

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	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral

Programa hau, Zerbitzuen Zuzendaritza Nagusiari atxikita dago Komunikazio, Kalitate eta Antolaketa Zerbitzuaren bitartez. Honako hau da bere helburua:

1. Sailaren kudeaketa hobetzea, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiliz.

Ekitaldi honetan, honako ekintza zehatz hauek burutuko dira:

1.1. Aplikazio informatikoen garapena.

288.000 ordu inguru erabili dira; 2018. urtean erabilitako pareko ordu kopurua da, baina %12 handiagoa.

Proiektu garrantzitsuenak, erabilitako baliabideen ikuspegitik, honako hauek izan dira:

- P08 Prozeduren kudeatzailea
- Errenta berria
- Aplikazioak hobetzeko eta ekitaldiko jarduerari moldatzeko jardueri dagokienez, hauek dira lanik nabarmenenak:
 - Ogasuneko Zuzendaritza Nagusia:
 - SII delakoa Sailaren kudeaketarekin integratzea
 - Zerga Zuzenen Zerbitzuaren proiektuak:
 - Errentaren eta ondarearen behin-behineko likidazioak: 2017eko kanpaina: Zergadunaren zerga-informazioa, Rentanet Etxean, Errentaren eta Ondarearen Behin-behineko Likidazioak, errenta egiten duten erakundeetatik ziurtagiriak eskaneatuta bidaltzea.
 - 2018ko Sozietateen kanpaina.

Este Programa, adscrito a la Dirección General de Servicios a través del Servicio de Comunicación, Calidad y Organización, tiene como objetivo el siguiente:

1. Mejorar la Gestión del Departamento mediante el uso de las tecnologías de Información y Comunicación.

Las acciones concretas realizadas durante el ejercicio son las siguientes:

1.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas.

Se ha empleado en torno a 288.000 horas, una cifra similar superior en un 12% a la de 2018.

Los proyectos de mayor relevancia, desde el punto de vista de los recursos consumidos, han sido los siguientes:

- P08 Gestor de Procedimientos
- Nueva Renta
- Por lo que respecta a las actuaciones de mejora y adaptación de las aplicaciones a la actividad de ejercicio se pueden destacar los siguientes trabajos:
 - Dirección General de Hacienda:
 - Integración del SII con la gestión del Departamento
 - Proyectos del Servicio de Tributos Directos:
 - Liquidaciones provisionales de renta y patrimonio: Campaña 2017: Información fiscal contribuyente, Rentanet Etxean, Liquidaciones Provisionales Renta y Patrimonio, envío de justificantes escaneados desde entidades confeccionadoras de renta.
 - Campaña de Sociedades 2018.



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	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral
- 652 eta 653 ereduak txertatzea ANCERT aurkezpen telematikoa. ▪ Zeharkako Zergen Zerbitzuan honako eskaera hauek nabarmendu daitezke: - Zerga Berezien Erregelamendu berria. - Eskrituren kopia-zerbitzua ANCERTera migratzea. - 576 ereduko ibilgailuen mostradoreko kudeaketarako egokitzapenak. ▪ Tokiko eta Erroldako Zergen Zerbitzuan nabarmendu behar dira: - AEAT aldarazpeak 182 eta 189 ereduatarako. - Udalentzako matrikula-liburuak jaulkitzea. ▪ Zergadunarentzako Informazio eta Arreta Zerbitzuan egindako jarduerak honako hauek izan dira: - Bizkaibai: Ogasun Bulego Birtuala: Bizkaibaiko 2019rako aurkezpen-ereduak egokitzea. - Correosen bidez egiten diren jakinarazpenak kudeatzeko eta planifikatzeko hobekuntzak. ▪ Ikuskapen Zuzendariordetza. - I8 aplikazioari funtzionalitate berriak gehitzea. - Ikuskaritzako dokumentuen kudeaketa elektronikoa. ▪ Koordinazio eta Laguntza Teknikorako Zuzendariordetzak Zuzendaritza Nagusiaren ebazpenen kudeaketan oinarritu ditu bere jarduerak.	- Incorporar los Modelos 652 y 653 a lapresentación telemática ANCERT ▪ En el Servicio de Tributos Indirectos destacan las siguientes peticiones: - Nuevo Reglamento de Impuestos Especiales. - Migración del servicio de copia de Escrituras a ANCERT. - Adaptaciones para la gestión en el mostrador de vehículos del modelo 576. ▪ En Servicio de Tributos Locales y Censales destacan: - Modificaciones AEAT para los modelos 182 y 189. - Emisión de libros matriculas para los Ayuntamientos. ▪ En el Servicio de Información y Atención al Contribuyente las actuaciones realizadas han sido: - Bizkaibai: Oficina Virtual Hacienda: Adaptaciones modelos de presentación en Bizkaibai para 2019. - Mejoras en la gestión y planificación de las notificaciones a través de Correos. ▪ Subdirección de Inspección. - Incorporación de nuevas funcionalidades a la aplicación I8. - Gestión Documental Electrónica de los documentos de Inspección. ▪ La Subdirección de Coordinación y Asistencia Técnica ha centrado sus actuaciones en la gestión de la resoluciones de la Dirección General.	



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	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauek izan dira Zerga-bilketa Zuzendariordetzaren jarduera nagusiak: <ul style="list-style-type: none"> - GJ arloko oinarritzko funtzionalitateak. - Ordainketa-pasabidea: zuzeneko diru-sarrerak zienta arruntetan. - Ohar telematikoak Jabetza Erregistroan. ▪ Finantzen, Aurrekontuen eta Ondarearen Zuzendaritza Nagusia: <ul style="list-style-type: none"> - Aurrekontuak eta Kontabilitatea: BKON mantentzea eta agente-koadroak egitea ▪ Zerbitzuen eta Katastroko Zuzendaritza Nagusian, katastroa berrikustearen ondorioz sortu ziren lanak egin ziren, eta hauek izan ziren garrantzitsuenak: <ul style="list-style-type: none"> - Katastroa mantentzea. - Katastroko azalaren sinkronizazioa. Ogasunaren webgunean hobekuntzak. - Aurrekontuen webgunearen diseinu berria. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las principales realizaciones de la Subdirección de Recaudación han sido: <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidades básicas de GJ. - Pasarela de pagos: ingresos directos en cuentas corrientes. - Anotaciones telemáticas en el Registro de la Propiedad. ▪ En la D.G. de Finanzas, Presupuestos y Patrimonio: <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos y Contabilidad: mantenimiento de BKON y elaboración de cuadros de mando. ▪ En la D. G. de Servicios y Catastro los trabajos se concentraron en las tareas consecuencia de la Revisión Catastral, siendo las más importantes. <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento del Catastro. - Sincronización en las superficies de Catastro. Mejoras en la web Ogasuna. - Nuevo diseño de la web de Presupuestos. |
|--|--|

1.2. Mikroinformatikako inbertsioak.

Aurtengo ekitaldi honetan, mikroinformatikako inbertsiorik garrantzitsuenak ondoko hauek izan dira: 66 inprimagailu eta 60 CPU erostea ekipoak berritzeko lan egokien barruan, bai eta hainbat posturen funtzionamendu zuzenerako beharrezkoak diren produktu informatikoen lizentziak eskuratzea ere.

1.2. Inversiones Microinformáticas.

Durante el presente ejercicio las inversiones más importantes en microinformática han consistido en la adquisición de 66 impresoras y 60 CPU's como parte de las pertinentes labores de renovación de equipos, así como, diversas licencias de productos informáticos necesarios para el correcto funcionamiento de diversos puestos.



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	920.110 Foru Plan Informatikoa 920.110 Plan Informático Foral

2. Erabiltzaileari arreta egokia bermatzea aplikazio informatikoen eta interneten erabileraren arloan.

- Atal honetan, eta Lantikek Barne EAZren eta Kanpo EAZren bidez eman duen laguntzaz gain, ekitaldi honetan zehar Saileko baliabide informatikoak optimizatzeko prozesuarekin jarraitu da, azken erabiltzaileekin lankidetzan.
- Horretarako, honako ekintza hauek garatzen jarraitu da:
 - Zerbitzuetako buru guztiei informatzea informatikarekin lotutako fakturatze sistemari buruz eta informatikarekin lotutako kostuei buruz.
 - Arduradun bakoitzari hilero informazioa ematea bere unitatean sortutako gastu errealari buruz.

2.1. Erabiltzaileei Jaramon egiteko Zentroaren euskarria.

- 2019an Ogasuneko langileek erabiltzaileen laguntza-zerbitzura (EAZ) egindako dei erregistratuak 12.378 izan ziren, 2018koaren parekoak.
- Kanpotik jasotako deiei dagokienez, 2019ko ekitaldian 27.708 dei izan ziren; horrek esan nahi du kopurua %28,2 murriztu zela 2018. urtearekin alderatuta.

2. Garantizar la adecuada atención al, usuario/a en el uso de las aplicaciones informáticas e internet.

- En este apartado y además del apoyo prestado mediante Lantik a través del CAU Interno y del CAU Externo, a lo largo del presente ejercicio se ha continuado con el proceso de optimización de los recursos informáticos del Departamento en colaboración con los usuarios finales.
- A tal fin se ha continuado con el desarrollo de las siguientes acciones:
 - Informar a la totalidad de los Jefes/as de Servicio del sistema de facturación y de los distintos costes asociados a la informática.
 - Información mensual a cada responsable del gasto real producido en su unidad.

2.1. Soporte del Centro de Atención a Usuarios/as.

- Durante 2019 el total de registros de llamadas del personal de Hacienda al servicio de ayuda a los usuarios (CAU) ha sido 12.378, similar al de 2018.
- Respecto a las llamadas recibidas del exterior, para el ejercicio 2019 han alcanzado la cifra de 27.708, lo que ha supuesto una reducción del 28,2% en relación a 2018.