

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

Zuzeneko Zergak

Zuzeneko Zergen Zerbitzuak aginduta dauka gure zerga sistemako zuzeneko zergak kudeatzea. Hauexek dira: Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga, Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen gaineko Zerga, Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zerga, Kreditu Erakundeetako Gordailuen gaineko Zerga eta Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zerga; horiei gehitu behar zaizkie zerga kontzeptu horietako batzuegatik ezarrita dauden konturako ordainketak, alegia, Norberaren Lanaren eta Higikorren Kapitalaren Etekinen gaineko Atxikipenak, Higiezinaren Kapitalaren Etekinen gaineko atxikipenak eta konturako sarrerak, Kapitalaren Irabazkinen gainekoak eta Jarduera Ekonomikoen gainekoak, PFEZren Zatikako Ordainketak eta Sozietateen gaineko Zergaren konturako ordainketak.

2020ko otsailetik, helburu horretaz arduratzen den zerbitzuak hiru atal ditu:

- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren Atala.
- Sozietateen gaineko Zergaren, Egoiliar ez direnen Errentaren gaineko Zergaren eta Konturako Ordainketen Atala
- Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.
- Ordura arte, aipatutako atalez gain, Enpresa eta Lanbide Jarduerak Egiatzatzeko eta Informatzeko Atala ere sartu zen, zeina zergadunaren profilaren arabera Kudeaketa Zerbitzu berrian sartu baita.

Tributos Directos

El Servicio de Tributos Directos tiene encomendada la gestión de los Impuestos Directos que con tal carácter forman parte de nuestro sistema tributario, es decir, Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Impuesto sobre el Patrimonio, Impuesto de Sociedades, Impuesto sobre la Renta de no Residentes, Impuesto sobre Depósitos en Entidades de Crédito e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, a los que hay que añadir los pagos a cuenta que sobre algunos de dichos conceptos tributarios están establecidos y que se concretan en las Retenciones e Ingresos a Cuenta sobre los Rendimientos de Trabajo Personal, del Capital Mobiliario, del Capital Inmobiliario, de Ganancias del Capital y de Actividades Económicas, Pagos Fraccionados del I.R.P.F. y Pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades.

Desde febrero de 2020, el Servicio responsable de dicho objetivo, está integrado por tres secciones:

- Sección del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto sobre el Patrimonio.
- Sección de Impuestos sobre Sociedades y sobre la Renta de No Residentes y Pagos a Cuenta.
- Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Hasta dicha fecha, además de las secciones citadas, se incluía la Sección de Comprobación de Actividades Empresariales y Profesionales e Información que ha pasado a formar parte del nuevo Servicio de Gestión por perfil de Contribuyente.



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

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga kudeatzen duten atalak berrantolatu ondoren zerbitzuaren eraginkortasuna hobetu da eta langileak modu arrazionalagoan erabiltzea lortu da.

Kontuan izan behar da Zerga Administrazioak helburutzat duela, besteak beste, zergapeko berari eragiten dioten zerga guztien kudeaketa integratua bultzatzea, eta iruzurra atzemateko erabiltzen diren giza baliabideak nahiz baliabide teknikoak egokitzea, lehentasunez jarduera ekonomikoen kontrolera bideratuz. Berrantolamendu hori beste urrats bat izan da zergak kudeatzeko egitura zergadunaren profilera egokitzeko bidean.

Hauexek dira Zuzeneko Zergen Zerbitzuko atalek egiten dituzten jarduketak nagusiak:

- Aurkezten diren autoliquidazioak berrikustea eta likidatzea.
- Egindako likidazioen kontra aurkezten diren errekursoak ebaztea.

2021ean, Ogasun eta Finantza Sailaren berrikuntza garrantzitsuenetako bat, Foru Aldundiak proiektu estrategikotzat jotzen duena, 2020ko Errenta aurkezteko eta kudeatzeko modu berria izan da.

Bizkaiko Foru Ogasunak erronka gisa jarri zuen pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren zergadunen kolektibo osora iristea 2021ean egin zen kanpainan, 2020ko zergaldiari dagokionez, eta kalitate eta intentsitate bereko laguntza-zerbitzua eskaini dio Rentanet Etxean elkarteari guztientzat, eta Ondarearen gaineko Zergaren zergadunei ere zabaldu die.

Bi dira pertsona fisikoen zuzeneko zergapetzea kudeatzeko eredu berri honen berritasunik

Con la nueva reorganización de las secciones dedicadas a la gestión del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se las ha dotado de mayor eficacia en la prestación del servicio y se consigue un uso más racional de los recursos humanos de los que se dispone.

Hay que tener en cuenta que uno de los objetivos de la Administración Tributaria es el impulso de una gestión integrada en los distintos impuestos que afectan a un mismo obligado tributario, adecuando los medios personales y técnicos utilizados para la detección del fraude, destinándolos prioritariamente al control de las actividades económicas. Esta nueva reorganización de las secciones de Renta constituye un paso más en la adecuación de la estructura organizativa de Gestión tributaria para adaptarla al perfil del contribuyente.

Las principales funciones que se llevan a cabo por las distintas secciones que componen el Servicio de Tributos Directos son:

- Revisión y liquidación de autoliquidaciones presentadas.
- Resolución de los recursos presentados contra las liquidaciones practicadas.

En el año 2021, una de las novedades más importantes del Departamento de Hacienda y Finanzas, considerado como proyecto estratégico por Diputación Foral, ha sido la nueva forma de presentación y gestión de la Renta 2020.

La Hacienda Foral de Bizkaia se puso como reto el llegar al colectivo total de contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en la campaña que se celebró en 2021, correspondiente al periodo impositivo 2020, ofreciendo un servicio de asistencia de similar calidad e intensidad a Rentanet Etxean para todos ellos, ampliándolo además a los y las contribuyentes del Impuesto sobre el Patrimonio.

Dos son las novedades más relevantes de este nuevo modelo de gestión de la imposición directa



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

garrantzitsuenak. Lehenengoa: zergadunek zerga horien aitortpenak aurkeztu beharko dituzte Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez. Bigarrena: Foru Ogasunak aitortpen-zirriborroak jarriko ditu zerga bien zergadun guztien eskura, Zerga Administrazioaren esku dauden datu guztiekin.

2022. urtean, 2021eko kanpaina egin zenean, Ogasun eta Finantza Saila aurrez aurreko arreta indartzeko helburua izan zuen estrategia abiatu zuen, eta 50 pertsona kontratatu zituen kanpaina osoaren barruan jendeari arreta emateko. Horrez gain, proposatu zuen arduradun-lanpostu berriaren bi dotazio sortzea, besteak beste, Bilboko bulegoan eta bulego deszentralizatueta PFEZarekin lotutako jendaurreko arreta koordinatzeaz arduratu behar zutenak, hurrenen hurren. Arestian aipatutako 2021eko ekitaldiko errenta-kanpainan ez zen gorabeherarik izan, antolaketa-eredu horri esker, eta, oro har, gogobetetze-sentimendu orokorra antzeman zen zergadunetan, herritarrei arreta emateko zerbitzuaren kalitateaz denaz bezainbatean.

Hori dela eta, 2023an, Bizkaiko Foru Aldundiak, aurrez aurreko arretaren aldeko apustua lehendik eginda zeukanez, Zuzeneko Zergen Zerbitzuaren mendeko PFEZaren eta OZaren zergadunentzako arreta emateko atal berria sortu zuen. Izan ere, zergadunen arretaren arloko lanak, errenta-kanpainako 4 hilabeteetan egindako jardueraz landa, urte osoan egin behar da, aldi horren aurreko eta geroko zeregin guztiak egin behar baitira, hala nola aitortpenak berrikustea eta egiaztatzea, aplikazioetako berritasunak aztertzea eta testeatzea, gorabeherak konpontzea, hurrengo kanpaina prestatzea eta abar.

Azkenik, aipatu behar da Zuzeneko Zergen Zerbitzuan ere BATUZ proiektua ezarri egingo dela. Proiektua apurka-apurka ezarriko da, zergadunen jarduera ekonomikoaren epigrafeen arabera, datozen hilabeteetan, onartu den

de las personas físicas. La primera, que los y las contribuyentes deberán presentar sus declaraciones por estos impuestos a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia. La segunda, que la Hacienda Foral procederá a poner a disposición de todos y todas las contribuyentes de ambos impuestos borradores de declaración, con todos los datos que obran en poder de la Administración tributaria.

En el año 2022, para la campaña del ejercicio 2021, el Departamento de Hacienda y Finanzas lideró una estrategia dirigida al refuerzo de la atención presencial, contratando 50 personas dedicadas exclusivamente a la atención al público durante la campaña, y propuso la creación de dos dotaciones de un nuevo puesto de responsable que, entre otras funciones y tareas, debían encargarse de la coordinación de la atención al público relacionada con el IRPF en la oficina de Bilbao y en las oficinas descentralizadas, respectivamente. La citada campaña de la renta del ejercicio 2021 transcurrió sin incidencias gracias a este modelo organizativo, y, en general, se constató un sentimiento generalizado de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio de atención al público por parte de los y las contribuyentes.

Por este motivo, en el año 2023 la Diputación, dada la decisión de apostar por la atención de carácter presencial, creó una nueva Sección de Atención al Público de IRPF e IP dependiente del Servicio de Tributos Directos, ya que el trabajo en este ámbito de la atención a los contribuyentes no solo comprende las actuaciones desarrolladas durante 4 meses de la campaña de renta, sino que se extiende a todo el año, pues abarca todo tipo de actuaciones anteriores y posteriores de revisión y comprobación de declaraciones, análisis y testeo de novedades en los aplicativos, solución de incidencias, preparación de la siguiente campaña, etc.

Por último, comentar que el Servicio de Tributos Directos tampoco es ajeno a la implantación del proyecto BATUZ, cuya implantación se realizará de forma progresiva, en función de los epígrafes de la actividad económica de los contribuyentes, en los



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

egutegiari jarraiki, eta horretarako, tresna teknologiko berriak ezarriko dira fakturazio-sistemetan (TicketBAI); jarduera ekonomikoak egiten dituzten pertsona guztiek, direla fisikoek, direla juridikoek, informazioa emateko betebeharrak parekatuz, pertsona juridikoei eragiketa ekonomikoen erregistro-liburua kudeatzeko betebeharra ezarrita; azkenik, Bizkaiko Foru Ogasunak aitorpenen zirriborroak jarriko ditu zergadunen esku, euren jarduera ekonomikoen etekinak zergapetzen dituzten zerga nagusiei dagokienez zerga-betebeharrak errazago bete ditzaten.

Zeharkako Zergak

Zeharkako Zergen Zerbitzuaren funtzioen barruan ondoren azalduko ditugun zergekin zerikusia duten agiri eta egintza guztiak kudeatzeko, berrikusteko eta kontrolatzeko behar diren jarduerak egitea dago; hauek dira zergak: Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Ondare Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zerga, Aseguru-primen gaineko Zerga, Zerga bereziak, Ingurumenaren gaineko Zergak eta zori edo enbiteko jokoak zamatzen dituzten tasak.

BEZaren Atala

BEZaren frankizia-araubide berezi berria kudeatzeko, berrikusteko eta kontrolatzeko beharrezkoak diren garapen informatikoak hasiko dira. Araudi berezi hori 2025eko urtarrilaren 1ean hasiko da indarrean.

Era berean, 2021eko uztailaren 1ean indarrean hasi zen BEZaren leihatila bakarreko araubide berezi berriari buruzko garapen informatikoekin jarraituko dute, baita BATUZ proiektuari lotutakoekin ere.

próximos meses, de acuerdo al calendario aprobado, mediante el establecimiento de nuevos instrumentos tecnológicos en los sistemas de facturación (TicketBAI); la equiparación de las obligaciones de información para todas las personas, sean físicas o jurídicas, que realizan actividades económicas, mediante el establecimiento de la obligación de llevanza de un libro registro de operaciones económicas para las personas jurídicas; y la puesta a disposición de los contribuyentes por parte de la Hacienda Foral de Bizkaia de borradores de declaraciones, a fin de facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en relación con los principales impuestos que gravan los rendimientos de sus actividades económicas.

Tributos Indirectos

Las funciones del Servicio de Tributos Indirectos comprenden el conjunto de actividades encaminadas a la gestión, revisión y control de todos los documentos y actuaciones con trascendencia tributaria referentes al Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Primas de Seguros, Impuestos Especiales, Impuestos Medioambientales, las Tasas que gravan los juegos de suerte, envite o azar, Impuesto sobre Transacciones Financieras e Impuesto sobre Servicios Digitales.

Sección de IVA

Se iniciarán los desarrollos informáticos necesarios para la gestión, revisión y control del nuevo régimen especial de franquicia del IVA, cuya entrada en vigor se ha proyectado para el 1 de enero de 2025.

Asimismo, continuarán los desarrollos relativos al régimen especial de ventanilla única del IVA que está en vigor desde el 1 de julio de 2021 y los relativos al proyecto BATUZ.



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

Ondare Eskualdaketen eta Ekintza Juridiko Dokumentatuen Atala

Egoitza elektronikoa erabiliz, 600 eredu modu arin eta errazean ordaintzeko sistema ezarri ostean, hura eguneratu eta modernizatzeko hurrengo urratsa egingo da: zerga horren aurkezpen telematikoa irekitzeko prozesua, bai beste kolektibo profesional batzuei, bai prokuradoreei (proiektuaren garapena 2024. urtean amaitzea begiz jota dago), bai herritarrei, oro har.

Zerga Berezien Atala

Beharrezko informatika garapenak egiten jarraituko dugu ituntzeke dauden ingurumen zerga berriak kudeatu, berrikusi eta kontrolatzeko.

Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Berezien, Ibilgailuen Bigarren Eskualdaketen, Aseguru Primeren gaineko Zergaren eta Jokoaren gaineko Zerga Tasaren Atala.

Ibilgailuen eta jokoaren gaineko fiskalitatean ezar litezkeen arau aldaketen ondorioz beharrezkoak diren egokitzapen eta garapen informatikoak burutuko dira.

Herritarrei garraio-elementuei buruzko ereduak er telematikoan aurkezteko modua izan dezaten laguntzeko, dagoeneko aztertutako dauden eredu berriak garatzen hasiko dira. Horrela, azkar eta erraz aurkeztu eta ordaindu ahalko dute eredu Egoitza Elektronikoa erabiliz.

Jokoari lotutako ereduak kudeatzeko sistema ezartzea aztertuko da, horien aurkezpena eta kudeaketa erraztu eta arindu ahal izateko.

2022an indarrean sartu ziren zergen garapen informatikoekin jarraituko da: Zenbait zerbitzu digitalen gaineko zerga eta finantza transakzioen gaineko zerga.

Sección de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

Una vez implementado un sistema de pago del modelo 600 de forma ágil y sencilla desde la sede electrónica, se continúa con el siguiente paso hacia su actualización y modernización: el proceso de apertura de la presentación telemática del mismo, tanto a otros colectivos profesionales, como procuradoras y procuradores, cuya implementación está prevista para 2024, como a la ciudadanía en general.

Sección de Impuestos Especiales

Se continuarán los desarrollos informáticos necesarios para la gestión, revisión y control de los nuevos impuestos medioambientales.

Sección de Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, Segunda Transmisión de Vehículos, Impuesto sobre las Primas de Seguros y Tasa Fiscal sobre el Juego.

Se llevarán a cabo las adaptaciones y desarrollos informáticos necesarios como consecuencia de los cambios normativos que puedan establecerse en la fiscalidad de los vehículos y juego.

Con el objetivo de facilitar a la ciudadanía la presentación telemática de los modelos relativos a los elementos de transporte se analizará la implantación de nuevos modelos ya analizados que permitan la presentación y pago del modelo de forma ágil y sencilla desde la Sede Electrónica.

Se analizará la implantación de un sistema de gestión de los modelos relacionados con el juego, de manera que sea posible facilitar y agilizar la presentación y la gestión de los mismos.

Se continuará con los desarrollos informáticos de los impuestos cuya concertación entró en vigor en el 2022: Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales e Impuesto sobre las Transacciones Financieras.



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

Zergadunari informazioa eta laguntza ematea

Zergadunarentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzua (ZILZ) hiru ataletan antolatuta dago (Zerga Informazioko Atala, Bulego Deszentralizatuen Atala, Erregistro eta Jakinarazpenen Atala) eta eginkizun nagusia zergadunei eta herritarrei informazioa eta zerga-laguntza ematea da, euren zerga-betebeharrak errazago bete ditzaten.

Lau arreta-bide eskaintzen dizkiegu herritarrei: aurrez aurreko arreta, telefono bidezko arreta, arreta telematikoa eta idatzizko arreta (gutunak, jakinarazpenak, liburuxkak, etab.).

Gainera, ZILZen eskumenekoa da erregistro- eta jakinarazpen-lanak egitea. Hala, Ogasunak Bilbon daukan bulegoa erregistro orokor gisa erabiliko da eta deszentralizatutako 11 bulegoen egoitzak (2023. urtean, bi bulego berri zabaldu dira, Igorren eta Markinan) erregistro ordezkatu modura.

Bestalde, sail osoaren kexen eta iradokizunen izapidetza eta ebazpena egiten ditugu, eta errentaren urteko kanpaina kudeatzeko "errenta-prozesuan" lankidetzan aritzen gara.

Urtero ebaluatzen da herritarrek gure zerbitzuekiko duten gogobetetze maila.

2024rako helburuak:

1. Herritarrei aurrez aurre eta telefono bidez askotariko izapideak egiteko ematen zaien laguntza orekatzea. 2023ko lehen sei hilekoko kudeaketa-datuak ikusita, konturatu gara aurrez aurreko kanalaren eta telefono bidezko kanalaren erabilera-bolumena, bai eta kanal telematikoarena ere, egokitzen doazela eta oreka naturala bilatzen jarraitzen dutela pandemia pairatutako urteen ondotik, erakunde guztietan jasandako egoera irregularra bukatu eta gero.

Información y Atención al Contribuyente

El Servicio de Información y Asistencia al Contribuyente (SIAC) está organizado en tres secciones (Secc. de Información Tributaria, Secc. de Oficinas Descentralizadas y Secc. de Registro y Notificaciones) y tiene como cometido principal ofrecer servicios de información y asistencia tributaria a los/las contribuyentes y ciudadanos/as para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Ofrecemos a la ciudadanía cuatro canales de atención: atención presencial, atención telefónica, atención telemática, atención por escrito (cartas, notificaciones, folletos, etc).

Además, son competencia del SIAC las labores de registro y notificaciones, actuando la sede de Hacienda de Bilbao como registro general y las sedes de las 11 oficinas descentralizadas (en 2023 se han abierto dos nuevas oficinas, en Igorre y Markina) como registros delegados.

Por otra parte gestionamos la tramitación y resolución de las quejas y sugerencias de todo el departamento y colaboramos en el "proceso de renta" para la gestión de la campaña anual de renta.

Todos los años se evalúa el nivel de satisfacción de la ciudadanía con nuestros servicios de campaña de renta.

Objetivos 2024:

1. Equilibrar la asistencia ofrecida a la ciudadanía para la realización de los distintos trámites entre los canales presencial y telefónico. A la luz de los datos de gestión del primer semestre del año 2023, observamos que el volumen de uso de los canales presencial y telefónico, así como el telemático, siguen ajustándose y buscando su equilibrio natural tras los años de pandemia y la consiguiente situación irregular vivida en todas las organizaciones.



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

2020tik 2023ra, honako hauek gertatu dira:

- Aurrez aurreko kanalean, oso jaitsiera handia izan zen 2020an, eta 2021ean are jaitsiera handiagoa; baina 2022an hazkunde nabarmena izan zen, eta 2023an are gehiago igo da.
- Beste alde batetik, telefono bidezko kanalean, gorakada handia izan zen 2020an eta 2021ean, eta beherakada, berriz, 2022an. 2023. urtean are gehiago jaitsi da.

Beraz, argi dago kanalen zerbitzu-bolumenak lurzoru berria bilatzen ari direla, eta, gure ustez, 2023 urtea izan daiteke lurzoru hori finkatzen deneko urtea.

Nolanahi ere den, pandemiaren osteko ingurumarian, aurrez aurreko arreta 2019ko zerbitzu-bolumenaren % 40ra ere ez da iristen.

Pandemiaren ondorioek, aurretiko hitzordua aintzat hartuta, eta zerbitzu guztiak telefono bidezko kanalean eta kanal telematikokoan txertatu beharrak, egoera berria ekarri dute herritarrei laguntzeko kanalen erabilera-bolumenari dagokienez. Horren ondorioz, kanal horien helburuak egokituko ditugu, batez ere:

- 2023arekin alderatuta, aurrez aurreko kanalaren aurreikuspena igota, datuen errealitateak hala adierazten digulako.
- Telefono bidezko kanalaren bidezko aurreikuspena apur bat beherantz doituta 2023an.

Aurrekontu-adierazleetan islatuko ditugun gainerako helburuetan, 2023an ezarritakoetatik nahiko hurbil dauden helburuak aurreikusi ditugu, 2023ko datuen bilakaeraren arabera doikuntza txikiak eginda. 2023an, administrazioen arteko akordioen edo elkarreragingarritasunaren bidez emandako ziurtagirien helburua baino ez dugu modu esanguratsuan aldatuko, 2023ko aurrekontuan jasotako datua ez baitzen zuzena.

Desde 2020 hasta 2023 se ha experimentado:

- En el canal presencial, una fortísima bajada en 2020, y en 2021 aún baja más; pero en 2022 se produce un repunte al alza, y en 2023 aún sube más.
- En el canal telefónico, por otra parte, se produce una fortísima subida en 2020 y 2021 y una bajada en 2022, que sigue bajando aún más en 2023.

Por tanto, se observa que los volúmenes de servicio por los distintos canales están buscando su nuevo suelo, y creemos que 2023 puede ser el año en el que este se fije.

En todo caso la atención presencial en esta nueva realidad post-pandemia no llega ni al 40% de los volúmenes de servicio de 2019.

Las consecuencias de la pandemia, incluida la cita previa, y la incorporación de todos los servicios al canal telefónico y telemático han creado una nueva realidad en cuanto a los volúmenes de uso de los diversos canales de asistencia a la ciudadanía. En consecuencia reajustaremos los objetivos de estos canales, principalmente:

- Subiendo respecto a 2023 las previsiones del canal presencial, porque la realidad de los datos lo impone.
- Ajustando levemente a la baja respecto a 2023 las previsiones del canal telefónico.

En el resto de objetivos que reflejaremos en los indicadores presupuestarios, prevemos objetivos bastante próximos a los establecidos en 2023 con pequeños ajustes a la luz del comportamiento de los datos de 2023. Únicamente modificaremos sustancialmente, respecto a 2023, el objetivo de certificados emitidos por acuerdos o interoperabilidad entre administraciones ya que el dato que se hizo constar en el presupuesto 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
2010etik 2023ra, adierazle hori 2 milioiko kopuruaren inguruan ibili da, eta 2024an, 2.500.000 inguruko kopurura helduko dela aurreikusi dugu.	2023 no era correcto. Desde 2010 hasta 2023 este indicador se ha situado en cifras próximas a los 2 millones, y para 2024 prevemos una cifra en torno a 2.500.000.	
2. Herritarrentzat erabilerrazak diren laguntza-tresnak eginez laguntzea eta Ogasunarekiko harreman digitalak bultzatzea: bideotutorialak, gidak, eskuliburuak...	2. Colaborar con herramientas asistenciales accesibles para la ciudadanía e impulsar las relaciones digitales con Hacienda: videos tutoriales, guías, manuales...	
Zerga Informazioaren Atala	Sección de Información Tributaria	
Aurrez aurreko kanalean lankidetzan aritzen gara oinordetzekin, eskualdaketeekin, erroldekin eta errentarekin, laguntza ona emateko zergadunei aipatutako arloetan Bilboko bulego zentrallean. Bestalde, telefono bidezko kanalean, Zugaztelen laguntzarekin eta zerga kudeaketako gainerako arloekin koordinatuta geroz eta zerbitzu gehiago emateko eta erabiltzaileenganako arreta hobetzeko lan egiten dugu.	En el canal presencial, colaboramos con sucesiones, transmisiones, censos y renta para ofrecer una buena asistencia a los y las contribuyentes de las áreas mencionadas en la oficina central de Bilbao. Por otra parte, en el canal telefónico, con la colaboración de Zugaztel y en coordinación con el resto de áreas de gestión tributaria, trabajamos por ofrecer cada vez más servicios y por mejorar la atención al público.	
Bulego Deszentralizatuak Koordinatzeko Atala	Sección de Coordinación de Oficinas Descentralizadas	
Hona hemen hiru jarduketa-eremu nagusiak: publikoarentzako arreta bulego deszentralizatueta (arretarako unitate integralak dira), hurbileko zerbitzua ematen saiatuz, urteko errentaren kanpainen laguntzea (informazioa emanda, aitorpenak bilduta eta errekurtsoak ebatzita) eta jakintzaren kudeaketa (horrek berekin ekarriko du Gure Gida zergei buruzko informazioko gida praktikoa mantentzeko lanetan jarraitzea).	Tres van a ser sus principales ámbitos de actuación: la atención al público en oficinas descentralizadas (siendo unidades integrales de atención), tratando de ofrecer un servicio de cercanía; colaboración en la campaña de Renta anual (mediante la facilitación de información, recogida de declaraciones y resolución de recursos) y la gestión del conocimiento (lo cual implicará seguir trabajando en el mantenimiento de la guía práctica de información tributaria Gure Gida).	
2024. urtean laguntza-sistemetan lanean jarraituko dugu, kanal digitaletarako nagusiki, kanal horretara ohituta ez dauden erabiltzaileentzat laguntza gehien behar duen kanala delako.	En 2024 continuaremos trabajando en sistemas de asistencia para los canales digitales principalmente, por ser el canal en el que es más necesaria la asistencia para los usuarios no familiarizados con el mismo.	
Erregistroaren eta Jakinarazpen Atala	Sección de Registro y Notificaciones	
Atal honetan jendeari laguntzeko zerbitzuak eskaintzen ditugu izapideen arloan. Izapideak	Desde esta sección ofrecemos los servicios de atención al público del área de trámites. Es nuestra	



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

bizkortzeko eta errazteko gure leihatila bakarra da.

ventanilla única para las operaciones de trámite más rápidas y sencillas.

Atal honen ardura da, gainera, Saileko erregistroa eta jakinarazpenak kudeatzea.

Además esta sección se encarga de gestionar el registro y las notificaciones del Departamento.

Zerga-kudeaketa, zergadunaren profilaren arabera

Gestión tributaria por perfil del contribuyente

Zergadunaren profilaren arabera Zerga Kudeaketako Zerbitzua 2020ko urtarrilean sortu zen, zergapekoen tratamenduaren eta zergadunen tipologiaen arteko bateragarritasunean beste urrats bat emateko, betiere zergapekoak zergapean dauden zerga bakoitzaren ikuspegitik begiratuta, zerga-tratamendua ikusmolde integraletik jorratuta, zergadunen tipologia multzoka banatuta. Horrela, bada, sasoia zenean, Jarduera Ekonomikoak Egiaztatzeko Atala, Aurrez Aurreko Egiaztapenen Unitatea eta Zergadun Handien Zerga-kontrolleko Unitatea sortu zirenean hasi zen bidea, eta orain aipaturiko zerbitzu berri horretan txertatzean amaituko da.

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 Económicas, 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.

Zergadunaren profilaren arabera Zerga Kudeaketako Zerbitzu hori izango da, halaber, tokiko zergak kudeatzeko arduraduna, Tokiko Zergen Atal bakarraren bidez.

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.

Zergak Kudeatzeko Zerbitzuaren eginkizunak honako hauek dira, zergadunaren profilaren arabera:

Son funciones del Servicio de Gestión tributaria por perfil del contribuyente las siguientes:

- PFEZren eta BEZaren autoliquidazioak eta jarduera ekonomikoak egiten dituzten pertsona fisikoen ondarearen gaineko zerga berrikustea eta batera likidatzea.
- Zuzeneko eta zeharkako zergei dagozkien zerga-kudeaketako prozedurak modu koordinatuan gauzatzea, aurrez aurreko egiaztapenen unitatearen esparruan.
- Revisión y liquidación conjunta de autoliquidaciones presentadas de IRPF e IVA, así como del impuesto sobre el Patrimonio de las personas físicas que realizan actividades económicas.
- La ejecución coordinada de los procedimientos de gestión tributaria correspondientes a los impuestos directos e indirectos en el ámbito de la Unidad de Comprobaciones Presenciales.



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
– Balio Erantsiaren gaineko Zergari, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari eta Zergadun Handien Zerga Kontrolerako Unitateari atxikitako zergadunen Ondarearen gaineko Zergari lotutako zerga-kudeaketako prozedurei dagozkien eskumenak baliatzea.	– El ejercicio de las competencias correspondientes a los procedimientos de gestión tributaria en relación al Impuesto sobre el Valor Añadido, al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y al Impuesto sobre el Patrimonio de los contribuyentes adscritos a la Unidad de Control Tributario de Grandes Contribuyentes.	
– Nolanahi ere, ekonomia-jardueren gaineko zergaren errolda eta matrikula sortzea, eta hura eta Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga kudeatzea, udalek eskumen hori laga dutenean, bai eta horiekin lankidetzan aritzea ere, lagapenik ez dagoen kasuetan.	– La generación, en todo caso, del censo y la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y la gestión del mismo y del Impuesto de Bienes Inmuebles, cuando se hubiere cedido dicha competencia por los Ayuntamientos, así como la colaboración con éstos en los casos en los que no exista tal cesión.	
– Foru Aldundiko gainerako sailen zerga-sarreraren likidazioa.	– La liquidación de los ingresos tributarios de los demás Departamentos de la Diputación Foral.	