

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

MISION

Conseguir un sistema fiscal justo, inspirado en los principios de equidad y progresividad que impulse el desarrollo económico y el empleo de Gipuzkoa, favorezca la redistribución de la riqueza y posibilite el sostenimiento de los servicios públicos que definen el estado del bienestar, asegurando la estabilidad presupuestaria.

VISION

El departamento pretende ser percibido positivamente por la sociedad como una organización justa, transparente, cercana y eficiente, beligerante contra el fraude, modelo del buen hacer y referente en la aplicación de nuevas tecnologías.

VALORES

Los valores que deben presidir la actuación del departamento son:

El liderazgo compartido:

- Implicación con las personas, empresas y entidades de Gipuzkoa.
- Imbricación institucional
- Motivación y participación de la organización.

Un modelo de buen hacer:

- Estabilidad y seguridad jurídica.
- Transparencia.
- Mejora continua.

DIAGNOSTICO

El Departamento de Hacienda y Finanzas es el instrumento dentro de la DFG para el desarrollo y ejecución del Concierto Económico, lo cual supone ser la pieza básica en el desarrollo normativo y en la recaudación de los tributos del territorio histórico. Efectivamente la capacidad normativa ha de ser un instrumento para lograr una mejor redistribución de la riqueza así como para el impulso de la economía de Gipuzkoa generando seguridad y estabilidad en los diferentes agentes.

El Concierto Económico ha de proveer los recursos suficientes para los diferentes niveles institucionales que garanticen el sostenimiento de los servicios públicos. Por otra parte debemos lograr que los recursos disponibles para el Territorio de Gipuzkoa se acerquen a su nivel recaudatorio (la cifra actual es del 15,37% en cuanto a recursos disponibles/recaudación: 639/4.158 millones de euros).

El Departamento es una organización cercana, percibida por la ciudadanía como eficiente en la prestación de servicios (se ha obtenido una valoración de 8,74 en el índice del Servicio de Atención Ciudadana SAC en 2014) en la que se observa la necesidad de una renovación generacional que garantice la transmisión del conocimiento y que precisa de un apoyo continuo en materia tecnológica si se quiere que su actuación sea puntera.

OBJETIVOS DE RESULTADOS para alcanzar el éxito en el acercamiento a la Visión planteada:

- **Prevenir y perseguir el fraude fiscal.**
 - o Líneas
 - Definición, con compromisos de resultados medibles, y desarrollo de los Planes de Comprobación, incluidos los planes anuales de Inspección y Planes conjuntos de lucha contra el fraude.
 - Implementación y desarrollo de sistemas de interoperabilidad e intercambio de información.
 - Revisión y armonización de la medición de datos de lucha contra el fraude con el resto de Territorios Históricos.
- **Gestionar de forma eficiente los recursos públicos garantizando el sostenimiento de los servicios públicos que definen el estado del bienestar y asegurando la estabilidad presupuestaria**
 - o Líneas
 - Reparto de la financiación institucional que garantice una distribución equitativa de las aportaciones a la CAV y a los municipios.
 - Presupuesto orientado a resultados y alineado con el Plan Estratégico de Gestión.
- **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.**
 - o Líneas.
 - Promoción de la mayor comprensión del valor social de las contribuciones como garantes del estado de bienestar y de la menor tolerancia social respecto a las conductas fraudulentas.
 - 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.
 - Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- **Convertir el sistema impositivo en una verdadera herramienta para reducir la desigualdad económica poniendo la capacidad normativa fiscal y financiera al servicio del desarrollo económico, el empleo y el bienestar.**
 - o Líneas.
 - Impulso de los procesos de desarrollo normativo con la implementación de operativas que garanticen un alto nivel de

armonización entre los Territorios Históricos, reforzando así la seguridad jurídica necesaria para el desarrollo económico.

- Diseño de un sistema tributario dirigido a mejorar la equidad, la progresividad y el impulso de la actividad económica.
- **Seguir progresando en los niveles de calidad de la atención a la ciudadanía.**
- Líneas
 - Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía.
 - Integración de la perspectiva de género en los procesos de decisión.
 - Agilizar la resolución de las reclamaciones económico administrativas.
- **Convertir al departamento en un referente de administración moderna en términos de organización e innovación tecnológica dirigida a la atención a la ciudadanía y a la lucha contra el fraude.**
- Líneas
 - Desarrollo de los procesos de toma de decisión. Cuadro de mando.
 - Puesta en marcha de un nuevo modelo de trabajo basado en organización flexible y transversalidad.
 - Administración electrónica. Plan informático. 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. Proyecto Zerga. Proyecto “Kontua”. Los presupuestos como herramienta de impulso a las líneas estratégicas.
 - Diseño y desarrollo de planes de oferta de empleo y de adquisición de competencias en la plantilla.

PLAN DETALLADO DE ACTUACIÓN

Objetivo Departamental	28. Prevenir y perseguir el fraude fiscal
Líneas	<p>28.01. Definición, con compromisos de resultados medibles, y desarrollo de los Planes de Comprobación, incluidos los planes anuales de inspección y planes conjuntos de lucha contra el fraude.</p> <p>28.02. Implementación y desarrollo de sistemas de interoperabilidad e intercambio de información.</p> <p>28.03. Revisión y armonización de la medición de datos de lucha contra el fraude con el resto de los Territorios Históricos.</p>
Meta	Aumentar el peso de los resultados de la lucha contra el fraude sobre la recaudación
Indicadores	<p>1.- Peso de los resultados de la lucha contra el fraude sobre la recaudación por el concepto de autoliquidaciones.</p> <p>2.- Porcentaje de ejecución del número de actuaciones realizadas en el Plan de comprobación.</p> <p>3.- Porcentaje de ejecución del importe descubierto por al Inspección</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos / periodo	Responsable
28.01.01. Plan de Comprobación Tributaria. Criterios del Plan.	Determinación de aquellas actuaciones de lucha contra el fraude para su inclusión en el Plan de Comprobación Tributaria anual y detallar los criterios generales que han de ser publicados en el BOG.	<p>1. Analizar las propuestas de las Subdirecciones Generales de Gestión y Recaudación y los Servicios afectados.</p> <p>2. Analizar la propuesta de Plan de Inspección y aprobar el Plan de Inspección.</p> <p>3. Aprobar el Plan de Comprobación tributaria anual, así como los criterios Generales.</p>	Objetivos del Plan de Comprobación Tributaria	Marzo / Anual	Diputado/DG Hacienda/Servicio de Coordinación Interna.

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos / periodo	Responsable
28.01.02. Plan de Inspección.	Determinación de aquellas actuaciones de lucha contra el fraude para su inclusión en el Plan de Comprobación Tributaria anual y detallar los criterios generales que han de ser publicados en el BOG	Efectuar por la Subd. General de Inspección la propuesta de Plan de Inspección para su aprobación por el D.G. de Hacienda.	Objetivos del Plan de Inspección Tributaria	Marzo / Anual	DG Hacienda/Subd. G. de Inspección.
28.01.03. Plan Conjunto de lucha contra el fraude.	Aprobación por la Comisión del Plan Conjunto de Inspección (3 DDFF y Gobierno Vasco).	Analizar las propuestas de las 3 DDFF y del Gobierno Vasco para la aprobación del Plan Conjunto de Inspección, cuyas medias se incluirán en el Plan de Comprobación Tributaria.	Objetivos del Plan Conjunto de Inspección	Febrero / Anual	Subd. G. de Inspección.
28.02.01. Coordinación y colaboración con las otras Haciendas Forales y la AEAT	Revisar las bases de colaboración con la AEAT e implementar todas las previsiones ya incluidas en los convenios de intercambio con las Haciendas Forales de Bizkaia, Araba y Navarra.	1. Plantear la revisión del Convenio vigente con la AEAT.	Constitución de la Comisión de Seguimiento del Convenio.	Junio-2018	Subd. G. de Inspección
		2. Implementar las previsiones incorporadas a los Convenios con las Haciendas Forales	a) Informe 6 (Ent. atribución de rentas)	Junio-2016	Gestión Tributaria / Secretaría Técnica
			b) Informe 7 (UTES) c) Informe 9 (Actas Únicas)	Junio-2016 Diciembre-2016	Gestión Tributaria / Secretaría Técnica Inspección / Secretaría Técnica
28.02.02. Colaboración con otras instituciones y agentes para obtener datos relevantes en la consecución del objetivo de lucha contra el fraude	Avanzar en la tramitación del convenio de Intercambio de Información con los Ayuntamientos pendientes de adhesión y avanzar en el desarrollo de previsiones de cesión de datos a favor de la HFG.	1.Suscripción del Convenio con los cuatro Ayuntamientos pendientes: -Hondarribia -Orio -Hernalde -Legazpi	Convenios suscritos con los cuatro ayuntamientos	Diciembre-2016	Secretaría Técnica
		2. Desarrollo Anexo A-3 para obtener información en relación con el ICIO (permisos de obra)	a) Diseño del modelo de datos del Anexo A-3. b) Realización de prueba piloto	Junio-2016 Junio-2017	Secretaría Técnica Inspección

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos / periodo	Responsable
	Avanzar en la tramitación del convenio de Intercambio de información con el Gobierno Vasco y suscribir nuevos anexos	1. Autorización para acceder a: a) Expedientes de rehabilitación de obras b) Expedientes judiciales del THG c) Volumen de pesca declarado	Nuevos anexos incorporados al Convenio de intercambio de información con el Gobierno Vasco	a) Junio-2016 b) Junio-2016 c) Junio-2017	Secretaría Técnica
		2- Inventario de datos de interés propiedad del Gobierno Vasco, aún no disponibles	Inventario realizado	Junio-2017	Inspección/Gestión Tributaria
	Avanzar en la obtención de datos de la DGT, del INE y de la TGSS.	1. Propuesta de nueva redacción de Convenio con la DGT	Propuesta remitida a la DGT	Octubre-2016	Gestión Tributaria
		2. Desarrollo consultas al INE de empadronamientos fuera de Gipuzkoa	Solicitud realizada al INE	Junio-2017	Secretaría Técnica
		3. Acceso al sistema PIDO de la TGSS	Accesos a la TGSS solicitados para empleados de diferentes áreas	Junio-2016	Secretaría Técnica
	28.02.03. Normalización e integración de la información procedente de otras Administraciones tributarias y otros ámbitos del sector público.	Obtener información y asegurar su calidad, a partir de la colaboración con otros organismos en el diseño de sistemas informáticos comunes; seleccionar los datos obtenidos con problemas de integración; incorporando a nuestros sistemas más información relevante que en-	1. Implantación del aplicativo Eskura para incorporar la información del Padrón Municipal de Habitantes en diferentes procesos	-Acceso a ESKURA. Nº de empleados. -Procedimiento adaptado de declaración censal 030. -Implantado el contraste periódico con el Padrón de las altas en BBDD	Junio-2017 Junio-2018 Diciembre-2018

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos / periodo	Responsable
	tidades externas ponen o pueden poner a disposición de la HFG.	2. Integración del acceso a consultas de servicios de la AGE	a) DNI (verificación) b) Administradores	2017 2018	Secretaría Técnica
		3.- Desarrollar aplicación para integrar información sobre transferencias de vehículos de la DGT.	Aplicación desarrollada	2018	SV Imp. Indirectos
		4.- Identificar y solucionar los problemas de integración en nuestros sistemas de la información disponible	Marcados en PCON los contribuyentes IRPF en otra Hacienda.	Junio-2018	Gestión Tributaria
28.03.01 Elaboración del Informe de resultados del Plan conjunto de lucha contra el fraude, y determinación de los datos para la propuesta de cada plan.	Elaborar el Informe de resultados del Plan Conjunto de lucha contra el fraude	1. Recopilación interna de los resultados del Plan Conjunto 2. Homogenización de datos de los 3 Territorios 3. Publicación del Informe anual	Informe de resultados del Plan Conjunto de lucha contra el fraude	Mayo / Anual	Inspección
	Identificar los datos para la elaboración del Plan conjunto	Elaboración de la propuesta de datos para el Plan Conjunto	Propuesta para el Plan conjunto de lucha contra el fraude	Febrero / Anual	Inspección

PLAN DETALLADO DE ACTUACIÓN

Objetivo Departamental	29. Gestionar de forma eficiente los recursos públicos, garantizando el sostenimiento de los servicios públicos que definen el estado del bienestar y asegurando la estabilidad presupuestaria.
Líneas	<p>4.08.29.01 Reparto de la financiación institucional que garantice una distribución equitativa de las aportaciones a la CAV y a los municipios. Esta LA se desarrolla en el Programa 06.30 Política Fiscal y Financiera del Presupuesto 2016.</p> <p>4.08.29.02 Presupuesto orientado a resultados y alineado con el Plan Estratégico de Gestión. Esta LA se desarrolla en el Programa 06.20. Presupuestos y Finanzas del Presupuesto 2016.</p>
Meta	Incrementar los recursos disponibles
Indicadores	<p>1.- Peso de los recursos disponibles en la recaudación.</p> <p>2.- Relación entre el peso de Gipuzkoa en recursos disponibles (DFG+Ayuntamientos) y su peso en población.</p> <p>3.- Porcentaje de programas presupuestarios orientados a resultados</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
29.01.01 Participación en la elaboración del informe Integrado de la Hacienda Vasca.		<p>1. Recopilación datos</p> <p>2. Entrega del informe</p>	Nº informes	Anual / 28 febrero	Compromisos Institucionales - Estudios
29.01.02 Elaboración y difusión de informes sobre recaudación y otros datos tributarios.	<p>Informes sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recaudación por tributos concertados. -Deuda tributaria pendiente. -Recaudación de grandes empresas. -Indicadores de la Hacienda Foral. -Ventas y empleo de las empresas de Gipuzkoa según datos tributarios. 	<p>1. Recopilación datos</p> <p>2. Entrega del informe</p>	Nº informes	Mensual	Compromisos Institucionales

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
29.01.03 Elaboración de memorias que acompañan a los Presupuestos Generales.	Memorias sobre: -Ingresos por tributos concertados -Compromisos Institucionales -Económico-financiero -Gastos fiscales.	1. Recopilación de datos 2. Entrega de memorias	Nº memorias	Anual / 20 octubre	Compromisos Institucionales
29.01.04 Elaboración de informes para grupos de trabajo de financiación institucional.		1. Recopilación de datos 2. Entrega de informes	Nº Informes	A petición	Compromisos Institucionales
29.02.01 Revisar los programas presupuestarios y sus indicadores.	Los programas presupuestarios deben responder a la pregunta de “que resultado se quiere obtener con su ejecución”.	1. Organización del proyecto y definición del alcance del proceso presupuestario. 2. Nueva ficha 3. Reunión explicativa con los departamentos. 4. Seguimiento del proceso con la empresa ATTEST	% Programas Revisados	Enero 2016 Enero 2016 Febrero 2016 Junio 2016	Presupuestos
29.02.02 Diseñar un modelo de costes de programas.	El objetivo es tener configurado, dispuesto para su uso, un programa de cálculo de costes de programas integrado en GEW Calcular de forma automatizada los costes de los programas presupuestarios finalistas, imputándoles la parte de los costes de estructura de la DFG y de los costes de estructura departamental que les correspondan.	1. Adaptar a GEW el módulo de costes de Sareko. 2. Ejercicio práctico con datos del Presupuesto 2016 en algún momento del año. 3. Amortizaciones. Análisis del tratamiento de las amortizaciones en Sareko e implantación de la alternativa elegida. 4. Diseño del sistema para la evaluación de los programas en términos de eficiencia: Resultados /costes y outputs/costes.	Modelo de costes finalizado	Mayo 2016 2016 Diciembre 2017 Abril 2019	Contabilidad General

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
29.02.03 Integrar la perspectiva de género en el presupuesto orientado a resultados.	Integrar políticas transversales como la de igualdad en el proceso de elaboración de un presupuesto orientado a resultados.	1. Los mismos hitos que la acción 02.1, con una especial atención a identificar los indicadores presupuestarios desde la perspectiva de género con los utilizados en el Plan de Igualdad	Indicador presupuesto género = Indicador Plan de Igualdad.	Junio 2016 Presupuesto: octubre 2016	Presupuestos
		.2. Coordinar la elaboración del informe anual de evaluación de impacto de género del presupuesto y la cuenta general.	- N° Documentos: 2	Cuenta General: Julio 2018	
29.02.04 Diseño del método de evaluación del presupuesto orientado a resultados	Relacionar los recursos asignados con los resultados obtenidos. Una evaluación a realizar por el propio gestor y por el Servicio de Intervención y Auditoría.		% Nivel de Desarrollo: 100%	Cuenta General: Julio 2018	Intervención y Auditoría
29.02.05 Adecuar las aplicaciones informáticas para integrar los sistemas de planificación estratégica y presupuesto orientado a resultados.	Desarrollar los aplicativos necesarios para la elaboración, seguimiento y evaluación del Presupuesto orientado a resultados, e integración del presupuesto con el Plan Estratégico de Gestión, incluyendo la información territorial del presupuesto.	1. Adaptar el programa de Elaboración del Presupuesto.	Diseño: 100%	Junio 2016	Presupuestos
		2. Adaptar el programa de modificaciones presupuestarias.		Diciembre 2016	Presupuestos
		3. Nuevo programa de municipalización del gasto ejecutado		Diciembre 2016	Contabilidad General
29.02.06 Elaborar el plan presupuestario a medio plazo y el plan financiero anual	Planificar la gestión económica-financiera del perímetro de AAPP de la DFG a medio plazo, dentro de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera	1. Reunión con las entidades que conforman el sector AAPP de la DFG. 2. Envío de formularios a las entidades para cumplimentar el plan presupuestario a medio plazo. 3. Actualización del mismo para el envío	Documentos: 2	Febrero 2016 Febrero 2016	Presupuestos

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
		de las líneas fundamentales del presupuesto. 4. Envío de la información al MHYAP en términos consolidados		Agosto 2016 Febrero / Agosto 2016	
29.02.07 Registro de las facturas, tramitación y plan de tesorería para garantizar el pago en plazo de las facturas de la DFG	Pagar las facturas dentro de los límites marcados por la normativa sobre morosidad	Realizar el seguimiento mensual del pago de facturas	- Plazo medio de pago <30 días - Facturas pagadas en más de 30 días < 5%	Mensual	Contabilidad General
29.02.08 Diseñar y aprobar un nuevo modelo de control efectivo de la actividad económica de las entidades que conforman el perímetro de la Diputación Foral de Gipuzkoa en términos SEC.	Con esta acción se pretende tener un mejor conocimiento de las entidades del Grupo SEC (dependientes)	1. Intensificar las relaciones con las entidades del sector de administraciones públicas que no forman parte del sector público foral: reuniones periódicas. 2. Promover normas y directrices de actuación para que todas las entidades cumplan los objetivos de estabilidad presupuestaria y resto de normativa aplicable: adecuación estatutos consorcios. 3. Mejorar el intercambio de información con los representantes forales en los órganos de gobierno. 4. Facilitar a las entidades adscritas la remisión de información que la DFG debe enviar al MHAP: programa GUNEA.	Normas y directrices aprobadas	Trimestral Septiembre 2016 Trimestral Anual/3er. Trim.	Intervención y Auditoría
29.02.09 Buscar fuentes de financiación que cubran el endeudamiento autorizado, gestionando la misma para optimizar la carga financiera, atendiendo a los requerimientos de prudencia financiera	Buscar fuentes de financiación que cubran el endeudamiento autorizado, gestionando la misma para optimizar la carga financiera atendiendo a los requerimientos de prudencia financiera	1. Mantenimiento de reuniones con entidades financieras 2. Mantenimiento de la calificación crediticia	1. Nuevas operaciones de endeudamiento: 2 2. Rating A: estable	Abril 2016 Diciembre 2016	Finanzas

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
29.02.10 Cumplimiento de las obligaciones impuestas al órgano de control en la normativa aplicable	Con esta acción se pretende que las actuaciones de control que se realicen persigan entre otros objetivos, que la DFG sea una administración de referencia en el cumplimiento de la normativa aplicable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar las formas de comunicación de las actuaciones de control tanto a los gestores como a la dirección del departamento. 2. Planificación de las actuaciones de control: plan de auditoria. 3. Integración del control de las entidades del perímetro en las actuaciones ordinarias del servicio 	% de informes de fiscalización para el Consejo de Gobierno emitidos con salvedades: reducir un 10%	<p>Continuas</p> <p>Anual (1er trimestre)</p> <p>Trimestral</p>	Intervención y Auditoria

PLAN DETALLADO DE ACTUACIÓN

Objetivo Departamental	30.-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.
Líneas	<p>30.01. Promoción de la 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.</p> <p>30.02. 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.</p> <p>30.03. Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias</p>
Meta	Aumentar el ratio Bases imponibles de IRPF+ IS + IVA/ PIB
Indicadores	<p>1.- Peso de las bases imponibles voluntarias sobre el PIB</p> <p>2.- Porcentaje de preliquidaciones del IRPF aceptadas sobre el total de contribuyentes por IRPF</p> <p>3.- Porcentaje de modelos que admiten su presentación telemática / electrónica</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos / periodo	Responsable
30.01.01 Realizar la campaña de revisión catastral de bienes inmuebles de Gipuzkoa.	La revisión catastral pretende corregir los desequilibrios en la valoración que se hayan podido producir en los últimos 15 años, mejorando la equidad del impuesto.	1. Elaboración y aprobación de las ponencias de valoración, una vez obtenidas en 2015 las muestras de mercado.	a) Ponencias aprobadas b) % de aceptaciones	2016	Tributos Locales
		2. Actualización de los datos catastrales de bienes inmuebles como resultado de la campaña.	Nº de unidades catastrales actualizada	2017	
30.01.02 Fomentar la colaboración de organismos, instituciones y colectivos obligados.	Para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias resulta imprescindible la colaboración de gestorías y asesorías, ayuntamientos, así como asociaciones representativas de colectivos obligados.	1. Elaboración de un plan de trabajo con los distintos agentes y colectivos.	% ejecución del plan	2016	Atención Ciudadana / Subdirección de Gestión
		2. Suscripción de protocolos de colaboración	Nº de asociaciones que se acogen	2017-2018	

30.01.03 Difundir el coste de financiación de los servicios públicos que se prestan con las contribuciones aportadas.	Para entender la necesidad de los impuestos es necesario conocer el destino de los fondos públicos recaudados; es decir, cómo se reparten los recursos públicos obtenidos a través de los tributos.	Elaboración de un folleto informativo a repartir durante la campaña de Renta.	Nº de entregas	2016-2017-2018	Impuestos Directos-Renta
30.02.01. Fomentar la conciencia fiscal a través de la educación y la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Se debe tomar conciencia desde edades tempranas de que toda la Sociedad debe contribuir al sostenimiento de los servicios públicos a través de los impuestos, aumentando así la prevención del fraude fiscal	1. Extensión del módulo educativo sobre economía y fiscalidad al resto de centros escolares guipuzcoanos.	Nº centros escolares	2016	Atención Ciudadana
		2. Difusión de los objetivos de lucha contra el fraude y apoyo a la economía a través de los Cursos de Verano.	Nº asistentes	2016-2017-2018	Dirección de Política Fiscal y Financiera
		3. Diseño de nuevos módulos educativos dirigidos a otros sectores de población (Universidad, ONGs, ...)	a) Nº de módulos b) Nº de organismos que los implementan	2017 2018	Atención Ciudadana
30.02.02. Colaboración con otras instituciones para coordinar iniciativas de formación e información (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales...)		Reuniones anuales	a) Nº de colaboraciones acordadas. b) Nº de ideas nuevas	Anual	Dirección de Hacienda
30.03.01. Cesión de datos a otras administraciones y organismos públicos, con el fin de hacer más justa la reversión de los impuestos en los servicios que se prestan.	El suministro de información tributaria a otros organismos públicos permite una gestión eficaz y equilibrada de los servicios en áreas como la educación, servicios sociales, sanidad, vivienda (VPO), incidiendo así en una redistribución más justa de la riqueza.	1. Mejorar de los sistemas de intercambio de información.	% datos cedidos: incremento	Anual	Secretaría Técnica
		2. Identificar los organismos destinatarios de los certificados fiscales solicitados por los particulares a fin de contactar con las cesionarias para formalizar los intercambios.	% de certificados entregados a particulares: reducción	Anual	
		3. Acuerdos o convenios de colaboración con nuevos organismos o ampliación de los existentes.	Nº convenios / ampliaciones	Anual	

30.03.02. Facilitar instrumentos para la creación de empresas, así como para el desarrollo de la gestión de actividades empresariales y profesionales.	La agilización de la tramitación administrativa y puesta en marcha de las iniciativas empresariales requieren del impulso de un punto único de tramitación electrónica.	Integración en la red CIRCE para la tramitación telemática de la constitución y puesta en marcha de empresas a través del DUE-Documento Único Electrónico.	Implantación del DUE (desarrollado por Gipuzkoa; pendiente conexión informática desde la Administración General del Estado)	2016-2017-2018	Servicio de Apoyo y Coordinación
--	---	--	---	----------------	----------------------------------

PLAN DETALLADO DE ACTUACIÓN

Objetivo Departamental	31. Convertir el sistema impositivo en una verdadera herramienta para reducir la desigualdad económica poniendo la capacidad normativa fiscal y financiera al servicio del desarrollo económico, el empleo y el bienestar.
Líneas	<p>31.01. Impulso de los procesos de desarrollo normativo con la implementación de operativas que garanticen un alto nivel de armonización entre los Territorios Históricos, reforzando así la seguridad jurídica necesaria para el desarrollo económico.</p> <p>31.02. Diseño de un sistema tributario dirigido a mejorar la equidad, la progresividad y el impulso a la actividad económica.</p>
Meta Indicadores	<p>Reducir el índice de dispersión de rentas después de impuestos.</p> <p>1.- PIB per cápita del THG</p> <p>2.- Índice de la capacidad redistributiva del IRPF</p> <p>3.- Nº de actuaciones normativas dirigidas a mejorar la equidad, la progresividad y el impulso a la actividad económica.</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
31.01.01 Mantener reuniones mensuales con los otros Territorios Históricos y el Gobierno Vasco en el OCTE.	Sesiones del OCTE	Mantener reuniones mensuales	a) Nº de reuniones celebradas b) Nº de Consultas acordadas c) Nº de Disposiciones de los 3 TH con informe favorable	Anual	Directora General de Política Fiscal y Financiera.
31.02.01 Norma Foral sobre participación de los trabajadores en la empresa.	Norma Foral sobre participación de los trabajadores en la empresa.	1. Inicio del procedimiento 2. Visto bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Febrero 2016 2. Abril 2016 3. Mayo 2016 4. Junio 2016	Servicio DNAJ
31.02.02.- Norma Foral del Impuesto sobre el Patrimonio	Norma Foral del Impuesto sobre el Patrimonio	1. Inicio del procedimiento 2. Visto bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Marzo 2016 2. Julio 2016 3. Septiembre 2016 4. Octubre 2016	Servicio DNAJ

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
31.02.03.- Norma Foral sobre régimen tributario del Derecho Civil Vasco	Norma Foral sobre régimen tributario del Derecho Civil Vasco	1.- Inicio del procedimiento 2.- Visto bueno del Diputado 3.- Información Pública 4.- Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Diciembre 2015 2. Abril 2016 3. Junio 2016 4. Julio 2016	Servicio DNAJ
31.02.04.- Norma Foral sobre el Patent box y estudio sobre los incentivos fiscales al cine.	Norma Foral sobre modificación del régimen del patent box. Estudio sobre los incentivos fiscales al cine.	1.- Inicio del procedimiento 2.- Visto bueno del Diputado 3.- Información Pública 4.- Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Diciembre 2015 2. Junio 2016 3. Agosto 2016 4. Septiembre 2016	Servicio DNAJ
31.02.05.- Norma Foral de modificación de la Norma Foral General Tributaria	Norma Foral de modificación de la Norma Foral General Tributaria	1.- Inicio del procedimiento 2.- Visto bueno del Diputado 3.- Información Pública 4.- Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Noviembre 2015 2. Septiembre 2016 3. Octubre 2016 4. Diciembre 2016	Servicio DNAJ
31.02.06. Listado de deudores a la Hacienda.	Norma Foral reguladora de la publicación del listado de deudores a la Hacienda Foral	1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Noviembre.2015 2. Noviembre-2015 3. Diciembre-2015 4. Diciembre-2015	Servicio DNAJ
31.02.07.- Norma Foral de determinadas modificaciones tributarias	Norma Foral de determinadas	1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Proyecto	Proyecto de Norma Foral aprobado	1. Julio-2016 2. Septiembre-2016 3. Septiembre-2016 4. Octubre-2016	Servicio DNAJ
31.02.08 Adaptar el Reglamento de infracciones y sanciones tributarias a las modificaciones introducidas en la NFGT	Reglamento de infracciones y sanciones tributarias	1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Decreto Foral	Decreto Foral aprobado	1. Enero-2017 2. Febrero-2017 3. Marzo-2017 4. Mayo-2017	Servicio DNAJ

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
31.02.09 Adaptar el Reglamento de Recaudación a las modificaciones introducidas en la NFGT	Reglamento de Recaudación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Decreto Foral 	Decreto Foral aprobado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enero-2017 2. Febrero-2017 3. Marzo-2017 4. Mayo-2017 	Servicio DNAJ
31.02.10. Adaptar el Reglamento de Inspección a las modificaciones introducidas en la NFGT	Modificación del Reglamento de Inspección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Decreto Foral 	Decreto Foral aprobado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Julio-2017 2. Octubre-2017 3. Noviembre-2017 4. Enero-2018 	Servicio DNAJ
31.02.12 Completar el Reglamento de desarrollo de la NFGT pendiente	Reglamento de Gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicio del Procedimiento 2. Visto Bueno del Diputado 3. Información Pública 4. Aprobación del Decreto Foral 	Decreto Foral aprobado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Septiembre-2017 2. Noviembre-2017 3. Diciembre-2017 4. Febrero-2018 	Servicio DNAJ

Plan DETALLADO de actuación

Objetivo Departamental	32.-Seguir progresando en los niveles de calidad de la atención a la ciudadanía
Líneas	<p>32.01. Desarrollo de procesos de atención a la ciudadanía</p> <p>32.02. Integración de la perspectiva de género en los procesos de decisión</p> <p>32.03. Agilizar la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.</p>
Meta Indicadores	<p>Incrementar el índice de satisfacción en los servicios que se ofertan (Atención Ciudadana, Renta, Sociedades e IVA)</p> <p>1.- Índice promedio de valoración de las Cartas de Servicio del Departamento</p> <p>2.- Nº de modificaciones normativas que se implementan como consecuencia de los informes de impacto de género.</p> <p>3.- Plazo medio de resolución de las reclamaciones económico-administrativas.</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
32.01.01. Mejorar la atención presencial incorporando el uso de nuevas tecnologías.	Combinar nuevas tecnologías que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias a las personas contribuyentes	<p>1. SMS recordatorio de citas (ej. renta mecanizada)</p> <p>2. SMS recordatorio de caducidad de clave operativa</p> <p>3. SMS recordatorio de vencimiento de plazos</p> <p>4. Implementación de la figura del funcionario habilitado para la identificación o firma electrónica por cuenta de persona interesada.</p>	Nº de servicios SMS	<p>2016</p> <p>2017</p> <p>2018</p> <p>2017</p>	Atención Ciudadana
32.01.02. Mejorar la atención telefónica mediante el desarrollo de servicios de información personal con	Avanzar en la implementación de nuevos servicios telefónicos personalizados con firma electrónica	1. Análisis de sistemas de grabación de datos del servicio solicitado por la persona interesada.	Estudio realizado	2016	Secretaría Técnica-Servicios Generales

identificación segura.	avanzada.	2. Ampliación de los sistemas de identificación.	Sistemas de identificación ampliados	2017	Secretaría Técnica
		3. Implantación de servicios de modificación de datos personales y de contacto (condicionado a lo anterior).	Nº de servicios	2017	Atención Ciudadana
32.01.03. Mejora de los servicios telemáticos.	Detección de puntos de mejora en la información y servicios web, que permitan la accesibilidad y la facilidad de uso a las personas usuarias.	1. Ampliar la cobertura de los servicios de atención online (Lazer 2000).	1. Nº puestos ampliados	2017	Atención Ciudadana / IZFE
		2. Configurar el servicio de asistencia online como vigía para la detección de los aspectos de mejora en los servicios web.	2. Propuestas de mejora realizadas	2016	
		3. Migrar la página web a entornos más amigables, revisando los contenidos para hacerlos más asequibles.	3.a) Planificación de los trabajos 3.b) Migración	2016 2016-2017-2018	
32.01.04. Mejora continua de los servicios prestados por el departamento. Simplificación de procedimientos y mejora de las comunicaciones.		1. Revisión del catálogo de servicios	Catálogo revisado y publicado	2016-2017	Atención Ciudadana
		2. Mejora de la asistencia en campañas.	Nº propuestas de renta enviadas: ampliación	2016-2017-2018	Impuestos Directos
		3. Reducción de cargas administrativas: obtención de datos de otras administraciones para facilitar el cumplimiento de obligaciones fiscales.	a) Renta: eliminación de justificantes.	2016-2017-2018	Impuestos Directos
			b) Nº datos obtenidos	2016-2017-2018	Secretaría Técnica
		4. Reducción del tiempo medio de tramitación de recursos, alegaciones y de aplazamientos.	% de reducción de los tiempos de tramitación	2016-2017-2018	Servicios del Departamento TEAF
		5. Desarrollar acciones que garanticen el uso del euskera como lengua de servicio en los distintos canales de comunicación.	% de uso del euskera en las comunicaciones	2016-2017	Atención Ciudadana
6. Revisar el uso de un lenguaje no sexista en las comunicaciones departamentales.	Revisión del lenguaje empleado en las comunicaciones	2016-2017-2018	Servicios del Departamento		

		7. Campañas informativas dirigidas a los colectivos afectados por cambios normativos en sus obligaciones.	Nº campañas informativas realizadas.	2016-2017-2018	Servicios del Departamento
		8. Implementación de la NF sobre Transparencia en la actividad y gestión tributaria y financiera	% de cumplimiento de los indicadores de transparencia internacional.	2016	Atención Ciudadana
32.01.05. Desarrollo de nuevas herramientas que permitan detectar necesidades y conocer las expectativas de la ciudadanía.		1. Desarrollo de un foro en la página web donde las personas usuarias puedan proponer mejoras.	Foro web desarrollado	2017-2018	Atención Ciudadana
		2. Incorporación de encuestas en la página web sobre el grado de satisfacción en la utilización de los servicios telemáticos, introduciendo la perspectiva de género.	Encuesta elaborada sobre satisfacción de los servicios telemáticos	2017-2018	Atención Ciudadana
		3. Elaboración de encuestas sobre el grado de satisfacción en la utilización de los servicios telefónicos, introduciendo la perspectiva de género.	Encuesta elaborada sobre satisfacción de los servicios telefónicos	2016-2017-2018	Atención Ciudadana
		4. Comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en las distintas cartas de servicios del departamento.	Informe conjunto realizado sobre las cartas de servicio del departamento	Anual	Apoyo y Coordinación
		5. Comprobar el grado de satisfacción ciudadana en relación a los compromisos adquiridos en las cartas de servicios.	Índice de satisfacción: - Atención Ciudadana - Renta - IVA - Sociedades	2016-2017-2018	Atención Ciudadana
32.02.01. Integración de la perspectiva de género en los procesos de decisión.		1. Realizar anualmente informes sobre distribución de la renta y la riqueza desde la perspectiva de género para informar los procesos de toma de decisión.	Nº de informes	Anual	Política Fiscal y Financiera
		2. Realizar informes de impacto de género de los proyectos de disposiciones generales para informar los procesos de toma de decisión.	Nº de informes	Anual	Política Fiscal y Financiera

		3. Realizar el informe ejecutivo del proyecto de presupuestos.	Informe realizado	Anual	Política Fiscal y Financiera
		4. Impulsar e implementar las medidas y acciones específicas propuestas en el programa departamental para la igualdad de mujeres y hombres.	Nº de medidas y acciones implementadas	Anual	Secretaría Técnica
		5.-Obtención de estadísticas sobre el uso de los servicios departamentales desde la perspectiva de género	At. presencial At. telefónica At. telemática	Anual	Atención Ciudadana
32.03.01. Agilizar la resolución de las reclamaciones económico administrativas		Reducción del tiempo de tramitación de las reclamaciones económico-administrativas.	% reducción del tiempo de tramitación	Anual	TEAF

PLAN DETALLADO DE ACTUACIÓN

Objetivo Departamental	33.-Convertir al departamento en un referente de administración moderna en términos de organización e innovación tecnológica dirigida a la atención a la ciudadanía y a la lucha contra el fraude.
Líneas	<p>33.01. Desarrollo de los procesos de toma de decisión. Cuadro de mando.</p> <p>33.02 Puesta en marcha de un nuevo modelo de trabajo basado en organización flexible y transversalidad.</p> <p>33.03 Administración electrónica. Plan informático. 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. Proyecto Zerga. Proyecto "Kontua". Los presupuestos como herramienta de impulso a las líneas estratégicas.</p> <p>33.04 Diseño y desarrollo de planes de oferta de empleo y de adquisición de competencias en la plantilla.</p>
Meta Indicadores	<p>Incrementar el porcentaje de trámites que se realizan electrónicamente.</p> <p>1.- Ahorro estimado para los usuarios por el uso de medios electrónicos.</p> <p>2.- Porcentaje de trámites registrados electrónicamente.</p> <p>3.- Horas brutas de formación de la plantilla.</p>

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
33.01.01. Plan estratégico departamental	Revisar la misión, la visión y valores del departamento, definir los objetivos estratégicos y sus líneas de actuación, así como definir los proyectos y acciones para su logro.	1. Creación de los grupos de trabajo.	Grupos creaos: 6	Enero 2016	Diputado Foral
		2. Propuesta de plan detallado de actuación de cada objetivo estratégico	Fichas elaboradas	Marzo 2016	
		3. Coordinación, análisis de resultados y presentación de los mismos	Presentación de resultados	Anual	
33.01.02 Identificar los grupos de interés	Identificar los grupos de interés para la consecución de un sistema fiscal más equitativo y progresivo que impulse la activi-	1. Identificación de los grupos (ciudadanía, colaboradores en la gestión tributaria, ayuntamientos, asociaciones económicas...)	Nº de grupos identificados	2016	Diputado Foral

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
	dad económica.	2. Establecimiento de canales (foros, reuniones, contactos periódicos, presentación de iniciativas o proyectos) para conocer las necesidades y expectativas o compartir metas y objetivos de los grupos.	Nº de canales	2016-2017-2018	
33.01.03 Identificar e implementar los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas.	Identificar las necesidades organizativas, de recursos humanos, de conocimientos y destrezas, de mejora de procesos, de desarrollos informáticos, económicos... para su implementación	1. Definición de las funciones de las distintas unidades.	Decreto de estructura	2016	Secretaria Técnica
		2. Análisis de la organización necesaria para unificar la recaudación voluntaria	Regulación de la recaudación voluntaria	2017	
		3. Análisis de la organización necesaria para la gestión de grandes contribuyentes y grandes deudores.	Propuesta organizativa	2017	
		4. Propuesta plantilla a medio plazo	RPT propuesta	2017	
		5. Definición de conocimientos y destrezas	Perfiles definidos.	2016	
		6. Plan informático anual	% cumplimiento del plan	Anual	
33.02.01. Compartir proyecto con las personas colaboradoras y trabajadoras de la organización	Compartir la visión del departamento, de sus objetivos, ideas, proyectos e información.	Normalización de los contactos con las personas colaboradoras y trabajadoras. Agenda	Reuniones de direcciones	Semanal	Diputado Foral
			Acogida de incorporaciones y nombramientos	Mensual	
			Despedida	Mensual	
			Presentaciones de resultados.	Semestral	
33.02.02. Impulsar el euskera como lengua de servicio y de trabajo.		Plan de Lenguas implantado	% ejecución	Anual	Directora del TEAF
33.02.03. Impulsar las medidas de igualdad.		Plan de igualdad implantado	% ejecución	Anual	Directora de Política Fiscal y Financiera
33.02.04. Implementar recursos de información y comunicación interna fo-	Utilizar las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información pa-	1. Implantación nueva intranet departamental	Nueva intranet implantada	2016	Secretaria Técnica
		2. Revisión de contenidos		2016	

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
mentando la colaboración	ra preservar y compartir el conocimiento y fomentar la colaboración y las iniciativas.	3. Implantación utilidad encuestas. 4. Implantación utilidad sugerencias 5. Implantación herramientas de apoyo a grupos de mejora		2017 2016 2016	
33.02.05. Definir e implementar el plan de formación departamental	Definir el plan de formación departamental identificando las necesidades formativas en materias tributaria y financiera pero también en cuanto a TICs, destrezas actitudinales, relacionales, etc.	1. Definición del itinerario formativo de los grupos de puestos comprensivo de las áreas de conocimientos y destrezas.	Itinerario formativo: a) Directivos b) Mandos c) Técnicos d) Administrativos	2017 2017 2016 2016	Secretaria Técnica
		2. Redefinición del plan de formación departamental	Plan de formación redefinido	2017-2018	
		3. E-formación: Definición e implantación de los módulos de incorporación y reciclaje que sean necesarios para responder a las necesidades detectadas	Nº de módulos	2018	
		4. Estudio del estatuto de las personas formadoras: compensación económica u horaria, prioridad para asistencia a cursos externos...	Estudio	2017	
33.03.01. Extender las relaciones telemáticas a todas las personas jurídicas y entes sin personalidad jurídica	Promover y facilitar la utilización de medios electrónicos en las relaciones con la Administración Tributaria Foral	1. Orden foral de determinación del colectivo de obligados. Campaña de comunicación	Nº comunicaciones	2016	Secretaria Técnica
		2 Orden foral de extensión del colectivo de obligados. Campaña de comunicación	Nº de comunicaciones.		
		3. Presentación de declaraciones tributarias por medios electrónicos.	% Declaraciones telemáticas	Anual	
		4. Utilización del registro electrónico para la presentación de solicitudes y escritos.	% Asientos de registro electrónico	Anual	
		5. Utilización del sistema de notificación electrónica	% Notificaciones electrónicas remitidas	Anual	
33.03.03 Proyecto Zerga	Desarrollar e implantar una nueva plataforma in-	1. Fase I: Elaboración, presentación y archivo de declaraciones tributarias.	Desarrollo plataforma, testeo e implantación Fase I	2016-2017	Gestión Tributaria/ Apoyo y Coordinación

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
	formática de gestión tributaria	2 Fase II: Selección y comprobación de declaraciones tributarias	Inicio Fase II	2018	
33.03.04 Proyecto Kontua	Analizar y desarrollar una solución informática para la gestión de la recaudación	1. Estudio funcional y organizativo sobre el alcance del proyecto	Estudio	2016	Recaudación
		2. Análisis funcional y desarrollo de la solución informática	Inicio del proyecto	2017	
33.03.05. Punto único de entrada de facturación electrónica.	Promover que el 90% de los proveedores utilicen la facturación electrónica y diseñar el sistema de gestión del punto general de entrada de facturas electrónicas para los ayuntamientos y organismos públicos de Gipuzkoa	1. Envío de comunicación a los proveedores obligados	% Proveedores que emplean la e-factura.	Anual	Contabilidad
		2. Diseño del sistema	Sistema diseñado	2016	SC Contabilidad General
33.03.06. Identificar las necesidades actuales y futuras de digitalización de documentos	Planificar el tratamiento de la digitalización y archivo de documentos en papel	1. Definición de necesidades actuales y futuras	Informe	2016	Apoyo y Coordinación / Secretaría Técnica
		2. Implicaciones organizativas y recursos necesarios	Informe	2017	
33.03.07. Tramitación electrónica de los expedientes del departamento	Promover el empleo de medios electrónicos en la tramitación interna del departamento	1. Implantación de la aplicación de Resoluciones	Nº de resoluciones emitidas electrónicamente	Anual	
		2. Análisis funcional y desarrollo de un tramitador genérico de expedientes administrativos	Inicio del proyecto	2017	
33.04.01. Identificar las necesidades actuales y futuras de personas para el logro de los objetivos planteados.		1. Definición de necesidades	Diseño	2016	Diputado Foral
		2. Propuesta al departamento de Gobernanza para su presentación al Consejo de Gobierno.	Propuesta	2016	

Acción	Descripción	Hitos	Indicador	Plazos/ periodo	Responsable
		3. Presentación en JJGG para su debate e incorporaciones en su caso al proyecto de presupuestos.	Presupuestos 2017 Modificación RPT	Diciembre 2016 2017	
33.04.02. Implementar los conocimientos y destrezas clave y proponer la selección de personal conforme a los perfiles que se determinen.	Implementar los conocimientos y destrezas que se han definido como claves a fin de incorporarlos al proceso de selección o, en su caso, determinar las estrategias de desarrollo y capacitación que se requieren para el personal en activo	1. Creación grupo de trabajo	Grupo constituido	2016	Directores / Subdirectores
		2. Definición de las herramientas de valoración en la selección	Estudio realizado	2016	
		3. Propuesta bases OPE TS Hacienda	% valoración destrezas sobre el conocimiento.	2017	
33.04.03. Mejorar los sistemas de acogida	Mejorar los sistemas de acogida que faciliten la implicación de las personas en la misión y los valores que se pretenden implantar	1. Revisión del protocolo y del manual de acogida.	Manual revisado	2016	Secretaria Técnica
		2. Formación a las personas responsables de las unidades encargadas de la acogida.	Unidad formativa	2017	
		3. Evaluación de la aplicación del protocolo de acogida por la dirección del departamento.	% nº acogidas siguiendo en protocolo / nº incorporaciones	2016	