

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasuna eta Finantzak 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.

2022ko Errenta Kanpaina 2023ko apirilaren 17tik ekainaren 30era bitartean egin da, eta aitorten-zirriborroak egiteko, eskuragarri jartzeko eta aurkezteko duela 2 urte abian jarri zen sistema berria finkatzea ekarri du; sistema horrek Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren kudeaketan mugarri bat ezarri zuen.

Aurreko ekitaldietan bezala, aitortenak modu digitalean aurkeztu ahal izan dira, errentaren webgunearen eta APParen bidez, baita telefonoz eta aurrez aurre ere, eta gogobetetze-maila handia izan da.

2023ko abenduaren 31ra arte, 659.495 errenta-aitorten aurkeztu dira guztira, eta horietatik 471.910 itzuli beharrekoak izan dira, 166.693 ordaindu beharrekoak eta 20.892 zero emaitzakoak. Ondareari dagokionez, 8.062 aitorten aurkeztu dira guztira.

Errentaren itzulketen kudeaketa arinak, aurreko urteetan bezala, zergadunek gehien baloratzen duten puntuetako bat izaten jarraitzen du.

2022ko errenta-kanpainan itzulketen kudeaketan egindako berrikuspen- eta kontrol-jarduketek 3.309.922 € aurrezteka ekarri dute.

Tributos Directos

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

La campaña de Renta 2022, que se ha desarrollado entre 17 de abril y 30 de junio de 2023, ha supuesto la consolidación del nuevo sistema de confección, puesta a disposición y presentación de borradores de declaración que se inició hace 2 años, y que marcó un antes y un después en la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Al igual que en ejercicios anteriores la presentación de las declaraciones se ha podido realizar digitalmente, a través de la web y APP de renta, telefónica y presencialmente, con un alto nivel de satisfacción.

Hasta el 31 de diciembre de 2023 se han presentado un total de 659.495 declaraciones de Renta, de las cuales 471.910 han sido a devolver, 166.693 a ingresar y 20.892 con resultado cero. En lo referente a Patrimonio, se han presentado un total de 8.062 declaraciones.

La ágil gestión de las devoluciones del Renta sigue siendo, como en años anteriores, uno de los puntos más valorados por las personas contribuyentes.

Las actuaciones de revisión y control realizadas en la gestión de las devoluciones durante la campaña de Renta 2022 han supuesto un ahorro de 3.309.922 €.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

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

Uztailaren 1etik 26ra bitartean, 2022ko ekitaldiko sozietateen gaineko zerga aurkezteko kanpaina egin da, eta 39.788 aitorpen aurkeztu dira orotara, honelaxe banakatuta ageri direnak hain zuzen ere: 3.905 aitorpen "itzultzekoak" (272 milioi euro guztira), 16.881 "ordaintzekoak" (586 milioi euro guztira) eta, azkenik, 19.002 "zerora sartzekoak".

Sozietateen gaineko Zergari dagozkion itzultze-eskariak egiteko dagoen epe labur hori betetze aldera, lehendabizi eskariak tresna informatikoekin baliozkotu dira eta, gero, eskuz kontrolatu; hori, aipatutako prozesuaren aurreko hilabeteetan. Hala, 2023. urteko irailean eta abenduan 3.734 itzulketa egin dira (guztira, 269 milioi euro). Dena den, aurreikusita dago bigarren mailako berrikuspen-prozedurak egitea (Foru Ogasunak lehendik dituen datuak edo tertziarioak eskuz kontrastatzea eskatzen dutenak, zergapekoei dokumentazioa eskatuz), zeinek aurkeztutako itzulketa-eskaera guztiak aztertzea baitakarte.

Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zergari dagozkion itzulketa-eskaerei dagokienez, 2023. urtean zehar behin-behineko 643 likidazio egin dira eta 2.843.354,09 euro itzuli dira.

Ez-aurkezleak kontrolatzeko jarduketei dagokienez, 2023. urtean guztira 2.125 errekerimendu igorri dira sozietateen gaineko zergaren autoliquidazioa aurkezteko.

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 2022, habiéndose presentado 39.788 declaraciones, que se desglosan de la siguiente manera: 3.905 corresponden a las de "a devolver" con un importe de 272 millones de euros, 16.881 a las de "a ingresar" con un importe de 586 millones de euros y finalmente 19.002 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 los meses de setiembre y diciembre de 2023 se han realizado 3.734 devoluciones por un importe de 269 millones de euros. 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 2023 se han practicado 643 liquidaciones provisionales con un importe a devolver de 2.843.354,09 euros.

Por lo que se refiere a las actuaciones de control de no presentadores/as, durante el año 2023 se han emitido un total de 2.125 requerimientos de presentación de autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Agirien zein aitorpen edo autolikidazioen aurkezpenen inguruan egindako errekerimenduak oinarri izanik, 2023. urtean zehar 340 likidazio-proposamen egin dira Sozietateen gaineko Zerga dela eta, baita hiri-higiezinaren alokairu edo azpialokairuaren ondoriozko errenta edo etekinen atxikipenei dagokienez 92 likidazio-proposamen eta lana, jarduera profesionala, nekazaritza- eta abeltzaintza-jarduera eta sariak tarteko eskuratutako etekinen atxikipenei dagokienez 315 likidazio proposamen ere.

Laneko atxikipenen aitorpenen eta autolikidazioen kudeaketari dagokionez, Atalak eginiko jarduketan artean, ondoko hauek izan dira: behin-behineko 570 likidazio egin dira lan pertsonaleko etekinen gaineko atxikipenen kontzeptuagatik, guztira 2,60 milioi euro, eta behin-behineko 630 likidazio, hiri-higiezinaren alokairu edo azpialokairuetatik sortutako atxikipenengatik, guztira 522 mila euro.

Azkenik, telefono bidez egindako kontsultei dagokienez, Ataleko langileek 2023an ebatzitako kontsultak asko izan dira, konplexuak direlako Sozietateen gaineko Zergaren eta Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zergaren tributazioa, atxikipenei eta konturako ordainketei buruzko araudia, Atalak kudeatutako alderdiak, baita Sozietateen gaineko Zergaren autolikidazioa egiteko laguntza-programarekin lotuta jasotako deiak ere, Atala baita dei-mota horiei arreta ematen diena, eskatzen duten espezializazioa dela eta.

Sobre la base de los requerimientos efectuados, tanto de documentación como de presentación de declaraciones o autoliquidaciones, se han efectuado, durante el año 2023, 340 propuestas de liquidación por el concepto de Impuesto sobre Sociedades, 92 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rentas o rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos y 315 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rendimientos de trabajo, de actividades profesionales, de actividades agrícolas y ganaderas y premios.

En cuanto a la gestión de las declaraciones y autoliquidaciones de retenciones de trabajo, entre otras actuaciones realizadas por la Sección, se han practicado 570 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos de trabajo personal con un importe de 2,60 millones de euros y 630 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos con un importe de 522 mil euros.

Por último, en cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección durante 2023, se ha mantenido en niveles muy altos debido a la complejidad de la tributación tanto del Impuesto sobre Sociedades como del Impuesto sobre la Renta de No Residentes y la normativa relativa a las retenciones y pagos a cuenta, aspectos gestionados por la Sección, 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. Ogasuna eta Finantzak 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria

Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.

2023ko ekitaldian oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren bidez lortutako bilketa 77.776.107,50 eurokoa izan da, aurreko ekitaldian egindakoa baino handiagoa.

2023an 26.913 espediente aurkeztu dira; kopuru hori 2021ekoaren eta 2022koaren antzekoa da, eta aurreko ekitaldietakoa baino nabarmen handiagoa.

Antzekoa da, halaber, 2023an egindako likidazioen kopurua, aurrekoarekin alderatuta (4.354). Ebatzitako errekurtsoen kopuruak behera egin du 2023an; 131 izan dira guztira. Aitzitik, aldi horretan aztertutako espedienteen kopuruak gora egin du, 44.949 izan baitira.

2023. urtean, aurkezpen telematikoa sendotu egin da SIGNO bidez —notariotzen plataforma teknologikoa—: 650, 651 eta 653 ereduak aurkezteko aukera ematen du, eredu anitzeko espedienteak barne, eta kanal horren bidez aurkezten da espedienteen ia laurdena.

Zeharkako Zergak

Zeharkako Zergen Administrazioa osatzen duten atalek egindako jarduketa nagusien azterketari dagokienez, honako alderdi hauek aipa ditzakegu:

Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atala

2023ko ekitaldian zehar garatu diren urteko ereduak (390, 391) dagozkien 2022ko ekitaldiko itzulketen kanpaina orokorraren barruan, 4.418 itzulketa eskatu dira (141.673.634,61 euro). Horietatik 3.801 itzultzeko likidatu dira (115.618.655,16 euro).

Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

La recaudación obtenida por el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones durante el ejercicio 2023 ha sido de 77.776.107,50 euros, superior a la cantidad recaudada en el ejercicio anterior.

En el año 2023 se han presentado 26.913 expedientes, una cifra similar a la de 2021 y 2022 y notablemente superior a la de los ejercicios precedentes.

También resulta similar la cifra de liquidaciones practicadas en el año 2023 respecto al anterior, 4.354. El número de recursos resueltos ha descendido en 2023, 131 en total. En cambio, ha aumentado el número de expedientes revisados en este periodo, al haberse alcanzado la cifra de 44.949.

En 2023 se ha consolidado la presentación telemática a través de SIGNO, la plataforma tecnológica de las notarías, que permite la presentación de los modelos 650, 651 y 653, incluidos expedientes multimodelo, representando el canal de presentación de casi la cuarta parte de los expedientes.

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:

Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido:

Dentro de la campaña general de devoluciones del ejercicio 2022 correspondientes a los modelos anuales (390, 391) y que se ha desarrollado durante el año 2023 se han solicitado 4.418 devoluciones por un importe de 141.673.634,61 euros, de las cuales se han liquidado a devolver 3.801 por importe de 115.618.655,16 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

155 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 4.887.421,95 euro).

Se han denegado 155 devoluciones por un importe de 4.887.421,95 euros.

24 itzulketa-eskaera ebazteke geratu dira, hain zuzen ere administrazio-organismoek egiaztatu behar dituztelako, edo zergadunek beraiei eskaturiko frogagiriak ekarri behar dituztelako.

Quedan pendientes 24 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.

303 ereduari dagokionez, 2023ko ekitaldian 6.599 itzulketa eskatu dira, guztira 684.052.506,30 euro, eta 6.250 likidazio egin dira, (guztira, itzultzeko 662.576.414,56 euro).

En cuanto al modelo 303, durante el ejercicio 2023 se han solicitado 6.599 devoluciones por un importe de 684.052.506,30 euros, y se han practicado 6.250 liquidaciones por un importe a devolver de 662.576.414,56 euros.

44 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 644.289,49 euro).

Se han denegado 44 devoluciones por un importe de 644.289,49 euros.

Itzultzeko 349 eskaera bideratzeke daude (19.813.528,93 euro), administrazio-organismoek egiaztatzeke dituztelako edo zergadunei eskatu zaizkien frogagiriak aurkezteke daudelako.

Quedan pendientes 349 solicitudes de devolución por un importe de 19.813.528,93 euros, 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.

Hileko Itzulketen Erregistroari dagokionez, 1.332 zergadun daude erroldatuta.

En cuanto al RDM, hay censados 1.332 contribuyentes.

Azkenik, erakunde-taldeek 353 ereduari dagokionez, 2023ko ekitaldiari dagozkion 308 espediente izapidetu dira. Egindako likidazioen emaitza dirua itzuli beharra izan da, 68.966.398,36 euro guztira. 43 itzulketa-eskari ebatzi gabe geratu dira (5.069.330,63 euro).

Por último, respecto del modelo 353, referente a los Grupos de entidades, se han tramitado 308 expedientes correspondientes al ejercicio 2023, practicando liquidaciones con resultado a devolver por importe de 68.966.398,36 euros quedando pendientes 43 solicitudes de devolución por un importe de 5.069.330,63 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

2023. urteko ekitaldi horretan bertan, 6.297 errekerimendu egin dira. Horien ondorioz, BEZaren zergadunen oinarria handitu da eta, beraz, bildutako zenbatekoa ere bai. Aldi berean, zergadun ugariren zergaren inguruabarrak argitu egin dira. Likidazioei dagokienez, 15.767 egin dira, eta 20.342 autoliquidazio berrikusi dira 2023an. Ebatzitako errekurtsoen kopurua 1.212 izan da.

Zigorrei dagokienez, 169 zigor jarri dira (422.634,10 euro, guztira).

Bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko 1.355 eskari ebatzi dira (7.572.488,39 euro, guztira).

Informazioa Berehala Hornitzeko (IBH) sistema 2018ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean; Balio Erantsiaren gaineko Zergaren erregistro-liburuak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoan izatea dakar horrek, zenbait zergadunen kasuan. 2023ko ekitaldian guztira 36.554.306 faktura jaso dira, guztira 1.561 aurkezlerenak.

Zerbitzuen prestazioei eta ondasunen urruneko salmentei aplikatu beharreko araubide berezi berriei dagokienez (2021eko ekitaldian jarri ziren indarrean), 2023ko ekitaldian 369 ereduaren 299 autoliquidazio aurkeztu dira. Ikuspuntu informatikotik, identifikazio-herrialdearen eta kontsumo-herrialdeen kudeaketa-jarduketan transmisio-garapenekin jarraitzen da.

Ondare Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Atala.

2023ko ekitaldian, 51.975 autoliquidazio aurkeztu dira (63.487.117,50 euro, guztira).

Durante ese mismo ejercicio 2023 se han practicado 6.297 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 15.767 y se han revisado 20.342 autoliquidaciones en 2023. El número de recursos resueltos ha sido de 1.212.

En cuanto a las sanciones, se han impuesto 169 sanciones por un importe de 422.634,10 euros.

Se han resuelto 1.355 solicitudes de devolución de ingresos indebidos por un importe de 7.572.488,39 euros.

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 2023 se han recibido un total de 36.554.306 facturas de un máximo de 1.561 presentadores.

En relación con los nuevos regímenes especiales aplicables a las prestaciones de servicios y ventas a distancia de bienes, que entraron en vigor en el ejercicio 2021 se han presentado, durante el ejercicio 2023, 299 autoliquidaciones del modelo 369. Desde el punto de vista informático, se continúa con los desarrollos de transmisión de actuaciones de gestión tanto del país de identificación como de los países de consumo.

Sección del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Durante el ejercicio 2023 se han presentado en la sección 51.975 autoliquidaciones, por importe de 63.487.117,50 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasuna eta Finantzak 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria
Likidazio-bulegoetan 13.718 autolikidazio, 24.419.656,22 euroko zenbatekoarekin.	En las Oficinas Liquidadoras 13.718 autoliquidaciones, por un importe de 24.419.656,22 euros.	
1.771.107 euroko 933 likidazio egin dira Bilboko bulego nagusian.	Se han practicado 933 liquidaciones, por un importe de 1.771.107 euros en la oficina central de Bilbao.	
Likidazio-bulegoetan 376 likidazio izan dira 2023an (541.543,70 euro).	En las OOLL, las liquidaciones en 2023 han sido 376, por un importe de 541.543,70 euros.	
601 errekerimendu egin dira.	Se han efectuado 601 requerimientos.	
282 errekurtsu ebatzi dira.	El número de recursos resueltos asciende a 282.	
Azkenik, adierazi beharra dago bidegabeko diru-sarreraren 340 itzulketa egin direla.	Por último, señalar que se han realizado 340 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 2023an kudeaturiko zergak:	Los Impuestos gestionados por dicha Sección durante el 2023 han sido los siguientes:	
A.- Fabrikazioaren gaineko zerga bereziak	A.- Impuestos Especiales de Fabricación	
1. Alkoholaren eta edari alkoholduen 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. Tabako-laboreen gaineko Zerga Berezia.	3. El Impuestos Especial sobre las Labores del Tabaco.	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

B.- Elektrizitatearen gaineko zerga berezia.

B.- Impuesto especial sobre la Electricidad

C.- Ikatzaren gaineko zerga berezia.

C.- Impuesto especial sobre el Carbón.

D.- Ingurumeneko zergak.

D.- Impuestos medioambientales

- Energia Elektrikoaren Ekoizpenaren Balioaren gaineko Zerga. Zerga hau etenda egon da 2023an.
- Berotegi-efektuko Gas Fluoratuen gaineko Zerga.
- Berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga.
- Hondakinak zabortegetan uztearen eta hondakinak erraustearen gaineko zerga.

- Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica. Este impuesto ha estado suspendido durante el año 2023.
- Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero.
- Impuesto sobre los envases de plástico no reutilizables.
- Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, y la incineración de residuos.

Gaur egun, gutxi gorabehera 1.295 establezimendu daude errolatuta Zerga Berezien erregistroan.

A día de hoy se encuentran censados aproximadamente 1.295 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales.

Berotegi-efektuko gas fluordunei dagokienez, 2022. urtean zergaren funtzionamendua aldatu da, eta eroldan 33 establezimendu daude gaur egun. Berrerabilgarriak ez diren plastikozko ontzien gaineko zergaren zentsuak eta hondakinak zabortegetan uztearen, erraustearen eta hondakinen baterako errausketaren gaineko zergarena sortu berriak dira, eta 236 eta 11 establezimendu dituzte, hurrenez hurren.

En relación a los Gases Fluorados de Efecto Invernadero, durante el año 2022 se modificó el funcionamiento del impuesto, constando actualmente de 33 establecimientos. Los censos del impuesto sobre envases de plástico no reutilizables, así como el del Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la co-incineración de residuos son de nueva creación constando de 236 y 11 establecimientos respectivamente

Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere hidrokarbuoen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (1.427.917.269,60 euro, gutxi gorabehera) eta tabako-laboreen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (150.625.783,43 euro) dagokienez.

Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial de fabricación sobre hidrocarburos (1.427.917.269,60 euros aproximadamente), y al impuesto especial de fabricación sobre las labores del tabaco (150.625.783,43 euros).

Berotegi-efektuko gas fluordunen gaineko zergak eragindako bilketa 1.950.418,58 eurokoa izan da.

La recaudación respecto al impuesto de gases fluorados de efecto invernadero ha sido de 1.950.418,58 euros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Elektrizitatearen gaineko zergaren tasa murriztuta egon da 2023an, 0,5 izan da, eta zerga horrek eragindako bilketa 4.573.392,62 eurokoa izan da.

El tipo del impuesto sobre la electricidad ha estado reducido durante el año 2023, siendo 0,5, y la recaudación por este impuesto ha ascendido a 4.573.392,62 euros.

2023an, bi ingurumen-zerga berri hitzartu dira:

En el año 2023, se han concertado dos nuevos impuestos medioambientales:

1. Berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga. 2023an 2.059.895,82 euro bildu dira.
2. Hondakinak zabortegetan uztearen eta hondakinak erraustearen eta hondakinen baterako erraustetaren gaineko zerga. 2023an 7.555.173,23 euro bildu dira.

1. Impuesto sobre los envases de plástico no reutilizables. Su recaudación durante el año 2023 ha sido de 2.059.895,82 euros.
2. Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la co-incineración de residuos. Su recaudación durante el año 2023 ha sido de 7.555.173,23 euros.

Gasolio profesionalari dagokionez, 2023ko ekitaldian 47.539 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hilabete bakoitzeko, 2022ko apirilean hilerokoa izatera igaro baitzen), eta horien emaitza 4.157.715,54 euro itzuli beharra izan da.

En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2023, 47.539 liquidaciones (una por vehículo y mes ya que en abril de 2022 pasó a ser mensual) con un resultado a devolver de 4.157.715,54 euros.

Gainera, urte horretan, atalak garraiorako laguntza ordaindu du abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuan ezarritako gasolio profesionalaren itzulketaren onuradunentzat.

Además, durante este año la sección ha pagado la ayuda al transporte para beneficiarios de la devolución por Gasóleo Profesional establecida en el Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre.

Nekazaritzako gasolioari dagokionez, 276 likidazio egin dira, guztira 204.744,58 euro, eta abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuak jasotzen duen nekazaritzako gasolioaren kontsumorako laguntza ere kudeatu da.

En relación al gasóleo agrícola, se han practicado 276 liquidaciones por un importe de 204.744,58 euros, y también se ha gestionado la ayuda al consumo de gasóleo agrícola que recoge el Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre.

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

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

Hiru taldetan bana daitezke Atal honi agindutako egitekoak:

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



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

a) Jokoaren gaineko Zerga tasarekin, Eusko Jaurlaritzaren Tasaren Errekarguarekin, Jokoaren Jardueren gaineko Zergarekin 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 hain zuzen ere, makina, bingo eta apustu eta jolas-jardueren dagozkienak, urteko eta urte anitzeko jardueren kasuetan (online jolasak).
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta sarrera bidegabeen eskaerak izapidetzea.
- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo aurrez aurre.
- Zorizko jokoekin lotutako uneko jarduketak egitea, hala nola ausazko konbinazioa, zozketak, txartelak, etab.

Aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak 42.756 izan dira 2023ko ekitaldian zehar, eta 29.475.721 euro izan dira.

b) Ibilgailuekin lotutako eskumen hauek ditu Atalak:

- Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziaren kudeaketa.

a) Las relacionadas con la Tasa Fiscal sobre el Juego y el Recargo de la Tasa del Gobierno Vasco, Impuesto sobre Actividades del Juego 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.
- 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 practicadas, durante el ejercicio 2023, han sido 42.756 por un importe de 29.475.721 euros.

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

- La gestión del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
05. Ogasuna eta Finantzak 05. Hacienda y Finanzas	02. Ogasuna 02. Hacienda	932.123 Zerga Kudeaketa 932.123 Gestión Tributaria
- Bizkaiko Lurralde Historikoan helbideraturiko titularren ibilgailuen errolda kudeatzea. - Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren kudeaketa erabilitako ibilgailuak erosteagatik. 565, 576, 620, 621, 06 eta 568 ereduen aitorpenak-likidazioak berrikustea eta egiaztatzea eta zerga likidazioak egitea, hala egitea bidezkoa denean. - Salbuespenaren, zergari lotuta ez egotearen edo zerga-oinarria murriztearen inguruko eskaerak izapidetzea, 05 eredua. - Zergadunek aurkezturiko berraztertzeako errekurtsoak ebaztea eta sarrera bidegabeak itzultzeko eskabideak izapidetzea. Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia dela-eta aurkeztutako autolikidazioak eta eginiko likidazioak 22.638 izan dira 2023ko ekitaldian, eta 14.708.419 €-ko zenbatekoa osatzen dute. Ondare Eskualdaketen gaineko Zergari dagokionez, ibilgailu erabiliak erosteagatik 26.876 izan dira aurkeztutako autolikidazioak eta 2.870.160,36 euroko zenbatekoarekin egindako likidazioak. c) Hauexek dira Aseguru Primen gaineko Zergaren inguruko eskumenak: - Aseguru Primen gaineko Zergaren kudeaketaren ardatza aurkezturiko aitorpen-likidazioak jasotzea, berrikustea eta egiaztatzea da (430 eta 480. ereduak), eta bidezkoak diren errekerimenduak eta zerga-likidazioak egitea.	- 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. Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones realizadas por el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, durante el ejercicio 2023, han sido 22.638 por un importe de 14.708.419 €. En cuanto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados, han sido 26.876 las autoliquidaciones presentadas y las liquidaciones practicadas por un importe 2.870.160,36 euros. 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.	



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

- Berraztertzeke errekurtsuak ebaztea eta sarrera bidegabeen inguruan aurkeztutako eskaerak izapidetzea.

- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo aurrez aurre.

2023ko ekitaldian, 1.892 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 65.268.134,14 euroko zenbatekoaosatzen dute.

Zenbait zerbitzu digitalen gaineko zergari buruzko eskumenak.

Ekitaldi honetan, 464 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 6.289.539,82 euroko zenbatekoaosatzen dute.

Zerga-kudeaketa, zergadunaren profilaren arabera

Zergadunaren Profilaren araberako Zergak Kudeatzeko Zerbitzua 2020ko urtarrilean sortu zen, hain zuzen ere beste urrats bat egiteko zergapekoek duten zerga bakoitzaren ikuspegitik egiten zaien tratamenduaren eta ikuspegi integral batetik egiten zaien tratamenduaren arteko bateragarritasunean, zergadunen tipologiai sektorizatuz. Hala, bada, egun batean Enpresa Jarduerak Egiaztatzeke Atala, Aurrez aurreko Egiaztapenen Unitatea eta Zergadun Handien Zerga Kontroleko Unitatea sortu zirenean hasitako bidea zerbitzu berri honetan integratzearekin amaitzen da.

Zergadunaren profilaren araberako Zerga Kudeaketako Zerbitzu hori izango da, halaber, tokiko zergak kudeatzeko arduraduna, Tokiko Tributuen Atal bakar baten bitartez.

- 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 2023 se han presentado 1.892 autoliquidaciones por un importe de 65.268.134,14 euros.

Las competencias en relación con el Impuestos sobre Determinados Servicios Digitales.

Durante este ejercicio, se han presentado 464 autoliquidaciones por un importe de 6.289.539,82 euros.

Gestión Tributaria por perfil del contribuyente

El Servicio de Gestión Tributaria por Perfil del Contribuyente se crea en enero de 2020, con objeto de dar un paso más en la compatibilización entre el tratamiento de los obligados tributarios desde la óptica de cada uno de los impuestos a los que se encuentran sujetos, con su tratamiento desde un punto de vista integral, sectorizando las distintas tipologías de contribuyentes. De esta manera, el camino que ya se inició, en su momento, con la creación de la Sección de Comprobación de Actividades Empresariales, de la Unidad de Comprobaciones Presenciales y de la Unidad de Control Tributario de Grandes Contribuyentes, finaliza ahora con su integración en este nuevo servicio.

Este Servicio de Gestión Tributaria por Perfil del Contribuyente también será el responsable de la gestión de los tributos locales, a través de una única Sección de Tributos Locales.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Jarduera Ekonomikoak Egiaztatzeko Atala

Jarduera Ekonomikoak Egiaztatzeko Atalak, jarduera ekonomikoaren etekinak dituzten PFEZ aitorpena aurkezten duten pertsona fisikoei buruzko telefono bidezko arreta-funtzioez gain, mota horretako zergadunen aurkezpen zuzena egiaztatzen du, bai PFEZari dagokionez, bai BEZari dagokionez.

Nabarmendu beharreko datu bat jarduera ekonomikoa eduki arren errenta-aitorpena aurkeztu ez duten zergadunei egindako errekerimendua da. 2023. urtean 698 errekerimendu egin zaizkie aitorpena aurkeztu behar zuten arren 2019ko, 2020ko, 2021eko eta 2022ko ekitaldietako aitorpena aurkeztu ez zuten zergadunei. Gainera, 1.770 errekerimendu egin zaizkie 2020ko, 2021eko eta 2022ko ekitaldietako 140 eredu (Eragiketa Ekonomikoen Erregistro Liburua) aurkeztu ez dutenei.

Telefono bidezko arretari dagokionez, 2023an honako dei hauei erantzun zaie:

- 140 ereduari buruzko deiak: 1.848 dei.
- BATUZi buruzko deiak: 1.175 dei.
- PFEZari buruzko deiak (jarduera ekonomikoak): 984 dei.

Tokiko Zergen Atala

Ekonomia-jardueren gaineko Zergari dagokionez, honako zeregin hauek gauzatu dira, besteak beste: zergaren matrikula eta erroldak egitea; dagozkion bajak eta itzulketak egitea (230) eta dagozkion ordainagiriak (7.019) eta ordaindu beharreko likidazioak (1.334) egitea eta jakinaraztea; IAGC transakzioaren bidez, EJZ ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, bereziki EJZren subjektu pasiboen eragiketa-bolumenari eta sozietate-

Sección de Comprobación de las Actividades Económicas

La Sección de Comprobación de las Actividades Económicas, además de las funciones de atención telefónica respecto a las cuestiones relativas a las personas físicas que presentan declaración de IRPF con rendimientos de actividad económica, se dedica a comprobar la correcta presentación de este tipo de contribuyentes tanto en IRPF como en IVA.

Un dato a resaltar es el de los requerimientos realizados a contribuyentes que teniendo actividad económica, no han presentado la correspondiente declaración de renta. A lo largo del año 2023 se han efectuado 698 requerimientos a contribuyentes que no presentaron, debiendo hacerlo, la declaración relativa a los ejercicios 2019, 2020, 2021 y 2022. Además se han emitido 1.770 requerimientos a no presentadores del Modelo 140 (Libro Registro de Operaciones Económicas), de los ejercicios 2020, 2021 y 2022.

En cuanto a la atención telefónica, el número de llamadas atendidas en 2023 han sido las siguientes:

- Llamadas relativas al Modelo 140: 1.848 llamadas.
- Llamadas relativas a BATUZ: 1.175 llamadas.
- Llamadas relativas al IRPF (Actividades Económicas): 984 llamadas.

Sección de Tributos Locales

Se han llevado a cabo, en relación con el IAE, tareas tales como: elaborar la matrícula y padrones del impuesto; efectuar las bajas y devoluciones procedentes (230) y practicar y notificar los correspondientes recibos (7.019) y liquidaciones a ingresar (1.334); 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



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

loturei buruzko informazioa; zerga ordaindu behar ez dutenen errolda garbitzea; 848 ereduaz ezarritako epean aurkeztu ez zutenei eta aurkeztu behar zutenei errekerimenduak bidaltzea (1.034); aitorpenak epe barruan ez aurkezteagatik edo egindako errekerimenduei jaramonik ez egiteagatik zergen arloko arau-haustea egin dituzten zergapekoen zehapen-proposamen eta -ebazpenak (15 erabaki) jakinaraztea.

Ondasun Higiezinaren gaineko Zergari dagokionez, kudeaketa-lanak egin dira, eta horien artean nabarmentzekoak dira kobratze-zerrendak egitea, ordaindu beharreko ordainagiriak eta likidazioak jaulkitzea eta zergadunek jarritako errekurtsioak ebaztea.

Azkenik, Foru Aldundiko gainerako sailen zerga-sarreraren likidazioa ere kudeatu da, baita jarritako errekurtsioen ebazpena ere.

ZILZ

Zergadunarentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzuak 2023ko kudeaketa-balantzea aurkeztu du.

1. 2023ko hobetzeko ekintzak.

Hauek dira zerbitzu honek 2023. urtean egin dituen hobetzeko ekintza nabarmenenak:

1.1. Jakintzaren kudeaketa:

Jakintzaren kudeaketa etengabe hobetzea lanerako gure euskarri nagusi bihurtu da. 2023an, Gure Gidak (profesionalentzako eta erabiltzaileentzako informazio-erakundeak sorkuntza eta edizioko eta zerga-laguntzako zerbitzuen programa eta komunikazio- eta tutorizazio-zerbitzuak) sarbide-kopuru handia lortzen jarraitu du; zehazki, 1.016.407 sarrera lortu ditugu Gure Gidan 2023an, eta 1.464.090 bisita laguntza-gidetan.

los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (1.034) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (15 acuerdos) a cuantos obligados tributarios han incurrido en infracciones tributarias, por no presentar en plazo las declaraciones o desatender los requerimientos practicados.

Respecto al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se han realizado tareas de gestión entre las que cabe destacar la elaboración de las listas cobradoras, la emisión de recibos y liquidaciones a ingresar, y la resolución de recursos interpuestos por los y las contribuyentes.

Finalmente, también se ha gestionado la liquidación de los ingresos tributarios de los demás Departamentos de la Diputación Foral, así como la resolución de los recursos interpuestos.

SIAC

El Servicio de Información y Asistencia a las personas contribuyentes presenta el balance de gestión del 2023.

1. Acciones de mejora 2023.

Las acciones de mejora más destacables de este Servicio durante el año 2023 son las siguientes:

1.1. Gestión del Conocimiento:

La mejora continua en la gestión del conocimiento se ha convertido en uno de nuestros pilares de trabajo principales. En 2023 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) sigue logrando un alto volumen de accesos; concretamente hemos logrado 1.016.407 accesos a Gure Gida en 2023, y a las guías de ayuda un total de 1.464.090 visitas.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

1.2. Telefono bidezko arreta

- Telefono-kanala erabat indartzea, herritarrei arreta emateko kanal nagusi bihurtuta.

1.3. Jendaurreko arreta-zerbitzuak.

- Aurrez aurreko arreta osoa aurretiazko hitzorduaren bidez.
- Laguntzaile kanala izapide berrietara indartzea.
- Telefono bidezko kanala lehenesten da herritarrentzako erreferentziazko laguntza-kanal gisa Zerga Administrazioarekiko harremanetan.
- Gehikuntza esponentziala zergadunari izapideak egiten laguntzeko tresna informatiko eta elektronikoen ezagutzan eta erabileran.

2. 2023ko kudeaketa-helburuak

2.1. Aurrez aurreko arreta

2.2. Telefono bidezko arreta

2.3. Arreta telematikoa

2.4. Kexak eta iradokizunak

2.5. Erregistroa eta jakinarazpenak

2.1. Aurrez aurreko arreta Bilbon:

Aurrez aurreko arreta Bilbon bi laguntza-ataletan bereizten da:

Alde batetik, izapideen atalak leihatila bakar gisa funtzionatzen du erregistro- eta jakinarazpen-zerbitzuetarako, ziurtagiriak eta ordainagiriak emateko, EGB, etab.

1.2. Atención telefónica:

- Refuerzo absoluto del canal telefónico convirtiéndose en el canal estrella en la atención ciudadana.

1.3. Servicios de atención al público:

- Atención presencial íntegra mediante cita previa.
- Refuerzo del canal Laguntzaile a nuevos trámites.
- Primacía del canal telefónico como el canal asistencial de referencia para la ciudadanía en las relaciones con la Administración Tributaria.
- Incremento exponencial en el conocimiento y uso de herramientas informáticas y electrónicas de apoyo para la asistencia al contribuyente en la realización de trámites.

2. Objetivos de gestión 2023

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:

Por una parte, el área de trámites que funciona como ventanilla única para los servicios de registro, notificaciones, emisión de certificados y cartas de pago, VMA, entre otros.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Bestetik, konplexuen atala, zerga-kudeaketako zenbait atalen arreta-moduluak barne hartzen dituena (Errenta, Sozietateak, Oinordetzak eta Dohaintzak, Erroldak, IFZ, Katastroa, Eskualdaketak, BEZa...), zerga anitzeko profila duten eta ZILZari atxikitako pertsona-talde batekin batera zerga-kudeaketako 5 atal babesten dituena; eta administrazio elektronikoan laguntzeko modulu espezializatu bat. Zerga-bilketako Zuzendariordetzako zerbitzuak ere atal honetan jaso dira.

Por otra parte, 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 equipo de personas que poseen un perfil polivalente multipuesto adscritos al 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. Bilboko izapidetze-atala

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

Hona hemen 2023ko emaitzak:

2023. urtean hartutako pertsonak, guztira: 21.669 pertsona; 2022an baino % 18 gehiago (izapideen arloan 18.332 pertsonari eman zitzaizen zerbitzua). Igoera hori, neurri batean, 2022ko errenta-kanpainak hura aurkezteko beharrezkoak diren izapideak egiteko herritarrei aurrez aurre arreta emateko aukera eskaini dielako gertatu da. Aurreko kanpainan, berriz, arretaren gaineko estrategia, funtsean, telefono bidezko laguntza edo laguntza telematikoa eskaintzean oinarritu zen.

Bestalde, ziurtagiriak emateko eragiketak bolumenaren aldetik duen pisu espezifikoak kontuan hartuta, 2023an izan zuen portaera aztertu dugu:

2023an guztira emandako ziurtagiriak 2.635.064 izan dira; 2021ean 2.197.069 izan ziren. Hortaz, % 2,6ko jaitsiera ikusten dugu.

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%.

Los resultados en 2023 han sido los siguientes:

Total de personas atendidas durante el 2023: 21.669 personas, una cifra superior en un 18% con respecto a la del año 2022 (se atendieron en el área de trámites a 18.332 personas). Este aumento se debe en parte a que la campaña de la Renta 2022 ha ofrecido a la ciudadanía la posibilidad de ser atendida presencialmente para realizar los trámites necesarios para su presentación, y en cambio en la campaña anterior, la estrategia de atención se centró fundamentalmente en ofrecer asistencia telefónica y/o telemática.

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 2023:

El total de certificados expedidos durante 2023 ascendió a 2.635.064, frente a los 2.197.069 del 2021; observamos por tanto una reducción del 2,6%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Urteko helburuari dagokionez (aurrez aurre emandako ziurtagirien ehunekoa emandako guztien % 35 baino gutxiago izatea), nabarmendu behar da bete egin dela, ehunekoa % 3,2koa izan baita.

En relación al objetivo anual (que el porcentaje de certificados expedidos presencialmente sea inferior al 35% del total de expedidos), cabe señalar que se ha cumplido ya que el porcentaje ha sido del 3,2%.

2.1.2. Bilboko konplexuen atala

2.1.2. Área de complejas Bilbao

2023an 76.100 pertsonari eman zaie arreta. 2022. urtean 75.800 pertsona izan ziren, neurri batean, esan bezala, errentaren kanpainan aurrez aurreko arreta indartu delako.

El número de personas atendidas en 2023 ha sido de 76.100 frente a las 75.800 del año 2022, en parte debido tal y como ya se ha mencionado, al refuerzo de la atención presencial en la campaña de la Renta.

Hona hemen 2023ko emaitzak:

Los resultados en 2023 han sido los siguientes:

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 jendearen % 86,7ri.

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 86,7% del público en menos de 15 minutos.

2.1.3. Bulego deszentralizatueta bertan emandako arreta.

2.1.3. Atención al público en oficinas descentralizadas

2023an, Aldundiaren eskualdeko bi bulego berri ireki dira, eta horietan zerga-laguntzako zerbitzuak ere antolatu ditugu.

En 2023 se han abierto dos nuevas oficinas comarcales de la Diputación, en las que hemos organizado también servicios de asistencia tributaria.

Beraz, orain zerbitzuak lurralde mailako 11 bulegotan ematen ditugu; Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia, Portugalete Markina eta Igorre udalerrietan daude.

Por tanto, ahora prestamos servicios en 11 oficinas territoriales desplegadas en los municipios de Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia y Portugalete, Markina e Igorre.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Oinordetza eta Dohaintzen eta Ondare Eskualdaketen zerbitzuak Erregistroko likidazio-bulegoetatik ematen dira Getxon, Basaurin eta Balmasedan izan ezik (Foru Ogasunak lankidetzat hitzarmena du haiekin); gainerako zerbitzuak Bilboko bulego nagusian bezala ematen dira.

Honako hau da balantzea:

2023. urtean 77.642 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 dela, ehunekoa % 91,2 izan baita.

2. 2. Telefono bidezko arreta

Lehen ere esan dugunez, telefono bidezko kanala kanal nagusi bihurtu da zergadunei laguntza eskaintzeko. 2023. urtean, guztira 930.757 dei jaso dira.

Urteko helburuari dagokionez (Call Centerreko zerbitzu-maila % 80ra iristea), 2023. urte honetan % 91ko zerbitzu-maila izan dugu. Hortaz, helburu hori bete dela ondorioztatu dezakegu.

2.3. Arreta telematikoa.

Laguntza postontzia. Beste helburu bat ere gaititu dugu, posta elektronikoko bidez jasotako mezuen % 85i hiru egun baino gutxiagoan erantzutea (zerga-arloko informazioari eta aholkularitzari buruzko mezuek): mezu elektronikoen % 93,4ri erantzun diogu epe hori bete baino lehen.

Salvo los servicios de Sucesiones y Donaciones, y Transmisiones Patrimoniales, 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 los 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 2023 ha sido de 77.642.

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 91,2%.

2.2. Atención telefónica.

Tal y como comentábamos anteriormente, el canal telefónico se ha convertido en el canal estrella para ofrecer asistencia a las personas contribuyentes. En 2023 se han registrado un total de 930.757 llamadas recibidas.

En relación al objetivo anual (que el nivel de servicio en el Call Center alcance un 80%), cabe indicar que este año 2023 hemos tenido un nivel de servicio del 91%, así que podemos concluir que dicho objetivo se ha cumplido.

2.3. Atención telemática

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 3 días también ha sido superado con un resultado del 93,4%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Zehazki, ZILZen zergen gaineko informazioari eta laguntzari buruzko 12.170 kontsultari eman zaie erantzuna guztira.

Egindako jakinarazpen elektronikoen kopuruari dagokionez, 998.141 jakinarazpen egin dira 2023an.

2.4. Kexak eta iradokizunak

Aurten, jasotako kexa eta iradokizunen kopurua, guztira, 554koa izan da; 2022an 576 izan ziren, eta, beraz, % 5,5 gutxiago izan dira.

Hona hemen 2023ko emaitzak:

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

Urteko helburuari dagokionez (kexa eta iradokizunen ehunekoa [lehen mailakoa, erantzutea eskusiboki ZILZari dagokionean] % 85etik gorakoa izatea 12 egun edo gutxiagoan erantzundakoetan), helburu hori bete dela adierazi behar da, jasotako kexen % 98,8ri epe horretan erantzun baitzaio.

Urteko hurrengo helburuari dagokionez (kexa eta iradokizunen ehunekoa [bigarren mailakoa, erantzuteko atalen laguntza behar denean] % 85etik gorakoa izatea 21 egun edo gutxiagoan erantzundakoetan), adierazi behar da helburu hori ez dela bete, oso gutxigatik bada ere. Izan ere, jasotako kexa eta iradokizunen % 100i aipatutako epean erantzun zaio, eta, beraz, ez da iritsi ezarritako % 85era.

En concreto, desde el SIAC se han atendido un total de 12.170 consultas de información y asistencia tributaria.

En lo que al número de notificaciones electrónicas realizadas se refiere, en 2023 se han practicado 998.141.

2.4. Quejas y sugerencias

Durante este año, el número total de quejas y sugerencias que se han recibido ha sido de 554, frente a las 576 del año 2022, lo que supone un descenso del 5,5%.

Los resultados de 2023 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%).

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 sí se ha cumplido este objetivo, ya que el 98,8% de las quejas recibidas se han respondido en dicho plazo.

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 no se ha cumplido por muy poco, ya que el 100% de lo recibido se ha respondido en el plazo mencionado y por tanto no se ha llegado a ese 85% establecido.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

2023. urtean, hauek izan dira lehen mailako kexarik ohikoenak:

- PFEZa aurkeztea
- Itxarote-denborak
- Aurretiko hitzordua
- Derrigortasun telematikoa

Eta bigarren mailako kexarik ohikoena hau da:

- PFEZa

2.5. Erregistroa eta jakinarazpenak

Sailean aurkeztutako edo jasotako dokumentu guztien erregistroaren, sailkapenaren, zaintzaren, kontrolaren eta banaketaren kudeaketa integralari eta komunikazioen eta jakinarazpenen kudeaketari eta sailen arteko zerbitzuari dagokienez, jardueraren adierazle nagusiek honako datu hauek aurkeztu dituzte 2023an:

- Zerga-ereduak ez diren sarreraren bolumena*: Bilboko erregistroko sarrerak 231.555 (131.170 paperean eta 100.385 Interneten). *Alde handia dago aurreko urteetako datuekin konparatuta. Izan ere, orain arte eman dugun datuak era guztietako sarrerak jasotzen zituen, eta 2023ko memoria honetan adierazi duguna zerga-ereduak ez diren sarrerei buruzkoa da soilik.

Jakinarazpenen datuak:

- Bidalketak, guztira: 2.541.393
 - Jaso-agiriarekin: 279.863
 - Jaso-agiririk gabe: 1.263.389
 - Bidalketa telematikoak: 998.141

En el año 2023, las quejas más habituales en el primer nivel son las referidas a:

- Presentación IRPF
- Tiempos de espera
- Cita previa
- Obligatoriedad telemática

Y la más habitual en el segundo nivel es:

- IRPF

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 2023 presentan los siguientes datos:

- Volumen de entradas no modelos tributarios*: Entradas en registro de Bilbao 231.555 (131.170 en papel y 100.385 por Internet). *Se puede apreciar una gran diferencia con respecto a datos de años anteriores, ya que el dato que hemos dado hasta ahora recogía todo tipo de entradas y el que señalamos en esta memoria 2023 hace referencia exclusivamente a entradas que no sean modelos tributarios).

Datos de Notificaciones:

- Envíos totales: 2.541.393
 - Con acuse: 279.863
 - Sin acuse: 1.263.389
 - Envíos telemáticos: 998.141