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, Katastroak eta Zerbitzuen Zuzendaritza Nagusiari atxikita dago Antolaketa, Berrikuntza eta Argitalpenak 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.

Informazio eta Sistemen Zuzendariordetzak koordinaturiko arlo honetan, 195.000 ordu inguru erabili dira; 2021. urtean baino % 27 gutxiago.

Proiektu garrantzitsuenak, erabilitako baliabideen ikuspegitik, hauexek izan dira:

- Errenta berria
- BATUZ
- BEZa egoitzan.

Aplikazioak hobetzeko eta ekitaldiko jarduerari moldatzeko jarduerei dagokienez, hauek dira lanik nabarmenenak:

- Ogasuneko Zuzendaritza Nagusia:
  - Aplikazioak 2022an hartutako aparteko neurri fiskaletara egokitzearekin lotutako lanak.
- Zerga Zuzenen Zerbitzuaren proiektuak:
  - 2021eko Sozietateen kanpaina.

Este Programa, adscrito a la Dirección General de Catastro y Servicios a través del Servicio de Organización, Innovación y Publicaciones, 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.

Este ámbito, coordinado por la Subdirección de Información y Sistemas, ha empleado en torno a 195.000 horas, una cifra un 27% inferior a la de 2021.

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

- Nueva Renta
- BATUZ
- IVA en sede.

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:
  - Trabajos vinculados a la adaptación de las aplicaciones a las medidas fiscales extraordinarias adoptadas en 2022
- Proyectos del Servicio de Tributos Directos:
  - Campaña de Sociedades 2021.

- Zeharkako Zergen Zerbitzuan honako eskaera hauek nabarmendu daitezke:
  - Euskal Notario Elkargoarentzako eskualdaketen plataforma
  - Hobekuntzak gasolio profesionalari lotutako prozesuetan
- Zergadunaren profilaren araberako Zergak Kudeatzeko Zerbitzuan nabarmendu behar dira:
  - 2022rako OHZ eta JEZaren ordainagiriak jaulkitzea.
  - 035 eredua.
- Zergadunarentzako Informazio eta Arreta Zerbitzuan egindako jarduerak honako hauek izan dira:
  - Aldaketak 40 ziurtagirian.
  - Gure Gidako edukiak eguneratzea.
- Ikuskapen Zuzendariordetza.
  - Suitean hobekuntzak eta funtzionalitate berriak ezartzea.
- Koordinazio eta Laguntza Teknikoko Zuzendariordetzaren jarduketa garrantzitsuena 2020 eta 2021eko errenten karga izan da CEDen.
- Hauek izan dira Zerga-bilketa Zuzendariordetzaren jarduera nagusiak:
  - Z3 berriaren diseinua.
  - Gerorapenen aplikazioa G88ra egokitzea.
  - Zorraren aitorpenaren tratamendua, egoitzan aldez aurretik hartutakoa bada.

- En el Servicio de Tributos Indirectos destacan las siguientes peticiones:
  - Plataforma Transmisiones para el Colegio Notarial Vasco
  - Mejoras en los procesos vinculados con el gasóleo profesional
- En Servicio de Gestión Tributaria por perfíl de contribuyente destacan:
  - Emisión de recibos IBI e IAE para 2022.
  - Modelo 035.
- En el Servicio de Información y Atención al Contribuyente las actuaciones realizadas han sido:
  - Modificaciones en el certificado 40
  - Actualización de contenidos de Gure Gida
- Subdirección de Inspección.
  - Implantación de mejoras y nuevas funcionalidades en la suite Sendaudit
- La actuación más relevante en la Subdirección de Coordinación y Asistencia Técnica ha sido la carga de la Rentas 2020 y 2021 en el CED
- Las principales realizaciones de la Subdirección de Recaudación han sido:
  - Diseño de la nueva Z3
  - Adaptación de la aplicación de aplazamientos al G88.
  - Tratamiento del reconocimiento de deuda si contraido previo en sede

- Informazio eta Sistemetako Zuzendariordetzak baliabide gehienak hauetara bideratu ditu:
  - BGDS 19/2021 Legea trukea aldatzea
  - Hobekuntzak 2021eko FUn
- Finantzen, Aurrekontuen eta Ondarearen Zuzendaritza Nagusia:
  - Aurrekontuak eta Kontabilitatea: komunikazioa BDNSrekin eta Kostuen Kontabilitatea Analitikoa
- Hona hemen Katastroaren eta Zerbitzuen Zuzendaritza Nagusiko lanik garrantzitsuenak:
  - KATW katastro berrira egokitzea.
  - 2021eko errenta kanpainaren web gunea eguneratzea.
  - Ogasuna web guneko hobekuntzak eta aldaketak.

1.2. Mikroinformatikako inbertsioak.

Lanpostuak ordenagailu eramangarriz hornitzeko 2021ean hasitako ildoari jarraituta, inbertsiorik garrantzitsuenak 230 eramangarri eta 240 hedapen-oinarri erostean oinarritu dira.

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, ekintza hauexek egiten jarraitu da:

- La Subdirección de Información y Sistemas ha dedicado la mayor parte de sus recursos a:
  - Modificación de intercambio IMV Ley 19/2021
  - Mejoras en UF 2021
- En la Dirección General de Finanzas, Presupuestos y Patrimonio:
  - Presupuestos y Contabilidad: comunicación con BDNS y Contabilidad Analítica de Costes
- En la Dirección General de Catastro y Servicios los trabajos más importantes fueron:
  - Adaptación de KATW al nuevo catastro
  - Actualización de la web de la campaña de Renta 2021.
  - Mejoras y modificaciones en la web Ogasuna.

1.2. Inversiones Microinformáticas.

Continuando en la línea iniciada en 2021 de dotar los puestos con ordenadores portátiles, la inversiones más importantes han consistido en la adquisición de 230 portátiles y 240 bases de expansión.

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:

- Zerbitzuetako buru guztiei informatzea informatikarekin lotutako fakturatze sistemari eta informatikarekin lotutako kostuei buruz.

- Arduradun bakoitzari hilero informazioa ematea bere unitatean sortutako gastu errealari buruz.

2.1. Erabiltzaileei Jaramon egiteko Zentroaren euskarria.

2022an Ogasuneko langileek erabiltzaileen laguntza-zerbitzura (EAZ) egindako dei erregistratuak 15.620 izan ziren, 2021eko 17.353 erabiltzaileena baino % 10 gutxiago.

Kanpotik jasotako deiei dagokienez, 2022ko ekitaldian 24.698 dei izan ziren; horrek esan nahi du kopurua % 47 txikitu zela 2021eko 46.788ko kopuruarekin alderatuta.

- 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 2022 el total de registros de llamadas del personal de Hacienda al servicio de ayuda a los usuarios (CAU) ha sido 15.620 una cifra un 10% inferior las 17.353 de 2021.

Respecto a las llamadas recibidas del exterior, para el ejercicio 2022 han alcanzado la cifra de 24.698, lo que ha supuesto una disminución del 47% en relación a las 46.778 de 2021.