

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Zuzeneko Zergak

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko
Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren
Atala

Hasieran egindako aurreikuspenen arabera, abenduaren 31a baino lehen berrikusita egon dira itzulketa egiteko eskubidea zuten 191.072 aitorpen.

PFEZren itzulketen kudeaketak, bizkortasun handiz egiten jarraitzen du; horrekin batera, "itzultzeko" aitorpenak egiteko -horien bidez, herritarrari laguntza eman zaio zerga betebeharrak betetzen- eta likidatzeko sistema berriak sartu dira; bada, horiek guztiek bide eman dute, inkestetatik ateratzen denez, beste urte batean, horrekin zerikusirik duten zergadunen artean dagoen gogobetetasunaren indizea igotzeko.

Aurreko oharbideei haxe erantsi behar zaie: datuetatik ateratzen denez, aipatutako kudeaketa aitorpenak berrikusteko kontrol egokien bidez egin da; eta horren bidez, ekitaldiaren amaieran, zergadunek eskatutako kopuruen eta Foru Ogasunak likidatutakoen artean dirua aurreratu da, alegia, aurkeztutakoen artean itzuli beharra dakarten aitorpenetan 5.577.651 euro aurreratu dira.

Urrian, azaroan eta abenduan, "sartu beharreko" 23.297 aitorpenen berrikusi eta likidatu dira. Horren ondorioz, likidazio egin dira, zeinek sartu beharreko 170.817,87 euroko zenbateko gehigarria egiten baitute. Era berean, 2019 urte osoan zergen arloko arau-hausteengatik zehapen-espeditenteak hasi dira.

Bestalde, garrantzitsua da azpimarratzea, berriz ere, PFEZren kudeaketan eztabaidak era azkarrean ebazteko sistema erabili dela, hau da, RECURSONET deritzona. Sistema horretan,

Tributos Directos

Sección del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto sobre el Patrimonio.

Conforme a las previsiones inicialmente efectuadas, para el 31 de diciembre se ha concluido la revisión de las 191.072 declaraciones que contenían solicitud de devolución.

La gestión de las devoluciones del IRPF sigue efectuándose con gran agilidad, lo que unido al mantenimiento de los sistemas de confección - mediante los que se ayuda al ciudadano/a a cumplir con sus obligaciones tributarias- y liquidación rápida de las declaraciones "a devolver", permite, según se deduce de las encuestas, aumentar un año más el índice de satisfacción entre los contribuyentes afectados.

A las consideraciones anteriores debe añadirse que, según se desprende de los datos, la gestión ha sido llevada a cabo con los adecuados controles en la revisión de las declaraciones lo que ha permitido que al final del ejercicio la comparación entre las cantidades solicitadas por los contribuyentes y las liquidadas por la Hacienda Foral hayan supuesto un ahorro de 5.577.651 euros en las declaraciones presentadas a devolver.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se ha realizado la revisión y liquidación de las 23.297 declaraciones "a ingresar" correspondientes al ejercicio. Como consecuencia de ello se han practicado liquidaciones por un importe adicional a ingresar de 170.817,87 euros Asimismo, durante todo el año 2019 se han incoado expedientes sancionadores por infracciones tributarias.

Por otra parte, es importante destacar, que nuevamente se ha utilizado el sistema de resolución rápida de discrepancias en la gestión del IRPF denominado RECURSONET, que mediante



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

jaramon pertsonalizatuaren bidez eta betiere zergadunaren aurrean, autoliquidazioa (eskuz, rentanet erakundeak, internet, etxean proposamenak) zein ondoren egindako likidazioa alda daiteke, azken hori ordaintzeko zein itzultzeko izan.

Hori dela-eta, aldi baterako likidazioen aldaketa pairatzen duten pertsonak, ez dute idatzizko erreklamazio edo errekurso prozedura bat hasi behar. Zerbitzu honen prestazioak zergadunei eragiten dien balorazio altua antzeman da, autoliquidazioa edo aldi baterako likidazioa zuzentzen dien -hala dagokionean- likidatzailearekin harreman pertsonala baitute. Horren bidez, zergadunak ogasuneko bulegoetatik ateratzean erreklamazioa konpondu dute eta aldaketa horren emaitza den egiaztagiria edo dokumentua lortu dute.

RECURSONET Zerbitzuari dagokionez, 2019/12/31ra arte 6.914 jarduera egin dira Bilbon. Jarduera horietatik, batzuek zergadunaren aldeko aldaketak izan dituzte, eta gainerakoek ez dute inolako aldaketarik barne hartu, zergadunari azaldu zaiolako ez duela horietarako eskubiderik edo eskaeraren zailtasuna dela-eta, ebazpen bat egin dezan eskatu zaiolako.

Recursonet zerbitzuaren prestazioa urte osoan zehar ematen denez, hiritarrak beren erreklamazioekin joan daitezke Ogasunaren bulegoetara edozein unetan eta ez soilik Errentaren kanpainan zehar edo aurrez zehaztutako aldi jakin batean.

Azkenik, Zergei buruzko Foru Arau Orokorreko 129. artikulua eta ondorengoek kudeaketako organoei emandako ahalmenak erabiliz, aurreko urteetan legez, frogaketa mugatuko jarduketekin jarraitu da.

una atención personalizada y siempre en presencia del contribuyente, permite rectificar tanto la autoliquidación (manual, rentanet entidades, internet, propuestas etxean), como la liquidación posteriormente practicada, ya sea ésta a ingresar o a devolver.

Esto implica que aquellas personas a las que se les modifican las liquidaciones provisionales, no se ven en la necesidad de iniciar un procedimiento de reclamaciones o recursos por escrito. Se ha constatado la alta valoración que supone la prestación de este servicio por parte de los contribuyentes, toda vez que mantienen un contacto personal con el liquidador/a que les corrige, -si ha lugar-, la autoliquidación o liquidación provisional. Esto permite a los contribuyentes salir de las oficinas de Hacienda con la reclamación ya solventada y el justificante o documento con el resultado de dicha rectificación.

En cuanto al Servicio de RECURSONET, hasta el 31/12/2019 se han realizado 6.914 actuaciones en Bilbao. De estas actuaciones, una parte han conllevado rectificaciones a favor del contribuyente, mientras que el resto no han implicado modificación alguna, bien porque se le explica al contribuyente que no tiene derecho a las mismas, o bien porque debido a la complejidad de su demanda se le indica que presente un recurso.

El hecho de que la prestación del servicio Recursonet se lleve a cabo a lo largo de todo el año permite que los ciudadanos/as puedan acudir con sus reclamaciones a las oficinas de Hacienda en cualquier momento y no sólo durante el período de campaña de Renta o durante un período predeterminado con anterioridad

Por último, en aplicación de las facultades que confiere a los órganos de gestión los artículos 129 y siguientes de la Norma Foral General Tributaria, se han continuado, como en años anteriores, las actuaciones de comprobación limitada.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Enpresa Jardueren eta Jarduera Profesionalen Egiaztapen eta Informazio Atala

Ogasun eta Finantza Saileko antolamenduaren azken urteetako berritasun nagusia errenta-atalen berregituraketa izan da; berregituraketa hori 2014ko urrian gauzatu zen.

Aldaketa horren ondorioz, Enpresa Jardueren eta Jarduera Profesionalen Egiaztapen eta Informazio Atal berri bat sortu zen. Hala, atal horretan, jendeari aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta emateaz gain, dauzkaten jardueren ezaugarri berezien ondorioz zergaren autolikidazio konplexua aurkeztu duten eta, beraz, azterketa berezia behar duten pertsona fisikoak egiaztatuko dituzte.

Bestalde, berrikuspina egiteko ezarri diren prozesu bizkorren ondorioz (lehen aipatu ditugu), likidazio-kopuru oso handia egin da denbora laburrean; hori dela eta, beraien aurka aurkeztutako birjartzeko errekursoak ere denbora laburrean bildu dira.

Azpiraratu behar da, halaber, behartuta egon arren bidezko errenta aitortpena egin ez duten zergadunei egin zaizkien agindeien arloa. 2019. urtean zehar, 5.377 agindei egin zaizkie 2018 ekitaldiari dagokion errenta aitortpena aurkeztu ez zuten zergadunei, nahiz eta hori aurkeztu behar. Hori dela eta, 225 likidazio eta zigor proposamen gauzatu dira.

Azkenik, 115 errekerimendu igorri zaizkie 2018 ekitaldiko Ondarearen gaineko Zerga aurkeztu ez dutenei.

Aztertu dugun epealdian egin diren likidazioen gaineko kontsulta-kopurua, aurreko epealdikoarekin erkatuta zertxobait gorakoa izan da; kontsulta horiei, Ataleko langileen eta unean-

Sección de Comprobación de las Actividades Empresariales y Profesionales e Información.

La novedad más importante de los últimos años en el ámbito organizativo del Departamento de Hacienda y Finanzas ha sido la reestructuración de las Secciones de Renta concretada a finales del mes de octubre del 2014.

Fruto de ese cambio surgió la nueva sección de Comprobaciones de la actividad empresarial y profesional e Información que, además de las funciones tradicionales de atención al público tanto presencial como telefónicamente, se va a dedicar a comprobar a personas físicas que por las especiales características de las actividades que desempeñan presentan una autoliquidación del impuesto bastante compleja y que requiere un análisis específico.

Por otra parte y como consecuencia de los rápidos procesos de revisión implantados a los que se ha hecho referencia anteriormente, se han practicado un número muy importante de liquidaciones en poco espacio de tiempo, por lo que los recursos de reposición presentados contra las mismas se han concentrado también en un lapso reducido de fechas.

Otro dato a resaltar es el de los requerimientos realizados a contribuyentes que, estando obligados, no han presentado la correspondiente declaración de renta. A lo largo del año 2019 se han efectuado 5.377 requerimientos a contribuyentes que no presentaron, debiendo hacerlo, la declaración relativa al ejercicio de renta 2018. Como consecuencia de ello se han practicado 225 propuestas de liquidación y sanción.

Por último, se han emitido 115 requerimientos a no presentadores/as del Impuesto sobre el Patrimonio correspondiente al ejercicio 2018.

En el periodo estudiado el número de consultas en el mostrador formuladas por los contribuyentes sobre las liquidaciones giradas ha sido algo inferior a las del año anterior, siendo resueltas gracias al



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

unean ZILZko informazioaren arloko pertsonalaren ahaleginei esker erantzun ahal izan zaie.

Telefonoz egindako kontsultei dagokienez, 2019an Ataleko langileek ebatzirikoen kopurua handitu egin da aurreko urtekoaren parekatuta, Zugaztel-ek ezarritako "call center" espezifikoko emandako laguntza eta lurraldeetako unitateek egin dutena mantenduz.

Sozietateen gaineko eta Ez-egoiliarren Errentaren gaineko zergen eta Konturako Ordainketen Atala.

Uztailaren 1etik 26rako epean zehar, 2018ko ekitaldiko Sozietateen gaineko Zergen aurkezteko kanpaina garatu da. Horrela, 35.923 aitorten aurkeztu dira, honela banatuta: 3.986 "itzuli beharrekoak", guztira, 187,2 milioi euroko zenbatekoan; 14.812 "sartu beharrekoak", guztira, 526 milioi euroko zenbatekoan, eta azkenik, 17.125 "zerora sartzekoak".

Sozietateen gaineko Zergari dagozkion itzultze-eskariak egiteko dagoen epe motz hori betetze aldera, lehendabizi eskariak tresna informatikoekin baliozkotu dira eta, gero, eskuz kontrolatu; hori, aipatu prozesuaren aurreko hilabeteetan. Hala, 2019ko abenduan 3.926 itzultze egin dira (guztira 185,7 milioi euroko zenbatekoan. Dena den, bigarren edo hirugarren mailako berrikuspen-prozedurak egitea aurreikusi da, aurkeztutako itzultze-eskari guztiak aztertze (bigarren mailakoetan Foru Ogasunak dauzkan datuak eskuz alderatzen dira, eta hirugarren mailakoetan zergapekoei dokumentazioa eskatuta).

Ez Egoiliarren Errentaren gaineko Zergari dagozkion itzulketa eskaerei dagokienez, 2019. urtean zehar 891 behin-behineko likidazio egin dira eta 10.322.922 euro itzuli dira.

esfuerzo del personal de la Sección y al apoyo ocasional del personal de información del SIAC.

En cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección en 2019 ha aumentado respecto a las del pasado año, manteniéndose la asistencia prestada por el "call center" específico de Zugaztel y la que se realiza desde las unidades territoriales en este sentido.

Sección de Impuestos sobre Sociedades y sobre la Renta de No Residentes y Pagos a Cuenta.

Durante el plazo comprendido entre los días 1 y 26 de julio se ha desarrollado la campaña de presentación del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2018, habiéndose presentado 35.923 declaraciones, que se desglosan de la siguiente manera; 3.986 corresponden a las de "a devolver" con un importe de 187,2 millones de euros, 14.812 a las de "a ingresar" con un importe de 526 millones de euros y finalmente 17.125 han correspondido a las de "ingreso a cero".

Con el objeto de cumplir con el reducido plazo existente para efectuar las peticiones de devolución correspondientes al Impuesto sobre Sociedades, se ha efectuado un proceso informático primario de validaciones y un control manual de las solicitudes de devolución durante los meses previos al citado proceso. Así, en diciembre de 2019 se han realizado 3.926 devoluciones por un importe de 185,7 millones de €. No obstante, está previsto efectuar procedimientos de revisión secundarios (que exigen el contraste manual de los datos que ya dispone la Hacienda Foral o terciarios a través de requerimientos de documentación a los obligados tributarios-), que supongan el examen de la totalidad de las solicitudes de devolución presentadas.

En relación a las solicitudes de devolución correspondientes al Impuesto sobre la Renta de No Residentes, durante el año 2019 se han practicado 891 liquidaciones provisionales con un importe a devolver de 10.322.922 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Aurkezten ez dutenak kontrolatzeari dagokionez, txostenaren xede den aldian, dagokion aitorpena edo autoliquidazioa aurkeztu ez duten zergadunei atalak 2.623 errekerimendu egin dizkie.

Por lo que se refiere a las actuaciones de control de no presentadores/as, en el periodo objeto de informe, la Sección ha efectuado 2.623 requerimientos a contribuyentes que no han presentado la correspondiente declaración o autoliquidación.

Agirien zein aitorpen edo autoliquidazioen aurkezpenen inguruan egindako errekerimenduak oinarri izanik, 2019. urtean zehar 640 likidazio proposamen egin dira, Sozietateen gaineko Zerga dela-eta, bai eta 539 likidazio proposamen, hiri higiezinaren alokairu edo azpialokairuaren ondoriozko errenta edo etekinen atxikipenei dagokienez, eta 251 likidazio proposamen ere, lana, jarduera profesionala, nekazaritza eta abeltzaintza jarduera eta sariak tarteko eskuratutako etekinen atxikipenei dagokienez.

Sobre la base de los requerimientos efectuados, tanto de documentación como de presentación de declaraciones o autoliquidaciones, se han efectuado, durante el año 2019, 640 propuestas de liquidación por el concepto de Impuesto sobre Sociedades, 539 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rentas o rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos y 251 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rendimientos de trabajo, de actividades profesionales, de actividades agrícolas y ganaderas y premios.

Laneko atxikipenen aitorpenen eta autoliquidazioen kudeaketari dagokionez, Atalak eginiko jarduketan artean, ondoko hauek izan dira: 904 behin-behineko likidazio egin dira lan pertsonaleko etekinen gaineko atxikipenen kontzeptuagatik, guztira 1,63 milioi eurokoak, eta 795 behin-behineko likidazio, hiri higiezinaren alokairu edo azpi-alokairuetatik sortutako atxikipenetan, guztira 0,7 milioi eurokoak.

En cuanto a la gestión de las declaraciones y autoliquidaciones de retenciones de trabajo, entre otras actuaciones realizadas por la Sección, se han practicado 904 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos de trabajo personal con un importe de 1,63 millones de euros y 795 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos con un importe de 0,7 millones de euros.

Azkenik, telefonoz egindako kontsultei dagokienez, 2019an ere Ataleko langileek kontsulta ugari argitu dituzte, Ez-Egoiliarren Errentaren gaineko Zergaren ordainketaren konplexutasunagatik eta Sozietateen gaineko Zergaren autoliquidazioa burutzeko laguntza-programaren inguruan jasotako deiengatik; izan ere, Atalak hartzen ditu dei mota horiek, behar den espezializazioa dela-eta.

Por último, en cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección durante 2019, se ha mantenido en niveles muy altos debido a la complejidad de la tributación del Impuesto sobre la Renta de No Residentes, así como por las llamadas recibidas en relación al programa de ayuda para la confección de la autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades, al ser, además, la Sección quien atiende este tipo de llamadas dada la especialización requerida.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.

Oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren bidez, 74.415.517,93 euro bildu dira 2019ko ekitaldian, aurreko ekitaldian baino gehiago.

2019. urtean aurkeztutako espediente kopurua 2018. urtekoaren antzekoa izan da.

Gainera, 2.690 likidazio egin dira, 4.545 espediente berrikusi dira eta 177 errekurso ebatzi dira.

Euskal Zuzenbide Zibilari buruzko 5/2015 Legea onartzeak foru erakunde berriak agertzea ekarri du, eta horrek areagotu egin ditu zergaren esparruan jarduteko aukerak, eta horrekin batera, Atalean kudeatzen diren espediente eta kontsulten bolumena.

2019. urtean, arrakastaz finkatu da aurrez aurreko jendaurreko arreta-sistema, 2018ko abenduan partikularrentzat eta 2017ko erdialdean profesionalentzat ezarri zena. Profesionalak eta partikularrak aurrez hitzordua eskatuta artatzeak zergadunei eskainitako zerbitzua hobetzea ekarri du, bai eta zergadunen itxarote-denbora nabarmen murriztea ere.

Halaber, 2019an zehar, notarioek 650 (oinordetzak) eta 651 (dohaintzak) ereduak aurkezteko telematikoa ere sendotu da. Eredu horiek 2018an eta 2017an ezarri ziren, hurrenez hurren.

Zeharkako Zergak

Zeharkako Zergen Administrazioa osatzen duten atal desberdinek egindako jarduketak nagusien azterketari dagokienez, honako alderdi hauek aipa ditzakegu:

Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

La recaudación obtenida por el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones durante el ejercicio 2019 ha sido de 74.415.517,93 euros, superior a la recaudación del ejercicio anterior.

El número de expedientes presentados en el año 2019 ha sido 23.869, similar al de 2018.

Además, se han practicado 2.690 liquidaciones, se han revisado 4.545 expedientes y se han resuelto 177 recursos.

La aprobación de la Ley 5/2015 de Derecho Civil Vasco ha supuesto la aparición de nuevas instituciones forales, lo que ha aumentado las posibilidades de actuación en el ámbito del impuesto, y con ello, el volumen de expedientes y consultas en la Sección.

Durante 2019 se ha consolidado con éxito el sistema de atención al público presencial con cita previa, que se había instaurado en diciembre de 2018 para particulares y a mediados de 2017 para profesionales. La atención con cita previa, tanto a profesionales como a particulares, ha supuesto la mejora del servicio ofrecido a los contribuyentes y la reducción drástica del tiempo de espera de éstos.

También se ha consolidado a lo largo de 2019 la presentación telemática por parte de las notarías de los modelos 650 (sucesiones) y 651 (donaciones), implantadas en 2018 y 2017 respectivamente.

Tributos Indirectos

Entrando en el análisis de las principales actuaciones llevadas a cabo por las distintas Secciones que integran el Servicio de Tributos Indirectos, podemos señalar los siguientes extremos:



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atala.

2019ko ekitaldian zehar garatu diren urteko ereduak (390, 391) dagozkien 2018ko ekitaldikoko itzulketen kanpaina orokorraren barruan, 103.109.614,41 euroko 3.668 itzulketa eskatu dira. Horietatik 3.323 itzultzeko likidatu dira, 87.252.490,64 eurotan.

186 itzulketari ezezkoa eman zaio (guztira 6.842.348,99 euro).

39 itzulketa-eskabide erabakitzeke geratu dira, administrazio-organismoek egiaztatu behar dituztelako, edo zergadunek beraiei eskaturiko frogagiriak ekarri behar dituztelako.

303 ereduari dagokionez, 2019ko ekitaldian 7.125 itzulketa eskatu dira, guztira 591.211.920,97 €, eta 5.862 likidazio egin dira, guztira itzultzeko 478.388.559,12 €. ko zenbatekoa eman dutenak.

43 itzulketari ezezkoa eman zaie, eta 2.571.062,71 € egiten dute.

Itzultzeko 1.212 eskaera bideratzeko daude (109.438.813,26 € egiten dute) administrazio organismoek konprobatzeko dituztelako edo zergadunei eskatu zaizkien justifikazio agiriak eskaintzeko daudelako.

Hileko Itzulketen Erregistroari dagokionez, 1.033 zergadun daude erroldatuta.

Azkenik, erakunde-taldeak 353 ereduari dagokionez, 2019ko ekitaldiari dagozkien 240 espediente izapidetu dira. Egindako likidazioen emaitza diru itzuli beharra izan da, 59.373.916,24 kopuruan. 95 itzulketa-eskari ebatzi gabe egon dira, 34.157.567,31 €-ko zenbatekoarekin.

Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Dentro de la campaña general de devoluciones del ejercicio 2018 correspondientes a los modelos anuales (390, 391) y que se ha desarrollado durante el año 2019 se han solicitado 3.668 devoluciones por un importe de 103.109.614,41 €, de las cuales se han liquidado a devolver 3.323 por importe de 87.252.490,64 €.

Se han denegado 186 devoluciones por un importe de 6.842.348,99 €.

Quedan pendientes 39 solicitudes de devolución, que se encuentran, bien en fase de comprobación por parte de los órganos administrativos, o bien pendientes de aportación de documentos justificativos que han sido solicitados a los contribuyentes.

En cuanto al modelo 303, durante el ejercicio 2019 se han solicitado 7.125 devoluciones por un importe de 591.211.920,97 €, y se han practicado 5.862 liquidaciones por un importe a devolver de 478.388.559,12 €.

Se han denegado 43 devoluciones por un importe de 2.571.062,71 €.

Quedan pendientes 1.212 solicitudes de devolución por un importe de 109.438.813,26 €, que se encuentran, bien en fase de comprobación por parte de los órganos administrativos, o bien pendientes de aportación de documentos justificativos que han sido solicitados a los contribuyentes.

En cuanto al RDM, hay censados 1.033 contribuyentes.

Por último, respecto del modelo 353, referente a los Grupos de entidades, se han tramitado 240 expedientes correspondientes al ejercicio 2019, practicando liquidaciones con resultado a devolver por importe de 59.373.916,24, quedando pendientes 95 solicitudes de devolución por un importe de 34.157.567,31 €.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

2019. urteko ekitaldi berean, 4.712 agindei egin dira, BEZaren zergadunen oinarria handitu da eta, beraz, bildutako zenbatekoa ere bai. Aldi berean, zergadun ugariren zergaren inguruabarrak argitu egin dira. Likidazioei dagokienez, 13.541 egin dira, eta 26.062 autolikidazio berrikusi dira 2019an. Ebatzitako errekurtsoen kopurua 942 izan da.

Durante ese mismo ejercicio 2019 se han practicado 4.712 requerimientos. A consecuencia de los mismos, se ha aumentado la base de contribuyentes por IVA, y consecuentemente el importe recaudado, a la vez que se han aclarado las circunstancias tributarias de otra multiplicidad de contribuyentes. En cuanto a las liquidaciones, se han practicado 13.541 y se han revisado 26.062 autoliquidaciones en 2019. El número de recursos resueltos ha sido de 942.

Zigorrei dagokienez, 210 zigor jarri dira 608.002,81 eurorengatik.

En cuanto a las sanciones, se han impuesto 210 sanciones por un importe de 608.002,81 €.

Bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko 534 eskari ebatzi dira, eta 5.523.326,62 € egin dute.

Se han resuelto 534 solicitudes de devolución de ingresos indebidos por un importe de 5.523.326,62 €.

Informazioa Berehala Hornitzeko (IBH) sistema 2018ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean; Balio Erantsiaren gaineko Zergaren erregistro liburuak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa izatea dakar horrek, zenbait zergadunen kasuan. 2019ko ekitaldian guztira 193.324.175 faktura jaso dira, guztira 1.683 aurkezlerenak.

El 1 de enero de 2018 entró en vigor el Suministro Inmediato de Información (SII) consistente en la llevanza de los Libros registro del Impuesto sobre el Valor Añadido a través de la Sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia para determinados obligados tributarios. En el ejercicio 2019 se han recibido un total de 193.324.175 facturas de un máximo de 1.683 presentadores.

Ondare Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Atala.

Sección del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Atalak 2019ko ekitaldian garatu dituen jarduketan barruan, eta Ogasun eta Finantza Sailaren eta Jabetza eta Merkataritza Erregistratzaileen Elkargoaren EAEko Lehendakaritzaren arteko lankidetzak hitzarmenean jasotzen den kudeaketa-gomendioaren arabera (2017ko martxoaren 10ean sinatu zen), Ogasuneko Zuzendaritza Nagusiak likidatzaileen bulego bakoitzera bideratu ditu bide telematikoz aurkeztu diren autolikidazioak, hau da, kasuan kasuko erregistro-mugapean dauden finkei dagozkien likidazioak edo kasuan kasuko erregistroan inskriba daitezkeen egintzei dagozkien likidazioak.

Dentro de las actuaciones desarrolladas por la Sección durante el ejercicio 2019, y en virtud de la encomienda de gestión recogida en el Convenio de Colaboración entre el Departamento de Hacienda y Finanzas y la Presidencia de la CAPV del Colegio de Registradores de la propiedad y mercantiles, que se firmó el 10 de marzo de 2017, se ha procedido por la Dirección General de Hacienda a derivar a cada Oficina Liquidadores las autoliquidaciones presentadas por vía telemática, referentes a fincas radicadas en la correspondiente demarcación registral o a actos inscribibles en el respectivo Registro.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria
2019ko ekitaldian, atalean 75.508 autolikidazio aurkeztu dira, zeinek 69.863.605,08 euro egiten baitute, eta likidazio-bulegoetan, berriz, 17.214 autolikidazio, 24.458.943,90 euro egiten dutenak.	Durante el ejercicio 2019 se han presentado en la sección 75.508 autoliquidaciones por un importe de 69.863.605,08 € y en las Oficinas Liquidadoras 17.214, por un importe de 24.458.943,90 €.	
3.149 likidazio egin dira atalean, 4.339.203,02 euro egiten dutenak, eta beste 463 likidazio bulegoetan, 684.716,93 euro egiten dutenak.	Se han practicado 3.149 liquidaciones en la sección por un importe de 4.339.203,02 € y 463 en las Oficinas Liquidadoras, por un importe de 684.716,93 €.	
3.096 errekerimendu egin dira.	Se han efectuado 3.096 requerimientos	
417 errekurtsu ebatzi dira.	El número de recursos resueltos asciende a 417.	
Azkenik, adierazi beharra dago bidegabeko diru-sarreraren 245 itzulketa egin direla.	Por último, señalar que se han realizado 245 devoluciones de ingresos indebidos.	
Fabrikazioaren gaineko Zerga Berezien eta Ingurumeneko Zergen Atala.	Sección de Impuestos Especiales de Fabricación e Impuestos Medioambientales	
Honako hauek dira aipatutako Atalak 2019an kudeaturiko zergak:	Los Impuestos gestionados por dicha Sección durante el 2019 han sido los siguientes:	
A.- Fabrikazioaren gaineko zerga bereziak.	A.- Impuestos Especiales de Fabricación	
1. Alkoholaren eta edari alkoholdunen gaineko zerga bereziak.	1. Impuestos especiales sobre el alcohol y las bebidas alcohólicas:	
a) Garagardoaren gaineko Zerga.	a) El Impuesto sobre la Cerveza.	
b) Ardoaren eta Edari Hartzituen gaineko Zerga.	b) El Impuesto sobre el Vino y Bebidas Fermentadas.	
c) Bitarteko Produktuen gaineko Zerga.	c) Impuesto sobre los Productos Intermedios.	
d) Alkoholaren eta Edari Deribatuen gaineko Zerga.	d) Impuesto sobre Alcohol y Bebidas Derivadas.	
2. Hidrokarburoen gaineko Zerga.	2. El Impuesto sobre Hidrocarburos.	
3. Tabakoaren Lanen gaineko Zerga Berezia.	3. El Impuestos Especial sobre las Labores del Tabaco.	
B.- Elektrizitatearen gaineko zerga berezia	B.- Impuesto especial sobre la Electricidad	
C.- Ikatzaren gaineko zerga berezia.	C.- Impuesto especial sobre el Carbón.	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

D.- Hidrokarburu jakin batzuen txikizkako salmenten gaineko Zerga.

D.- Impuesto sobre Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos.

E.- Ingurumeneko zergak.

E.- Impuestos medioambientales

- Energia Elektriokoaren Ekoizpenaren Balioaren gaineko Zerga (2013ko urtarrilaren 1ean sortu zen).

- Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica (creación 01-01-2013).

- Berotegi-efektuko Gas Fluoratuen gaineko Zerga (2014ko urtarrilaren 1ean sortu zen).

- Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero (creación 01-01-2014).

Gaurko egunean gutxi gorabehera 1.181 establezimendu daude zentsatuta Zerga Berezien erregistroan eta 297 establezimendu Zenbait Hidrokarburoren Txikizkako Salmentaren gaineko Zergari dagokionez. Nabarmenezkoa da 2013ko urtarrilaren 1etik, hidrokarburu batzuen txikizkako salmentaren gaineko zerga indargabetua dagoela. Hala eta guztiz ere, gasolio profesionala kontrolatzearen ondorioetarako, Txikizkako Establezimenduen Erroldari eutsi zaio.

A día de hoy se encuentran censados aproximadamente 1.181 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales y 297 establecimientos en relación con el Impuesto sobre Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos, que si bien está derogado como tal desde el 1 de enero de 2013 se sigue manteniendo el Censo de Establecimientos minorista a efectos de control del gasóleo profesional.

Berotegi-efektuko Gas Fluoratuei dagokionez, 2014an zergadunen errolda egin da eta errolda horretan 151 establezimendu zeuden.

En 2014, se creó en relación a los Gases Fluorados de Efecto Invernadero un Censo de obligados, existiendo activos en dicho censo 151 establecimientos.

Zerga horren bidez 1.084.469,45 euro bildu dira.

La recaudación respecto a este impuesto ha sido de 1.084.469,45 €.

Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere, hidrokarburoen gaineko zerga bereziari (1.357.026.412,80 euro gutxi gorabehera) eta tabakoaren lanen gaineko zerga bereziari (154.842.796,52 euro) dagokionez.

Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial sobre hidrocarburos (1.357.026.412,80 euros aproximadamente), y al impuesto especial sobre las labores del tabaco (154.842.796,52 euros).

Gasolio profesionalari dagokionez, 2019ko ekitaldian 10.330 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hiruhileko bakoitzeko), eta horien emaitza 1.661.175,61 € itzuli beharra izan da.

En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2019, 10.330 liquidaciones (una por vehículo y trimestre) con un resultado a devolver de 1.661.175,61 €.

Nekazaritzarako gasolioari dagokionez, 246 eskaera aurkeztu dira itzultzeko, eta dagozkion itzultzeko likidazioak egin dira. Guztira, 211.603,08

En lo que respecta al gasóleo agrícola, se han presentado 246 solicitudes de devolución, habiéndose practicado las correspondientes



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

€ izan dira.

EEJAren 2014ko otsailaren 27ko C-82/12 epaiaren arabera, Hidrokarburo batzuen Txikizkako Salmentaren gaineko Zerga ez dator zuzenbidearekin bat, eta, ondorioz, zergadunek ordaindutako kuotak itzultzea eska dezakete.

2019. urtean zehar, 5.446 likidazio egin dira, eta 547.062,28 euro itzuli dira (berandutze-interesak barne).

JBZB Atala, ibilgailuen bigarren eskualdaketa, Aseguru Primeren gaineko Zerga eta Jokoaren gaineko Zerga Tasa.

Hiru taldetan bana daitezke Atal honi agindutako egitekoak:

- a) Jokoaren gaineko Zerga tasarekin, Eusko Jaurlaritzaren Tasaren Errekarguarekin eta Bingoaren gaineko Zergarekin lotutakoak.

Hauexek dagozkio arlo horretan:

- “B” eta “C” motako jolas-makinen zentsua eta ustiapen baimenak kudeatzea, zentsu hori aldian-aldian eguneratuz Eusko Jaurlaritzaren Jokoaren Zuzendaritzako Erregistroarekin dagoen konexio informatikoaren bidez.
- Aitorpenen eta likidazioen ikuskapena eta egiaztatzea, eta dagozkion zerga-likidazioak egitea 043-M, 043-G, 043-E, 048 eta 043-J ereduetan, makina, Bingo eta apustu eta jolas-jardueren dagozkienak, urteko eta urte anitzeko jardueren kasuetan (online jolasak).
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarreren eskabideak izapidetzea.

liquidaciones de devolución por importe de 211.603,08 €.

Remarcar también que la Sentencia del TJCE C-82/12 (27/02/2014), declaró al Impuesto sobre las Ventas Minoristas de Determinados Hidrocarburos no ajustado a derecho, abriendo la vía a reclamar por los afectados del mismo la devolución de las cuotas soportadas.

Durante el 2019 se han realizado 5.446 liquidaciones y una devolución de 547.062,28 € (incluidos intereses de demora).

Sección de IEDMT, Segunda transmisión de vehículos, Impuesto sobre las Primas de Seguro y Tasa Fiscal sobre el Juego.

Las funciones encomendadas a esta Sección pueden distribuirse en tres grupos:

- a) Las relacionadas con la Tasa Fiscal sobre el Juego y el Recargo de la Tasa del Gobierno Vasco y el Impuesto sobre el Bingo.

En esta materia le corresponde:

- La gestión del censo de máquinas recreativas tipo “B” y “C” permisos de explotación mediante la actualización periódica del mismo a través de la conexión informática existente con el Registro de la Dirección de Juego del Gobierno Vasco.
- La revisión, comprobación de las declaraciones-liquidaciones y la práctica de las correspondientes liquidaciones tributarias en los supuestos que proceda de los modelos 043-M, 043-G, 043-E, 048 y 043-J, relativos a máquinas, Bingo y apuestas y Actividades de Juego en los supuestos de actividades anuales y plurianuales (juego on-line).
- La resolución de los recursos de reposición y la tramitación de las solicitudes de ingresos indebidos.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza	02. Ogasuna	932.123 Zerga Kudeaketa
05. Hacienda y Finanzas	02. Hacienda	932.123 Gestión Tributaria

- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo erakusmahaian.
- Zorizko jokoekin lotutako uneko jarduketak egitea hala nola ausazko konbinazioa, zozketak, txartelak, etab.

Aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak 45.690 izan dira 2019ko ekitaldian zehar, eta 29.827.363,72 euro egin dute.

b) Ibilgailuekin lotutako eskumen hauek ditu Atalak:

- Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziaren kudeaketa.
- Bizkaiko Lurralde Historikoan helbideraturiko titularren ibilgailuen zentsua kudeatzea.
- Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren kudeaketa erabilitako ibilgailuak erosteagatik.
- 565, 576, 620, 621, 06 eta 568. ereduak aitorpenak-likidazioak berrikustea eta egiaztatzea eta zerga likidazioak egitea hala egitea bidezkoa denean.
- Salbuespen, zergari lotuta ez egote edo zerga-oinarria murriztearen inguruko eskaerak izapidetzea, 05 ereduak.
- Zergadunek aurkezturiko berraztertzearen errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarrerak itzultzeko eskabideak izapidetzea.

2019. urtean zehar, M576 kudeatzeko operatiba berria ezarri da, ibilgailu berrien eta atzerriko ibilgailuen lehen matrikulazioa egite aldera. 2019az geroztik, ibilgailuen erakusmahaian M576 hori egin daiteke, bai eta ordaindu ere (kreditu-txartelaren bidez), lehen aipatutako kasuetan.

- La atención al público, telefónica o en mostrador.
- La realización de actuaciones puntuales relacionadas con los juegos de azar tales como combinaciones aleatorias, rifas, boletos, etc.

Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones realizadas, durante el ejercicio 2019, han sido 45.690 por un importe de 29.827.363,72 €.

b) Relacionadas con los Vehículos, son competencias de la Sección:

- La gestión del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.
- La gestión del censo de vehículos cuyos titulares están domiciliados en el Territorio Histórico de Bizkaia-
- La gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados.
- La revisión y comprobación de las declaraciones-liquidaciones de los modelos 565, 576, 620, 621, 06 y 568 y la práctica de las correspondientes liquidaciones tributarias en los casos que proceda.
- La tramitación de solicitudes de exención, no sujeción y reducción de base imponible, modelo 05.
- La resolución de los recursos de reposición que se planteen por los contribuyentes y la tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Durante el 2019 se ha implantado la nueva operativa en la gestión del M576 para la primera matriculación de vehículos nuevos y de vehículos extranjeros. Desde el 2019 se puede realizar en el mostrador de vehículos tanto la confección como el pago mediante tarjeta de crédito del M576 en los casos antes citados.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia dela-eta aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak 46.711 izan dira 2019ko ekitaldian, eta 13.304.723,86 € egiten dute.

Ibilgailu erabiliak erosteagatik onbare eskualdaketen gaineko zergari dagokionez, 30.335 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 2.314.413,61 euro egiten dute.

c) Hauexek dira Aseguru Primen gaineko Zergaren inguruko eskumenak:

- Aseguru Primen gaineko Zergaren kudeaketaren ardatza aurkezturiko aitorpen-likidazioak jasotzea, berrikustea eta egiaztatzea, 430 eta 480. ereduak, eta bidezkoak diren agindeak eta zerga likidazioak egitea.
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta zor ez diren sarreraren inguruan aurkeztutako eskaerak izapidetzea.
- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo erakusmahaian.

2019eko ekitaldian zehar, 1.736 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 42.316.172,64 euro egiten dute.

Errola Kontrolatu eta Tokiko Zergak

Ekonomi Jardueren Atala, beste Sarrera Publiko batzuk eta Informazio Aitorpenak.

Aldi horretarako egindako aurreikuspenetik ez da desberdintasun handirik hautematen. Dena delakoa, zenbait adierazle desbideratzeak izan ditu eta kudeaketaren dinamikan eta araudiaren hainbat aldaketatan dute jatorria.

Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones realizadas por el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, durante el ejercicio 2019, han sido 46.711 por un importe de 13.304.723,86 €.

En cuanto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados, han sido 30.335 las autoliquidaciones presentadas por un importe 2.314.413,61 €.

c) Las competencias en relación con el Impuesto sobre Primas de Seguro son las siguientes:

- La gestión tributaria del Impuesto sobre Primas de Seguros, se centra en la recepción, revisión y comprobación de las declaraciones-liquidaciones presentadas, modelos 430 y 480, practicando los requerimientos y liquidaciones tributarias que procedan.
- La resolución de los recursos de reposición y la tramitación de las solicitudes de ingresos indebidos presentados.
- La atención al público, telefónica o en mostrador.

Durante el ejercicio 2019 se han presentado 1.736 autoliquidaciones por un importe de 42.316.172,64 €.

Control Censal y Tributos Locales

Sección de Actividades Económicas, Otros Ingresos Públicos y Declaraciones Informativas.

No se advierten grandes divergencias respecto de las previsiones realizadas para este periodo, si bien se observa que determinados indicadores han experimentado desviaciones que tienen su origen en la propia dinámica de la gestión realizada y en algunos cambios normativos.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Beste hainbat lan egin dira jarduera ekonomikoaren gaineko zerga dela eta, hala nola: zergaren matrikula eta erroldak egitea, herrietara bidaliz jendaurrean erakuts ditzaten; dagozkien baja keta itzulketak egitea (106) eta dagozkien ordainagiriak (5.374) eta ordaindu beharreko likidazioak jakinaraztea (1.011); IAGC transakzioaren bidez, EJZ ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, bereziki eragiketa bolumenari eta EJZko subjektu pasiboen sozietate-loturei buruzko informazioa; zerga ordaindu behar ez dutenen errolda hobetzea, ; 848 ereduaz ezarritako epean aurkeztu ez zuten behartuei baldintzak bidaltzea (787); aitorpenak epean ez aurkezteagatik edo jarritako baldintzak urratzeagatik zerga arau-hausteak egin dituzten zerga behartuei dagozkien zigor proposamenak eta ebazpenak (201 erabaki) jakinaraztea.

Informazio aitorpenei dagokienez, 782, 781, 720, 347, 346, 345, 199, 198, 192, 189, 182, 181, 179, 171, 170 eta 159 zerga ereduak kontsultatzeko, aitortzeko, egiaztatzeko, eskatzeko, zigortzeko eta, azken finean, kudeatzeko erabilitako aplikazio, laguntza programa eta prozesu asko eguneratu eta egokitu dira, aitorpen horietako informazioa errentaren kanpainan erabiltzen delako; hala, zergak kudeatzeko eta iruzurraren aurka borrokatzeko informazio-iturri garrantzitsuak dira.

Bidenabar, 2018ko ekitaldian urriaren 1eko 1592/2018 FORU AGINDUAREN bitartez, 782 ereduaz onartu da, berrikuntza sustatzeko Europako funtsetan partaidetzak erosteko gordailuen urteko informazio aitorpenarena.

2019. urteari dagokion ekitaldirako programatu ziren zenbait jarduerari dagokienez, esan behar da ezarri diren eredu berrien datuaren kalitatea kargatu eta aztertu dela: 782 eta 179. ildo beretik

Se han llevado a cabo, en relación con el IAE, tareas tales como: elaborar la matrícula y padrones del impuesto, remitiéndolos a los diferentes municipios para su exposición pública; efectuar las bajas y devoluciones procedentes (106) y practicar y notificar los correspondientes recibos (5.374) y liquidaciones a ingresar (1.011); actualizar, mediante la transacción IAGC, el censo de obligados al pago del IAE, particularmente, la información relativa al volumen de operaciones y a las vinculaciones societarias de los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (787) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (201 acuerdos) a cuantos obligados tributarios han incurrido en infracciones tributarias, por no presentar en plazo las declaraciones o desatender los requerimientos practicados.

Por lo que a las declaraciones informativas se refiere, se ha llevado a cabo la actualización y adecuación de muchas de las aplicaciones, programas de ayuda y procesos utilizados para consultar, declarar, certificar, requerir, sancionar y, en definitiva, gestionar los modelos tributarios 782, 781, 720, 347, 346, 345, 199, 198, 192, 189, 182, 181, 179, 171, 170 y 159, ya que la información recogida en muchas de estas declaraciones son utilizadas en la campaña de Renta; constituyendo también las mismas una importante fuente de información para la gestión tributaria y lucha contra el fraude.

Asimismo, en el ejercicio 2018 se ha aprobado mediante ORDEN FORAL 1592/2018, de 1 de octubre, el modelo 782 de declaración informativa anual de los depósitos para la adquisición de participaciones en Fondos europeos para el impulso de la innovación.

En cuanto a ciertas actividades que se habían programado para el ejercicio 2019, cabe decir que se ha procedido a la carga y análisis de la calidad del dato de los nuevos modelos implantados: 782 y



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

lan egin da Hiri Finken Errentamendu Kontratuen Erregistroan ere (781 eredu). Aipatu den erregistro hori 2019ko ekitaldian aurkeztu zen lehenengoz Bizkaiko Foru Aldundiaren Ogasunaren aurrean (lehenago trukearen bidez jasotzen zen).

Horrezaz gainera, 40.283 aitorpen izapidetu dira, beraz, gutxi gorabehera 1.200 aitorpen gutxiago, 2018. urtean egindakoen aldean. Gutxipen hori ez da egiazki adierazgarria.

Horrez gain, honakoak ere jakinarazi dira: zehapen proposamen eta ebazpenak (95 erabaki) aitorpena aurkeztu ez zuten edo adierazitako eskaerak kontuan hartu ez zituzten zerga behartuei (347 ereduak), edo datu faltsu edo ez-zehatzak eman zituztenei.

Zerga Zentsuen Atala

2019ko ekitaldiari dagozkion adierazleek, denboraldi horretarako programatutako helburuen eta ekintzen betetze-maila normaltasunez bete dela erakusten dute.

2019 ekitaldian zehar, eta 036 ereduaren bidez, 16.794 alta aitorpen eta 13.925 baja aitorpen aurkeztu dira, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergari dagokionez, subjektu pasibo salbuetsien eskutik.

Alta, aldaketa eta bajaren zentsu-aitorpenetan jakinarazitako datuen benetakotasuna egiaztatu da, bereziki zergapekoen egoitza-aldaketen kontrolari dagokionez.

Entitateen Aurkibidea gaurkotzeko prozesuarekin jarraitu da. 2019ko ekitaldian 1.346 entitatek baja egin dute Entitateen Aurkibidean. Hartutako kautelazko neurriak erretiratu zitzairen -hau da, aurkibide horretako alta izapidetu zitzairen- 111 sozietateri, zeinei baja eman baitzitzairen 2019ko ekitaldian edo aurreko ekitaldietan.

179. También se ha trabajado en el mismo sentido en el Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas (modelo 781) que se presentó por primera vez ante la HFB durante el ejercicio 2019 (anteriormente se recibía vía intercambio).

Además se han tramitado unas 40.283 declaraciones lo que supone un descenso de aproximadamente 1.200 declaraciones, respecto de las formuladas en el mismo periodo del año 2018. Dicho descenso no es realmente significativo.

También se han notificado: propuestas y resoluciones de sanción (95 acuerdos) a obligados tributarios del mod. 347 que no presentaron su declaración, desatendieron los requerimientos practicados o declararon datos falsos o inexactos.

Sección de Censos Fiscales

Los indicadores correspondientes al ejercicio 2019 muestran que el grado de cumplimiento de los objetivos y acciones programados para ese periodo se han cumplido con normalidad.

Durante el ejercicio 2019 y a través del modelo 036, se han presentado 16.794 declaraciones de alta y 13.925 declaraciones de baja correspondientes al Impuesto sobre Actividades Económicas de los sujetos pasivos exentos.

Se ha procedido a la comprobación de la veracidad de los datos comunicados en las declaraciones censales de alta, modificación y baja, con especial incidencia en el control de los cambios de domicilio de obligados tributarios.

Se ha continuado con el proceso de actualización del Índice de Entidades. Durante el ejercicio 2019 se dió de baja a 1.346 Entidades. Se retiraron las medidas cautelares adoptadas, es decir, se cursó el alta en el citado Índice a un total de 111 sociedades, que bien habían sido dadas de baja en el ejercicio 2019 o durante ejercicios anteriores.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Halaber, Erkidego Barruko Operadoreen Erregistroan alta eskatzen duten eta arrisku nabarmeneko jardura egiten duten enpresarien edota profesionarien kontrola egin da, Bizkaiko Lurralde Historikoko zerga betebeharrak formalak arautzen dituen abenduaren 22ko 205/2008 Foru Dekretuan ezarritakoarekin bat etorriz, baita horren barruan dauden operadoreen jarraipeneko lanak ere, ezeztapenari, kautelazko bajari edo erregistraturik daudenak erregistrotik botatzeari begira. Kontrol berari jarraitu zaio Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Hileroko Itzulketen Erregistroko zergapekoekin.

2019ko ekitaldian, erkidego barneko eragilean erregistroan ofiziozko baja eman zaie 1.556 pertsonari edo entitateri, hain zuzen ere baja eman aurreko 12 hilabeteetan eragiketarik egin ez zutenei. 2019ko abenduaren 31n, 13.555 ziren zentsu horretan sartutako subjektu pasiboak.

2019 ekitaldian zehar hileroko itzulketa erregistroan barneratzeko 111 eskaera aurkeztu dira eta 3 eskaerari ukatu zaio barneratzea. Bestalde, 2019ko abenduaren 31n errolda horretan gaineratutako subjektu pasiboen zenbatekoa guztira 1.033ekoa da.

2019 ekitaldian zehar prozedura bat ezarri da, zeinak aukera ematen baitu IFZa ezeztatze eta ezeztapen hori birgaitzeko, eta beren IFZa ezeztatua izateko gai den entitateek determinatzen dituzten irizpideak ezarri dira; halaber, ezarri dira ezeztatzeak lan arlo desberdinetan eraginen dituen gorabeherak, horren arabera jardute aldera eta, bereziki, balio erantsiaren gaineko zergatik ordaintzeko dauden itzulketak praktikan etete aldera. 2019ko ekitaldian, IFZa ezeztatze 4 proposamen egin dira, eta 95 behin betiko ezeztatu ziren abenduaren 31n.

Asimismo, se sigue llevando control de aquellos empresarios y/o profesionales que solicitan el alta en el Registro de Operadores Intracomunitarios y que desarrollan una actividad considerada de riesgo, según lo establecido en el Decreto Foral 205/2008 de 22 de diciembre, por el que regulan las obligaciones tributarias formales del Territorio Histórico de Bizkaia, así como la realización de labores de seguimiento de los operadores incluidos en el mismo, a los efectos de las posibles denegaciones de solicitudes de alta, baja cautelar o exclusión del mismo. Idéntico control se ha seguido con los obligados tributarios del Registro de Devoluciones Mensuales del IVA.

Durante el ejercicio 2019 se han dado de baja de oficio del Registro de Operadores Intracomunitarios a 1.556 personas o entidades que durante los 12 meses anteriores a la fecha de la baja no habían realizado operaciones. El total de sujetos pasivos incluidos en dicho censo a 31 de diciembre de 2019 es de 13.555.

Se han presentado 111 solicitudes de inclusión en el Registro de devoluciones mensuales durante el ejercicio 2019 denegando su inclusión 3 solicitudes. Por otro lado, el total de sujetos pasivos incluidos en dicho censo a 31 de diciembre de 2019 es de 1.033.

Durante el ejercicio 2019 se ha consolidado el procedimiento por el cual se permite revocar el Número de Identificación Fiscal (NIF) y rehabilitar la revocación realizada, estableciendo los criterios que determinan las entidades cuyo NIF es candidato a ser revocado, así como las incidencias que tendrá la revocación en el ámbito de las distintas áreas de trabajo, para actuar en consecuencia y, en particular, la suspensión de la práctica de devoluciones pendiente por el Impuesto sobre el Valor Añadido. Durante el ejercicio 2019 se han efectuado 4 propuestas de revocación del NIF y 95 fueron revocadas definitivamente a fecha 31 de diciembre.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

BEZaren entitate taldearen araubide berezia eta SZaren zerga finkapenaren araubidea aplikatzea eskatu duten entitate taldearen kontra egiten jarraitu da.

Irabazi-asmorik gabeko erakundeen eta mezenasgoaren zerga-pizgarrien zerga-araubideari buruzko martxoaren 20ko 4/2019 Foru Araua eta hura garatzeko erregelamendua onartzean, xedapen iragankor bat ezarri zen, non zerrendatzen baitzen zer dokumentazio aurkeztu behar zuten 1/2004 Foru Arauaren II. tituluko araubide berezia aplikatzen zuten erakundeek, araudi berrira egokitze aldera. Modu berean, araubide berezi horri atxikitze lehen aldiz eskatu zuten erakundeek aurkeztu beharreko dokumentazioa ezarri zen. Errolda Fiskalen Atalak 4/2019 Foru Arauaren araubide berezi horretan sartzeko eskaera guztiak jaso, berrikusi eta baloratu zituen. Araubide hau onartzearekin loturik dauden erabakiak eta ebazpenak ere gauzatu dira. Arestion aipatu den horri guztiari dagokionez, guztira 421 eskabide jaso ziren.

Ondasun Higiezinaren gaineko Zergaren Atala

Atalaren barruan bere eskumen-eremuan sartzen diren ohiko eginkizunez gain, 2019an honako jarduera hau egingo dira, besteak beste:

- OHZn aldaketak ezartzea, ezaugarri bereziko ondasun higiezinaren (EBOH) katastroko balorazio berriaren ondorioz.

ZILZ

Zergadunarentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzuak 2019ko kudeaketa balantzea aurkeztu du.

Jendearentzako Arreta prozesuaren kudeaketa aurreratuko metodologiari eutsi diogu. Jarraitzen

Se sigue ejerciendo el control de los grupos de entidades que hayan solicitado aplicar el régimen especial del grupo de entidades en IVA y el régimen de consolidación fiscal en el IS.

Con la aprobación de la Norma Foral 4/2019, de 20 de marzo, de Régimen Fiscal de las Entidades sin fines lucrativos y de los Incentivos Fiscales al Mecenazgo, y de su Reglamento de desarrollo, se estableció una disposición transitoria en la que se relacionaba la documentación a presentar por las entidades que ya aplicaban el Régimen Especial del Título II de la Norma Foral 1/2004 con el fin de adecuarse a la nueva normativa. Se estableció asimismo la documentación a aportar para acogerse a este Régimen Especial por las entidades que solicitaban por primera vez el acogimiento a este Régimen Especial. Desde la Sección de Censos Fiscales se recogieron, revisaron y valoraron todas las solicitudes de acogimiento al citado Régimen Especial de la Norma Foral 4/2019. También se han realizado los acuerdos y Resoluciones relacionadas con el reconocimiento de este Régimen. Se recibieron un total de 421 solicitudes.

Sección del Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Además de la realización de funciones ordinarias incluidas en el ámbito de su competencia en el seno de la Sección se llevarán a cabo en el año 2019 entre otras la siguiente actuación:

- Implantación de las modificaciones en el IBI como consecuencia de la nueva valoración catastral de los Bienes Inmuebles de Características Especiales (BICES).

SIAC

El Servicio de Información y Asistencia a las personas contribuyentes presenta el balance de gestión del 2019.

Mantenemos la metodología de gestión avanzada del proceso de Atención al Público. Continuamos



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

dugu lankidetzan jarduten prozesu-lantalde baten bitartez. Adierazleekin eta helburuen arabera ere lan egiten dugu, kexak kudeatuz, zergadunen asebetetzea neurtuz, gure zerbitzu karta argitaratuz eta kudeaketa sistema urtean behin globalki berrikusi eta ebaluatuz. 2019an, herritarrentzako arreta-zerbitzuak etengabe hobetzen saiatzeaz gain, etorkizuneko ardatz estrategikoak indartzeko ahalegina egiten jarraitu dugu: ezagutzaren kudeaketa, egoitza elektronikoko zerbitzuen garapena, gure laguntza eta arreta zerbitzu eta prozedurak hobetu eta erraztea.

1. 2019ko hobekuntza helburuak

Ezarritako hobekuntza nagusiak hiru esparru nagusitan bildu dira: ezagutzaren kudeaketa, administrazio elektronikoa eta jendeari arreta emateko zerbitzuak.

1. Jakintzaren kudeaketa.- Jakintzaren kudeaketa etengabe hobetzea lanerako gure euskarri nagusi bihurtu da. 2019an, Gure Gidak (profesionalentzako eta erabiltzaileentzako informazio-edukien sorkuntza eta edizioa eta zerga-laguntzako zerbitzuen programa eta komunikazio- eta tutorizazio-zerbitzuak) honako zeregin hauek egin ditugu:

- 326 albiste berri argitaratu ditugu, eta 522 albiste eguneratu.
- Informazioa aurkezteko eta web orrian parte hartzeko formatu berri bat sortu dugu. Prozeduren sinplifikazioan oinarritutako formatua Gure Gidaren "urratsez urratseko gidak" proiektua da, eta katastroan, oinordetzetan eta transmisioetan aurretiko hitzordua pixkanaka ezartzearekin lotu dugu.
- Sarbide bolumen altua lortzen jarraitzen dugu. www.bizkaia.eus hasierako orriaren ostean lehenengo orria gara sarbideetan, milioi batetik gorako bolumenarekin. Hain

trabajando coordinadamente a través de un equipo de proceso. Trabajamos también con indicadores y por objetivos, gestionando quejas, midiendo la satisfacción de los contribuyentes, publicando nuestra carta de servicios y revisando y evaluando globalmente el sistema de gestión una vez al año. En 2019 hemos continuado trabajando, además de en la mejora continua de los servicios de atención a la ciudadanía, en reforzar los ejes estratégicos de futuro: la gestión del conocimiento, el desarrollo de servicios de sede electrónica y la mejora y simplificación de nuestros procedimientos y servicios de atención y asistencia.

1. Objetivos de mejora 2019.

Son tres los ámbitos que concentran las principales mejoras implantadas: gestión del conocimiento, administración electrónica y servicios de atención al público.

1. Gestión del Conocimiento. La mejora continua en la gestión del conocimiento se ha convertido en uno de nuestros pilares de trabajo principales. En 2019 Gure Gida (programa de servicios de , creación y edición de contenidos de información y asistencia tributaria para profesionales y personas usuarias, y servicios de comunicación y tutorización) ha abordado las siguientes tareas:
- Hemos publicado 326 noticias de nueva creación y 552 noticias de actualización.
 - Hemos creado un nuevo formato de presentación de la información y asistencia en la Web. Un formato basado en la simplificación de los procedimientos, es el proyecto "guías paso a paso" de Gure Gida, que hemos asociado a la implantación gradual de la cita previa en catastro, sucesiones y transmisiones.
 - Seguimos logrando un alto volumen de accesos. Somos tras la página de inicio de www.bizkaia.eus la primera en accesos, con un volumen superior a un millón.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

zuzen ere Gure Gidara 1.049.192 sarbide izatea lortu dugu.

Concretamente hemos logrado 1.049.192 accesos a Gure Gida.

2. Administrazio elektronikoa.

- 2019. urtean, ahaleginak egin dira Bizkaibaiko espedienteak egoitzara migratzen joateko, kontsulta-gune bakar gisa, 2020an migrazioa amaituta egotera eta Bizkaibai bulego birtuala ixtera iriste aldera.
- Helburu horren ildoari jarraikiz, identifikazio-sistema berrien erabilera sustatzeko lan egin dugu. Xede hori erdieste aldera, sentsibilizazio-kanpaina bat egin dugu gure bulego birtualeko erabiltzaileen artean, eta Bizkaibai edo Bak igarotzeko online sistema sinplifikatu bat ezarri dugu ereabiltzaile guztientzat.
- Bizkaibai egoitzara migratzeko proiektuaren informazio- eta laguntza-alderdiak lantzen hasi gara, webguneko informazio-eduki guztiak Egoitzako agertoki berrira egokitze aldera.
- Horrezaz gainera, Bizkaibaiko ordezkartaren homologazioa berrikusten ere lan egin dugu, baita irudikapen mota guztietan ere.
- Horrez gain, ondoko nobedade hau erantsi dugu sisteman: Bizkaibaiko autolikidazioek erregistro-zenbaki bat izango dute hemendik aurrera.
- Horrez gain, 2020ko urtarrilaren 1ean estreinatu den atzerapen-sistema berri baten ezarpenean lan egin dugu.

3. Jendaurreko arreta zerbitzuak. 2019an hobekuntza ekintza hauek ezarri dira:

- Aurretiko hitzorduaren zerbitzu berri bat

2. Administración electrónica.

- En 2019 los esfuerzos han estado centrados en ir migrando los expedientes de Bizkaibai a Sede como único punto de consulta, para llegar al objetivo de que en el verado de 2020 la migración esté concluida y se cierre la oficina virtual Bizkaibai.
- En línea con este objetivo hemos trabajado en potenciar el uso de los nuevos sistemas de identificación. Para ello hemos hecho una campaña de sensibilización entre los usuarios/as de nuestra oficina virtual y hemos implantado para todos/s un sistema simplificado on line de tránsito de Bizkaibai o Bak.
- Se ha comenzado a trabajar los aspectos informacionales y asistenciales del proyecto de migración de Bizkaibai a Sede, para adecuar todos los contenidos de información de la Web al nuevo escenario de Sede.
- También hemos trabajado en revisar la homologación de la representación de Bizkaibai, y en los diversos tipos de representación.
- Hemos incorporado la novedad de que las autoliquidaciones de Bizkaibai presentan a partir de ahora un número de registro.
- Hemos trabajado en la introducción de un nuevo sistema de aplazamientos que se ha estrenado el 1 de enero de 2020.

3. Servicios de atención al público. En 2019 hemos implantado las siguientes acciones de mejora:

- Hemos activado un nuevo servicio de cita



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

aktibatu dugu, kudeaketa-tresna hori gero eta gehiago zabalduz. Kasu honetan transmisioen arreta zerbitzuan. Horrela, bada, hiru motatako zerbitzuak eskaintzen ditugu: katastroa, oinordetzak eta dohaintzak, eta transmisioak.

previa, extendiendo cada vez más esta herramienta de gestión. En este caso en el servicio de atención de transmisiones. Con esto ya atendemos bajo cita previa tres tipos de servicios: catastro, sucesiones y donaciones, y transmisiones.

2. Kudeaketa helburuak 2019

2.1. Aurrez aurreko arreta

2.2. Telefono bidezko arreta

2.3. Arreta telematikoa

2.4. Kexak eta proposamenak

2.5. Erregistro eta jakinarazpenak

2.1. Aurrez aurreko arreta Bilbon.

Aurrez aurreko arreta Bilbon bi laguntza ataletan bereizten da:

Izapideen atalak leihatila bakar gisa funtzionatzen du erregistro, jakinarazpen zerbitzuetarako, ziurtagiriak eta ordainagiriak emateko, EGB, etab.

Konplexu atala, zerga kudeaketako zenbait atalen arreta moduluak integratzen dituena (Errenta, Sozietateak, Oinordetzak eta Dohaintzak, erroldak, IFZ, Katastroa, Eskualdaketak, BEZa...), ZILZeko zerga anitzeko profil modulu erabil anitzarekin batera, zerga kudeaketa 5 atal babesten dituena; eta administrazio elektronikoa laguntzeko modulu espezializatu bat. Zerga bilketako Zuzendariordetzako zerbitzuak ere atal honetan jaso dira.

2.1.1. Izapidetze atala Bilbo

Izapideen urteko helburua da 12 minutu baino gutxiagoko tartean artatutako pertsonen ehunekoa %80 baino gehiagokoa izatea.

2. Objetivos de gestión 2019.

2.1. Atención presencial

2.2. Atención telefónica

2.3. Atención telemática

2.4. Quejas y sugerencias

2.5. Registro y Notificaciones

2.1. Atención presencial en Bilbao

La atención presencial en Bilbao se divide en dos áreas de asistencia diferenciada:

El área de trámites que funciona como ventanilla única para los servicios de registro, notificaciones, emisión de certificados y cartas de pago, VMA,...

El área de complejas en la que se integran diversos módulos de atención de las distintas áreas de gestión tributaria (Renta, Sociedades, Sucesiones y Donaciones, Censos, NIF, Catastro, Transmisiones, IVA,...) junto con un módulo de perfil polivalente multimpuesto del SIAC, que apoya a 5 áreas de gestión tributaria; y un módulo especializado para la asistencia en administración electrónica. También se integran en esta área servicios de la Subdirección de Recaudación.

2.1.1. Área de trámites Bilbao

El objetivo anual de trámites es que el porcentaje de personas atendidas en menos de 12 minutos sea superior al 80%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Hona hemen 2019ko emaitzak:

2019an zehar hartutako pertsona guztiak:
67.624 pertsona; iazko zifra baino %10
baxuago da (iaz 74.560).

Beste alde batetik, eta kontuan hartuz
ziurtagiriak emateko operatiboak duen
garrantzia zehatza, bolumena nabarmena
delako, 2019an izan duen bilakaera aztertuko
dugu:

2019an zehar guztira emandako ziurtagiriak
2.202.986 izan dira; 2018an 2.324.266 izan
ziren, elkarreragingarritasunaren emaitza gisa.

Urteko helburuari dagokionez (aurrez aurre
emandako ziurtagirien ehunekoa emandako
guztien %15 baino gutxiago izatea), nabarmendu
behar da bete egin dela, ehunekoa %7,2koa izan
baita; horrek esan nahi du iazkoa baino emaitza
hobea lortu dela.

2.1.2. Konplexuen atala Bilbo

2019an 115.909 pertsonari eman zaie arreta.
2018an 146.963 pertsona izan ziren.

Hona hemen 2019ko emaitzak:

Urteko helburuari dagokionez (eragiketa
konplexuen arloan 20 minutu baino gutxiagoko
tartean arreta jaso duten pertsonen ehunekoa
%80tik gorakoa izatea), esan behar da ez dela
bete, ehunekoa %85,94 izan baita.

Urteko helburuari dagokionez (eragiketa
konplexuen arloan 15 minutu baino gutxiagoko
tartean arreta jaso duten pertsonen ehunekoa
%80tik gorakoa izatea), esan behar da bete egin
dela, 15 minutu baino gutxiagoan arreta eman
zaiolako publikoaren %81,73ri.

Los resultados en 2019 han sido los
siguientes:

Total de personas atendidas durante el 2019:
67.624 personas, una cifra inferior en un 10%
a la del año anterior, 74.560.

Por otra parte, y teniendo en cuenta el peso
específico, tan destacado por su volumen, de la
operativa de emisión de certificados, analizamos
su comportamiento en 2019:

El total de certificados expedidos durante 2018
ascendió a 2.202.986 frente a los 2.324.266 del
2018, como resultado de la interoperabilidad.

El relación al objetivo anual (que el porcentaje de
certificados expedidos presencialmente sea
inferior al 15% del total de expedidos), cabe
señalar que se ha cumplido ya que el porcentaje
ha sido del 7,2%, lo cual supone un resultado
mejor que el del año anterior.

2.1.2. Área de complejas Bilbao

El número de personas atendidas en 2019 ha
sido de 115.909 frente a las 146.963 del año
2018.

Los resultados en 2019 han sido los siguientes:

En relación al objetivo anual (que el porcentaje
de personas atendidas en menos de 20 minutos
en el patio de operaciones complejas de Bilbao
sea superior al 80%) se debe indicar que no se
ha cumplido ya que se ha atendido al 85,94%.

En relación al objetivo anual (que el porcentaje
de personas atendidas en menos de 15 minutos
en el patio de operaciones complejas sea
superior al 80%, se debe indicar que se ha
cumplido ya que se ha atendido al 81,73% del
público en menos de 15 minutos.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza	02. Ogasuna	932.123 Zerga Kudeaketa
05. Hacienda y Finanzas	02. Hacienda	932.123 Gestión Tributaria

2.1.3.-Bulego deszentralizatuetan bertan emandako arreta.

Ogasuneko zerbitzuak lurralde mailako 9 bulegotan ematen ditugu; bulego horiek, hain zuzen ere, Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia eta Portugalete udalerrietan daude.

Oinordetza eta Dohaintzen zerbitzuak Erregistroko likidazio bulegoetatik ematen dira Getxo, Basauri eta Balmaseda kasuetan salbu (Foru Ogasunak lankidetzaren hitzarmena du horiekin); gainerako zerbitzuak Bilboko bulego nagusian bezala ematen dira.

Honako hau da balantzea:

2019. urtean 182.406 pertsona artatu dira bulego deszentralizatuetan.

Urteko helburuari dagokionez (bulego deszentralizatuetan 15 minutu baino gutxiagoan artatutako pertsonen ehunekoa % 90etik gorakoa izatea, itxaronaldien kudeatzailea badago), esan behar da helburua lortu egin dela ehunekoa %90,9 izan baita.

2. 2. Telefono bidezko arreta

2019an sartu diren deien kopuruak %7,6 egin du behera. 515.289 dei izan dira, 2018ko 557.619en aldean.

Aitzitik, erantzundako deien bolumena areagotu egin da; 2019an 448.061 deikoa zen, eta 2018an, berriz, 444.518 deikoa.

Hona hemen 2019ko emaitzak:

- Urteko helburuari dagokionez (Call Centerko zerbitzu-maila %85 izatea), adierazi behar da dei gutxiago jasotzeak aukera eman duela artatutako deien urteko helburua %87ra arte gainditzeko.

2.1.3. Atención al público en oficinas descentralizadas.

Prestamos servicios en 9 oficinas territoriales desplegadas en los municipios de Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia y Portugalete.

Salvo los servicios de Sucesiones y Donaciones, que menos en Getxo, Basauri y Balmaseda, se ofrecen desde las oficinas liquidadoras de Registro (con las cuales Hacienda Foral tiene un convenio de colaboración), el resto de servicios ofrecidos son prácticamente los mismos que en la central de Bilbao.

El balance es el siguiente:

El número de personas atendidas en las oficinas descentralizadas en el 2019 ha sido de 182.406

En relación al objetivo anual (que el porcentaje de personas atendidas en menos de 15 minutos en oficinas descentralizadas donde haya gestor de colas sea superior al 90%), se debe indicar que se ha alcanzado porque el porcentaje ha sido del 88,3%.

2.2. Atención telefónica.

El número de llamadas entrantes durante el 2019 se ha reducido en un 7,6%. Se han registrado 515.289 frente a las 557.619 alcanzadas en 2018.

El volumen de llamadas respondidas, sin embargo, se incrementa de 444.518 en 2018 a 448.061 en 2019.

Los resultados de 2019 han sido los siguientes:

- En relación al objetivo anual (que el nivel de servicio en el Call Center alcance un 85%) cabe indicar que el hecho de recibir menos llamadas ha permitido superar el objetivo anual de llamadas atendidas hasta un 87% anual.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

2.3. Arreta telematikoa.

Modu telematikoan aurkeztea. Beste urte batez zerga-ereduen aurkezpen kopuruan gora egiten jarraitu dugu: %1,8ko gorakada egon da 2018kin alderatuta. 2019an BizkaiBai bidez 1.353.816 aitorten aurkeztu dira.

Laguntza postontzia. Beste helburu bat ere gaintitu dugu, alegia posta elektronikoa bidez jasotako mezuen %85 bost egun baino gutxiagoan erantzutea (zerga arloko informazio eta aholkularitzari buruzkoak): mezu elektronikoen %94,1 erantzun dugu epe hori bete baino lehen.

Jakinarazpen telematikoak: jakinarazpenak modu elektronikoa bidaltzeko erabiltzaileen kopurua %8,3 igotzea lortu dugu: 2018an 56.204 ziren eta 2019an 60.918. Azken bi urteetan %20, gutxi gorabehera.

Halaber, egindako jakinarazpen elektronikoen kopuruari dagokionez, 149.501 jakinarazpen egin dira 2019an. 2018an 125.571 jakinarazpen egin ziren, eta horrek aurreko paragrafoan adierazitako %20ko iguera berresten du.

Laburbilduz, ikusten da zerbitzu telematiko guztiek apurka gora egiten dutela.

2.4. Kexak eta iradokizunak

Aurten, jasotako kexa eta iradokizunen kopurua, guztira, 562koa izan da; 2018an 576 izan zen; horrek esan nahi du %3,4ko beherakada izan dela.

Hona hemen 2019ko emaitzak:

Urteko helburuari dagokionez: (kexa eta iradokizunen %100i erantzuna ematea) nabarmendu behar da aurtengo datuen arabera ezarritako helburua erabat bete dela (%100).

2.3. Atención telemática.

Presentaciones telemáticas. Un año más seguimos creciendo en el número de presentaciones de modelos tributarios. Se ha producido un crecimiento del 1,8% respecto a 2018. En 2019 se han presentado por BizkaiBai 1.353.816 declaraciones.

Buzón Laguntza. Otro de los objetivos marcados, el de responder al 85% de los correos electrónicos recibidos (con consultas de información y asistencia tributaria) en menos de 5 días también ha sido superado con un resultado del 94,1%.

Notificaciones telemáticas. Hemos aumentado un año más los usuarios notificables electrónicamente en un 8,3% de 56.204 en 2018 a 60.918 en 2019. Aproximadamente un 20% en los dos últimos años.

Asimismo, en lo que al número de notificaciones electrónicas realizadas se refiere, en 2019 se han practicado 149.501. El año 2018, se realizaron 125.571 notificaciones, lo que confirma el incremento del 20% indicado en el párrafo anterior.

En conclusión se observa un crecimiento progresivo de todos los servicios telemáticos.

2.4. Quejas y sugerencias

Durante este año, el número total de quejas y sugerencias que se han recibido ha sido de 562, frente a las 576 que se obtuvieron en 2018 lo que supone un descenso del 3,4%.

Los resultados de 2019 han sido los siguientes:

En relación al objetivo anual: (que el 100% de las quejas y sugerencias recibidas sean contestadas) cabe señalar que Los datos de este año reflejan una plena satisfacción del objetivo fijado (100%).



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Urteko helburuari dagokionez (kexa eta iradokizunen ehunekoa [lehen mailakoa, erantzutea eskusiboki ZILZri dagokionean] 12 egun edo gutxiagoan erantzundakoak %85etik gorakoa izatea), esan behar da bete egin dela, %96,4ra iritsi baikara.

Hurrengo urteko helburuari dagokionez: (kexa eta iradokizunen ehunekoa [bigarren mailakoa, erantzuteko atalen laguntza behar denean] 21 egun edo gutxiagoan erantzundakoa %85etik gorakoa izatea), nabarmendu behar da helburua bete egin dela, lortutakoa %83,7koa izan baita, % 91,5i Epearen barruan erantzun zaie-eta.

2019. urtean, lehen mailako kexarik ohikoenak hauek izan dira:

- PFEZ tramitazioa
- Beste batzuk
- Itxaroteko denborak
- Bizkaibai

Eta bigarren mailako ohikoenak hauek dira:

- PFEZ
- Beste batzuk
- OHZ/Katastroa.

2.5. Erregistroa eta Jakinarazpenak

Erregistroaren kudeaketa integralari dagokionez, sailean aurkeztutako edo jasotako dokumentu ororen sailkapena, zaintza, kontrola eta banaketa eta komunikazio eta jakinarazpenak kudeatzeari eta sail arteko komunikazio zerbitzuari dagokionez, 2019an zehar jardueraren adierazle nagusiek datu hauek islatu dituzte:

Sobre el objetivo anual-(que el porcentaje de quejas y sugerencias (de primer nivel cuya contestación depende del SIAC exclusivamente) contestadas en 12 o menos días sea superior al 85%), se debe indicar que se ha cumplido, pues hemos llegado a un 96,4%.

En relación al siguiente objetivo anual: (que el porcentaje de quejas y sugerencias de segundo nivel para cuya contestación es necesario recabar la asistencia de las secciones) contestadas en 21 o menos días sea superior al 85%) se debe señalar que este objetivo se ha cumplido, ya que se han contestado en plazo el 91,5%

En el año 2019, las quejas más habituales en el primer nivel son las referidas a:

- Tramitación IRPF
- Otros
- Tiempos de espera
- Bizkaibai

Y las más habituales en el segundo nivel son:

- IRPF
- Otros
- IBI/Catastro

2.5. Registro y Notificaciones

Respecto a la gestión integral del registro, clasificación, custodia, control, distribución de todo documento presentado o recibido en el departamento y respecto a la gestión de comunicaciones y notificaciones y el servicio interdepartamental de comunicaciones los indicadores principales de actividad durante 2019 presentan los siguientes datos:



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasun eta Finantza	02. Ogasuna	932.123 Zerga Kudeaketa
05. Hacienda y Finanzas	02. Hacienda	932.123 Gestión Tributaria

- Sarrera-bolumena: Bilboko erregistroan 592.713 sarrera (248.180 paperean eta 344.533 Interneten).
- Irteera-bolumenak: erregistro-irteerak (Bilbon bakarrik daude) 398. Konputu-sistema aldatu da, eta, orain, zerga-ereduen kudeaketarekin lotuta ez dauden eta RG aplikazioarekin egiten diren idazkiei dagozkien irteera-erregistroak baino ez ditugu kontabilizatzen, horiek jakinarazpenetan kontabilizatzen baitira NT aplikazioarekin.

Jakinarazpenen datuak:

- Bidalketak, guztira: 1.373.881.
 - Jaso-agiriarekin: 331.835.
 - Jaso-agiririk gabe: 847.772.
 - Bidalketa telematikoak: 194.204.

- Volúmen de entradas: Entradas en registro de Bilbao 592.713 (248.180 en papel y 344.533 por Internet).
- Volúmen de salidas: Salidas de Registro (solo hay en Bilbao) 398. Se ha modificado el sistema de computo y aquí ahora solo contabilizamos los registros de salida referentes a escritos no relacionados con la gestión de modelos tributarios y que se realizan con la aplicación RG, pues estos se contabilizan en notificaciones con la aplicación NT.

Datos de Notificaciones:

- Envíos totales: 1.373.881.
 - Con acuse: 331.835.
 - Sin acuse: 847.772.
 - Envíos telemáticos: 194.204.