

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATAIA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	01. Katastroa eta Zerbitzuak 01. Catastro y Servicios	920.111 Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa 920.111 Comunicación, Calidad y Organización

Programa hau Katastroaren eta Zerbitzuen Zuzendaritza Nagusiari atxikita dago Komunikazio, Kalitate eta Antolaketa Zerbitzuaren bitartez; ondokoak dira bere helburuak:

1. Sailaren kudeaketa-sistemaren hobekuntza-prozesua teknikoki laguntzea.
2. Saileko barne- eta kanpo-komunikazioa kudeatzea, informazioa helaraztea bideratuz, hain zuzen ere, informazio hori egokia izan dadin azken hartzailearentzat denbora eta moduan.
3. Zerbitzuen antolaketa, kokapen eta banaketa fisiko hobea lortzea.
4. Argitalpenak egitea.
5. Ogasun eta Finantza Sailean Berdintasun Planeko jarduerak kudeatzea.

2019ko ekitaldian zehar egin diren ekintza zehatzak hauek izan dira:

1. Kudeaketa-sistemaren hobekuntzaren arloan ekintzak.
 - 1.1.- Laguntza eta euskarri teknikoa ematea kudeaketaren eta etengabeko hobekuntzaren arloan prozesuetako lan-taldee, zehazki Jendearentzako Arretako prozesu-taldeari eta PFEZ eta haietatik sortzen diren lan-taldee eta ingurumen kudeaketako taldee. 2019. urtean hainbat zerbitzutan aurretiazko hitzordua ezartzen parte hartu da, 2020ko errentak herritarrengan duen eragina aztertzen, Bizkaibai egoitzara migratzen, aurretiazko hitzordu orokorra ezartzen eta ilarak kudeatzeko sistema berrira migratzen. Horrez gain, ISO 14.001 ziurtagiriaren araberako ingurumen kudeaketaren prozesuaren barneko eta kanpoko auditoria nahiz AENORrena egin da.

Este programa adscrito a la Dirección General de Catastro y Servicios a través del Servicio de Comunicación, Calidad y Organización tiene los siguientes objetivos:

1. Asistir técnicamente al proceso de mejora del sistema de gestión del departamento.
2. Gestionar la comunicación del departamento tanto interna como externa canalizando la transmisión de información con el objetivo de que dicha información sea adecuada para el destinatario final de la misma en tiempo y forma
3. Conseguir la organización, ubicación y distribución física de los servicios más adecuadas.
4. Realizar la edición de Publicaciones.
5. Gestionar las acciones del Plan de igualdad en el Departamento de HyF.

Las acciones concretas realizadas durante el año 2019 son las siguientes:

1. Acciones en materia de mejora del sistema de gestión.
 - 1.1.- Dar asistencia y soporte técnico en gestión y mejora continua a los equipos de trabajo de los diferentes procesos, concretamente al Equipo de proceso de Atención al público y al de IRPF y los equipos de trabajo que surjan de ellos y en el equipo de gestión ambiental. En el 2019 se ha participado en la implantación de cita previa en diferentes servicios, análisis del impacto en la ciudadanía de la Renta 2020, migración de Bizkaibai a Sede, estudio de la implantación de la cita previa general y migración al nuevo sistema de gestión de colas. También se ha realizado la auditoría tanto interna como de AENOR del Sistema de gestión ambiental certificada según la NORMA ISO 14.001.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	01. Katastroa eta Zerbitzuak 01. Catastro y Servicios	920.111 Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa 920.111 Comunicación, Calidad y Organización
1.2.- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Kanpainari dagozkion zerbitzuak erabiltzen dituztenei gogobetetze-galdeketa egitea. Zerbitzu-modalitateetarako arlo-lana egin da: errenta-proposamenak etxean, errenta-aitorpenak egitea finantza-erakundeetan, aitorpenak Internet bidez aurkeztea, zuzenketak eta telefono bidezko informazioa. Horrez gain, finantza-erakundeek hitzarmenaren kontrolaren jarraipena egin dute Errenta Kanpainan. Gero, lortutako emaitzak aztertu eta ezagutzera eman dira.	1.2.- Realizar las encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios Campaña de IRPF. Se ha realizado el trabajo de campo para las diferentes modalidades de servicio: propuestas de renta etxean, confección de declaraciones de renta en entidades financieras, presentación de declaraciones por internet, rectificaciones e información telefónica. Además se ha realizado el control de seguimiento del convenio por parte de las entidades financieras durante la campaña de Renta. Posteriormente se han analizado y difundido los resultados obtenidos.	
2. Ekintzak Barne eta Kanpo Komunikazioari dagokionez.	2. Acciones en materia de Comunicación Externa e Interna.	
2.1.- Komunikazioko erakunde-kanpainak egikaritzea, 2018ko Errentaren eta Ondarearen Kanpainarako eta gizarte-laguntzak ikuskatzeko plana. Hedabideak kontratatzea eta kudeatzea.	2.1.- Ejecución de las campañas institucionales de Comunicación para: la Campaña de Renta y Patrimonio 2018 y el plan de Inspección de ayudas sociales. Contratación y gestión de Medios	
2.2.- Errentaren Zerbitzuetarako Gida kudeatu eta editatzea. Herritarrek zerbitzuak eta eragiketak hobetu ezagutu ahal izateko lagungarriak diren argitalpenak, paperean eta euskarri informatikoan.	2.2.- Realización, gestión y edición de la Guía de Servicios de Renta. Publicaciones en papel y en soporte informático que faciliten el conocimiento de servicios y operativas a la ciudadanía.	
2.3.- Ogasuneten kudeaketa eta garukotzea, sailaren barne-komunikaziorako trtesna gisa. Aldian behin gaiak eta goiburuak aztertu eta berritzea, informazio eguneratuak, arinak eta kalitatezkoak emateko.	2.3.- Gestión y actualización de Ogasunet como herramienta de Comunicación Interna del Departamento. Revisión y renovación periódica de temas y cabeceras con el fin de dar informaciones actuales, ágiles y de calidad..	
2.4.- Saileko hainbat zerbitzurekin lankidetzan aritzea www.bizkaia.eus atariko edukiak eguneratze aldera (Sozietateen kanpaina, errenta eta ondare kanpaina, OHZ ordainagirien kanpaina, JEZ ordainagirien kanpaina, errolden erakusketa, etab.). 2019. urtean, aurrekontu-araudiari eta aurrekontuei eta SILICIERi buruzko web-orriak eguneratu dira.	2.4.- Colaboración con diversos Servicios del Departamento de cara a la actualización de sus contenidos en www.bizkaia.eus (Campaña de Sociedades, Campaña de Renta y Patrimonio, Campaña de Recibos de IBI, Campaña de Recibos de IAE, Exposición de padrones,...). En el 2019 se ha realizado la actualización de las página webs de Normativa presupuestaria y presupuestos y SILICIE.	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	01. Katastroa eta Zerbitzuak 01. Catastro y Servicios	920.111 Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa 920.111 Comunicación, Calidad y Organización
2.5.- Barne-komunikazioko kanpaina espezifikoa egin dira (iraunkortasun arloan erakunde arduratsuak izateko gomendioak, laneko osasuna, larrialdiak, obrak,...).	2.5.- Se han realizado campañas específicas de comunicación interna (sostenibilidad, salud laboral, emergencias, protección de datos, igualdad, obras...).	
3. Zerbitzuen antolaketa eta banaketa fisiko hobetzearen arloan ekintzak	3. Acciones en materia de Mejora de la organización y distribución de los servicios.	
3.1.- Lanpostuen birbanaketa egiten jarraitzen da, zerbitzu edo atalen beharren arabera. Zehazki, beste aldaketa txiki batzuk egiteaz gain, Jendeari arreta emateko 4 postu berri gaitu dira eta bulego bat birgaitu da.	3.1.- Se continua con las redistribuciones de puestos de trabajo en función de las necesidades de los distintos servicios o secciones. En concreto, además de otros cambios menores se han habilitado 4 nuevos puestos de atención al publico y se ha rehabilitado un despacho.	
3.2.- Azoka eraikineko komunak hobetzeko beharraren azterketa. Proiektuan parte hartzea eta pilotu gisa garbitzeko nukleo bat eraberritzea.	3.2.- Analisis de la necesidad de mejora de los aseos del edificio Feria. Participación en el proyecto y ejecución de la reforma de un nucleo de aseo como piloto.	
4. Ekintzak Argitalpenei dagokienez. Koordinazioa Sailaren atal bakoitzaren Zerbitzuetako arduradunekin. Paperezko argitalpenen optimizazioa. Kudeaketa ekoizpena eta banaketa egiteko.	4. Acciones en materia de Publicaciones. Coordinación con los Servicios responsables de cada una de las ediciones del Departamento. Propuestas de renovación de publicaciones, optimización de tiradas, gestión de la producción y la distribución.	
4.1.- Urte honetan honako argitalpen hauek argitaratu dira: ▪ Kontu Orokorra ▪ Aurrekontu Orokorren Proiektua (papera eta USB) ▪ Aurrekontu Orokorrak ▪ Errentari buruzko eskuliburua ▪ Errenta Karpetak, ▪ 2018ko Errentaren Zerbitzuetarako Gida, ▪ 2020 Zerga Egutegiaren	4.1.- En este año se han editado las siguientes publicaciones: ▪ Cuenta General ▪ Proyecto de Presupuestos Generales (papel y USB) ▪ Presupuestos Generales. ▪ Manual de Renta ▪ Carpetas Renta ▪ Guía de Sevicios Renta 2018 ▪ Calendario Fiscal 2020	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	01. Katastroa eta Zerbitzuak 01. Catastro y Servicios	920.111 Komunikazioa, Kalitatea eta Antolaketa 920.111 Comunicación, Calidad y Organización

**5. Berdintasun arloko ekintzak Ogasun eta
Finantza Sailean**

5.1.- Sailarteko Berdintasuna Taldean parte hartu da, Bizkaiko Foru Aldundiaren 4. Berdintasun Foru Planean ezarritako helburuak betetze aldera. Horien artean, genero-ikuspegidun aurrekontuak egiteko ekintzak, 920.111 aurrekontu-programako 4. taldetik 3. taldera igarotzeko.

5. Acciones en materia de Igualdad en el DHF

5.1.- Participación en el grupo Interdepartamental Berdintasuna Taldea para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el IV Plan Foral de Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia. Entre ellos, las acciones para la presupuestación con perspectiva de género para el paso del Grupo 4 al Grupo 3 del programa presupuestario 920.111