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** Antolaketa, Berrikuntza eta Argitalpenak **920.111** *Organización, Innovación y Publicaciones*

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

1. Sailaren lan-talde, hobekuntza eta berrikuntza prozesua teknikoki laguntzea.
2. Saileko barne-komunikazioa kudeatzea, hainbat bidetatik, hain zuzen ere informazio hori egokia izan dadin hartzaileentzat denbora eta moduan.
3. Sailaren eduki teknikoak, zergakoak, aurrekontukoak edo katastrokoak zabaltzeko ekintzetan laguntzea, dagokion zuzendaritzak hala eskatuta, eduki horiek ondo ulertzea ahalbidetuko duten tresnak emanda.
4. Saileko gune fisikoen antolaketa, kokapena eta banaketa kudeatzea.
5. Argitalpenak egitea.
6. Ogasun eta Finantza Sailean Berdintasun Planeko jarduerak kudeatzea.

2022ko ekitaldian zehar egin diren ekintza zehatzak hauek izan dira:

1. Lan-taldeen laguntzaren, aholkularitzaren, hobekuntzaren eta berrikuntzaren arloan ekintzak.

1.1.- Laguntza eta euskarri teknikoa ematea kudeaketaren, hobekuntzaren eta berrikuntzaren arloan prozesuetako lan-taldeei: Ingurumen-kudeaketa, Jendearentzako Arreta eta PFEZ eta haietatik sortzen diren lan-taldeei. Hain zuzen ere ingurumena kudeatzeko prozesuaren kudeaketa eta kontrola egin da, eta gainera,

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

1. Asistir técnicamente a equipos de trabajo, de mejora e innovación del Departamento.
2. Gestionar la comunicación interna del departamento a través de los diferentes canales con el objetivo de que la información sea adecuada para las personas destinatarias en tiempo y forma
3. Colaborar en las acciones de difusión de contenidos de carácter técnico tributario, presupuestario o catastral del Departamento a solicitud de la Dirección correspondiente, aportando herramientas que posibiliten el buen entendimiento de los mismos.
4. Gestionar la organización, ubicación y distribución de los espacios físicos del Departamento.
5. Realizar la edición de Publicaciones.
6. Gestionar las acciones del Plan de igualdad en el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Las acciones concretas realizadas durante el año 2022 son las siguientes:

1. Acciones en materia de asistencia y consultoría de equipos de trabajo, mejora e innovación.

1.1.- Dar asistencia y soporte técnico en gestión, mejora e innovación a los equipos de trabajo de los diferentes procesos: Gestión Ambiental, Atención al público e IRPF y los equipos de trabajo que surjan de ellos. Concretamente se ha llevado a cabo la gestión y control del proceso de gestión ambiental participando además en la auditoria

ISO 14000 arauan oinarrituriko barne-auditoretzan hartu da parte. Horrez gain, Bilboko bulegoan jendearen arretarako postuen tamainaren azterketan eta errenta kanpainari begira hartu da parte.

1.2- Modernizazio eta eraldaketa digitaleko prozesuetan parte hartzea. Bizkaibai BFAren egoitzara migratzen laguntzeko lanetan (formularioak eta JX) eta zenbait formulario laguntza berriak betetzeko sortzea.

1.3.- Gure zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasun-inkestak egitea. 2022an, erabiltzaileek errenta kanpainan, webean eta telefonoan emandako zerbitzuen gogobetetasun inkestak egin dira, baita herritarren arreta zerbitzuetan ere: webean, aurrez aurrekoan eta telefono bidezkoan. Horrez gain, hobetzeko proposamenen txostena egin da, sexuaren arabera banatuta, gizonen eta emakumeen artean alde nabarmenak dauden itemak aztertuta.

2. Ekintzak Komunikazioari dagokionez.

2.1.- Lankidetzan aritzea 2021eko Errenta eta Ondare Kanpainako baliabideen eta publizitate euskarrien edizioa kontratatuta eta kudeatuta.

2.2.- Ogasuneten kudeaketa eta garukotzea, sailaren barne-komunikaziorako trtesna gisa, informazio eguneratuak, arinak eta kalitatezkoak emateko.

2.3.- 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.). 2022. urtean, hauexekin lotutako Ogasuneko web orriak argitaratu dira: Katastroa, txosten eta adierazle ekonomikoak, zergen araudia,...

interna basada en la ISO 14000. Además se ha participado en el análisis del dimensionamiento de los puestos de atención al público en la oficina de Bilbao y de cara a la campaña de renta.

1.2.- Participar en los procesos de modernización y transformación digital. Se ha colaborado en los trabajos de apoyo (Formularios y JX) a la migración de Bizkaibai a la Sede de la DFB y en la creación dealgunos formularios para el cumplimiento de nuevas ayudas.

1.3.- Realizar las encuestas de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios. Durante el año 2022 se han realizado encuestas de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios en la campaña de renta: web, presencial y telefónica. Se ha elaborado además un informe de las propuestas de mejora por sexo analizando los ítems en los que existan diferencias significativas entre hombres y mujeres.

2. Acciones en materia de Comunicación

2.1 - Colaborar a traves de la contratación y gestión del plan de medios y edición de soportes publicitarios de la Campaña de Renta y Patrimonio 2021.

2.2.- Gestión y actualización de Ogasunet como herramienta de Comunicación Interna del Departamento, con el fin de dar informaciones actuales, ágiles y de calidad.

2.3.- 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 2022 se hatrabajado en el diseño de páginas nuevas relacionadas con Catastro, Informes e indicadores económicos, Normativa tributaria, ...

2.4.- Barne-komunikazioko kanpaina espezifikoak egin dira, besteak beste ingurumen-eragina murriztea bulegoan, birziklatze-guneen kokapena eta larrialdietan zelan jokatu.

2.4.- Se han realizado campañas específicas de comunicación interna entre ellas reducción del impacto ambiental en la oficina, ubicación de los puntos de reciclaje y qué hacer en caso de emergencia.

3. Zerbitzuen antolaketa eta banaketa fisikoa hobetzearen arloan ekintzak

3. Acciones en materia de Mejora de la organización y distribución de los servicios.

3.1.- Lanpostuen birbanaketa egiten jarraitzen da, betiere zerbitzu edo atalen beharren arabera. Lanpostuen banaketan aldaketak egin dira hain zuzen ere gertatu diren behar berrietara egokitzeko.

3.1.- Se continua con las redistribuciones de puestos de trabajo en función de las necesidades de los distintos servicios o secciones. Se han realizado cambios de distribución de puestos para adaptarlos las nuevas necesidades que se han producido

3.2.- Azoka eraikineko komunak hobetzea. Azoka eraikineko gela umelak eraberritzeko proiektua burutzeko kontratua egin da.

3.2.- Mejora de los aseos del edificio Feria. Se ha contratado ejecución de la obra de reforma de los cuartos húmedos del edificio Feria.

3.3.- Jendaurreko lanpostuen banaketan aldaketak egin dira, jendeari arreta emateko eskari berrira egokitzeko. Gainera, arreta-eremua birbanatu da, errenta kanpainan zerbitzua eman ahal izateko.

3.3.- Se han realizado cambios en la distribución de los puestos de atención al público para adaptarlos a la nueva demanda de atención al público. Además, se ha redistribuido la zona de atención para poder dar servicio durante la campaña de renta.

3.4.- Bulego batzuen artean espazioak banatzeko sistema hobetzeko beharra aztertu da, bulego horien artean insonorizaziorik ezagatik dauden arazoak direla eta.

3.4.- Se ha realizado el analisis de la necesidad de mejorar el sistema de división de espacios entre algunos despachos, debido a los problemas de falta de insonirización entre los mismos.

3.5.- Birziklatze-guneak ezarri dira eraikin osoan zehar.

3.5.- Se han establecido áreas de reciclaje por todo el edificio.

4. Ekintzak Argitalpenei dagokienez.

4. Acciones en materia de Publicaciones.

Koordinazioa Sailaren atal bakoitzaren Zerbitzuetako arduradunekin. Paperezko argitalpenen optimizazioa. Kudeaketa ekoizpena eta banaketa egiteko.

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.- Behera jarraitzen du paperezko argitalpenen inprimaketak, eta horien edizioaren eta

4.1.- La impresión de publicaciones en papel sigue disminuyendo, apostándose por la edición y

maketazioaren aldeko apustua egiten dugu webean argitaratzeko, non eskuragarri geldituko den kontsulta edo deskarga egiteko eta inprimatzeko. Urte honetan honako argitalpen hauek argitaratu dira:

- Aurrekontu Orokorren Proiektua (USB)
- Errentari buruzko eskuliburua. Edizioa eta maketazioa.

5. Berdintasun arloko ekintzak Ogasun eta Finantza Sailean

5.1.- Sailaren ordezkaria izatea Bizkaiko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Sail arteko Taldean (Berdintasuna Taldea), eta Sailean ezarri beharreko ekintzen jarraipena egitea. Ogasun eta Finantza Sailean 2021. urterako emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako VI. Planaren barruan aurreikusitako ekintzak gauzatu dira.

maquetación de las mismas para su publicación en la web donde queda disponible para su consulta o descarga e impresión. En este año se han editado las siguientes publicaciones:

- Proyecto de Presupuestos Generales (USB)
- Manual de Renta. Edición y maquetación

5. Acciones en materia de Igualdad en el DHF

5.1.- Representar al Departamento en el Equipo Interdepartamental para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Bizkaia, Berdintasuna Taldea, e impulsar y realizar seguimiento de las acciones a implantar. Se han planificado y ejecutado las acciones previstas para el 2021 en el Departamento de Hacienda y Finanzas dentro del VI plan para la igualdad entre mujeres y hombres.