalidad dirigido a los centros escolares, siempre que resulten compatibles con el objeto y las bases de las convocatorias.

- Impulso de acciones de formación y sensibilización interna en materia de igualdad dirigidas al personal del servicio, para favorecer la incorporación transversal de esta perspectiva en la atención a la ciudadanía y en el desarrollo de futuras actuaciones. La formación en materia de igualdad forma parte de la oferta corporativa de la DFG. En consecuencia, esta actuación se concreta en promover activamente la participación del personal del servicio en las acciones formativas disponibles.

Principales mandatos de igualdad:

- Incorporar la perspectiva de género en todas las políticas y acciones.

- Adoptar medidas específicas y temporales destinadas a eliminar o reducir las desigualdades de hecho por razón de sexo.

- Promover la eliminación de los roles sociales y estereotipos en función del sexo sobre los que se asienta la desigualdad.

Integrar la perspectiva de género en los presupuestos públicos, en particular en su fase de diseño.

- Asegurar la formación del personal público en materia de igualdad.

- Incorporar sistemáticamente la variable sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos y establecer indicadores de género.

- Adoptar las medidas oportunas para lograr una presencia equilibrada de mujeres y hombres en los distintos ámbitos de toma de decisiones.

- Hacer un uso no sexista de todo tipo de lenguaje en los documentos y soportes
- Incorporar cláusulas de igualdad en contratos, subvenciones y convenios.

Objetivos de igualdad

Objetivos:

Líneas de Acción:

Acciones del programa para promover la igualdad

En el resto de las acciones del programa, se tiene en cuenta la perspectiva de género a través de las siguientes actuaciones:

- Sexo como variable transversal y/o indicadores de género
- Estudios e investigaciones que integran la perspectiva de género
- Criterios de igualdad en contratos, subvenciones, ayudas y/o convenios

Índice de integración de la perspectiva de género:	4,50	puntos
Cuantificación:	0,00	(0,00 %)
Cred.Pago:	0,00	(0,00 %)
Gastos Futuros:	0,00	(0,00 %)

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
6.- Hizkuntza-klausulak	6.- Hizkuntza-klausulak

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, 17.7 y 18.1.

Cuantificación: 3.601.315,99 (100,00 %)

Relación de ODS asociados al programa

ODS, Metas y Líneas de Acción		Créditos de pago	Gastos futuros
	4-Educación de calidad	159.441,43	
	Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.		
Meta	4.7 - De aquí a 2030, asegurar que todo el alumnado adquiriera 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.	159.441,43	
Líneas de acción			
	Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.	159.441,43	
	16-Paz, justicia e instituciones sólidas	3.140.283,80	
	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.		
Meta	16.06 - Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	3.140.283,80	
Líneas de acción			
	Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias	2.893.218,94	
	Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía	247.064,86	
	17-Alianzas para lograr los objetivos	300.621,35	
	Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.		
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	300.621,35	
Líneas de acción			
	Gestión eficaz y eficiente del sistema tributario, fomentando la cultura fiscal responsable.	300.621,35	

ODS, Metas y Líneas de Acción		Créditos de pago	Gastos futuros
	18-Diversidad cultural y lingüística	969,41	
	Diversidad cultural y lingüística		
Meta	18.1 - Garantizar la presencia y el reconocimiento de todas las lenguas y culturas como factor imprescindible de desarrollo personal y social	969,41	
Líneas de acción			
	Implementar el Plan de uso del Euskera 2023-2027 de la Diputación Foral de Gipuzkoa	969,41	
Total		3.601.315,99	

Programaren aurrekontuaren laburpena / Resumen del Presupuesto del Programa

Gastuen kapituluak / Capítulos gastos	2026	2027	Datozen urteetako gastuak/Gastos Futuros				
			2028	2029	2030	2031 eta hurrengoak/ 2031 y siguientes	Guztira / Total
1. LANGILERIA GASTUAK GASTOS DE PERSONAL	3.444.411,00	3.529.498,00					
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	516.021,00	517.818,00					
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS							
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	30.500,00	4.000,00					
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS							
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	3.990.932,00	4.051.316,00					
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	3.990.932,00	4.051.316,00					

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	389.214,19	3.140.283,80			389.214,19	3.140.283,80
2. ONDASUN ETA ZERBITZUEN GASTU ARRUNTAK GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	67.818,00	450.000,00			67.818,00	450.000,00
3. FINANTZA GASTUAK GASTOS FINANCIEROS						
4. TRANSFERENTZIA ARRUNTAK TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.000,00				4.000,00	
5. KONTINGENTZIETARAKO ETA BESTE EZUSTEKO BATZUETARAKO FUNTSA FONDO DE CONTINGENCIA Y OTROS IMPREVISTOS						
Eragiketa arruntak, guztira Total operaciones corrientes	461.032,19	3.590.283,80			461.032,19	3.590.283,80
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	461.032,19	3.590.283,80			461.032,19	3.590.283,80