

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.

2023ko Errenta Kanpaina 2024ko apirilaren 10tik ekainaren 28era bitartean egin da,

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

2024ko abenduaren 31ra arte, 676.676 errenta-aitorpen aurkeztu dira guztira, eta horietatik 483.196 itzuli beharrekoak izan dira, 169.236 ordaindu beharrekoak eta 24.244 zero emaitzakoak. Ondareari dagokionez, 8.586 aitorpen aurkeztu dira guztira.

2023ko errenta-kanpainan itzulketen kudeaketan egindako berrikuspen- eta kontrol-jarduketek 3.450.436 € aurrezteka ekarri dute.

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

Uztailaren 1etik 26ra bitartean, 2023ko ekitaldiko sozietateen gaineko zerga aurkezteko kanpaina egin da, eta 41.754 aitorpen aurkeztu dira orotara, honelaxe banakatuta ageri direnak hain zuzen ere: 4.258 aitorpen "itzultzekoak" (330 milioi euro guztira), 17.315 "ordaintzekoak" (503 milioi euro guztira) eta, azkenik, 20.181 "zerora sartzekoak".

Tributos Directos

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

La campaña de Renta 2023, que se ha desarrollado entre 10 de abril y 28 de junio de 2024,

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 2024 se han presentado un total de 676.676 declaraciones de Renta, de las cuales 483.196 han sido a devolver, 169.236 a ingresar y 24.244 con resultado cero. En lo referente a Patrimonio, se han presentado un total de 8.586 declaraciones.

Las actuaciones de revisión y control realizadas en la gestión de las devoluciones durante la campaña de Renta 2023 han supuesto un ahorro de 3.450.436 €.

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 2023, habiéndose presentado 41.754 declaraciones, que se desglosan de la siguiente manera: 4.258 corresponden a las de "a devolver" con un importe de 330 millones de euros, 17.315 a las de "a ingresar" con un importe de 503 millones de euros y finalmente 20.181 han correspondido a las de "ingreso a cero".



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 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, 2024. urteko irailean eta abenduan 4.048 itzulketa egin dira (guztira, 326 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.

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 2024 se han realizado 4.048 devoluciones por un importe de 326 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.

Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zergari dagozkion itzulketa-eskaerei dagokienez, 2024 urtean zehar behin-behineko 708 likidazio egin dira eta 3.178.404,92 euro itzuli dira.

Con relación a las solicitudes de devolución correspondientes al Impuesto sobre la Renta de No Residentes, durante el año 2024 se han practicado 708 liquidaciones provisionales con un importe a devolver de 3.178.404,92 euros.

Ez-aurkezleak kontrolatzeko jarduketei dagokienez, 2024. urtean guztira 6.208 errekerimendu igorri dira sozietateen gaineko zergaren autoliquidazioa aurkezteko.

Por lo que se refiere a las actuaciones de control de no presentadores/as, durante el año 2024 se han emitido un total de 6.208 requerimientos de presentación de autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades.

Agirien zein aitopen edo autoliquidazioen aurkezpenen inguruan egindako errekerimenduak oinarri izanik, 2024. urtean zehar 351 likidazio-proposamen egin dira Sozietateen gaineko Zerga dela eta, baita hiri-higiezinaren alokairu edo azpialokairuaren ondoriozko errenta edo etekinen atxikipenei dagokienez 776 likidazio-proposamen eta lana, jarduera profesionala, nekazaritza- eta abeltzaintza-jarduera eta sariak tarteko eskuratutako etekinen atxikipenei dagokienez 683 likidazio proposamen ere.

Sobre la base de los requerimientos efectuados, tanto de documentación como de presentación de declaraciones o autoliquidaciones, se han efectuado, durante el año 2024, 351 propuestas de liquidación por el concepto de Impuesto sobre Sociedades, 776 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rentas o rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos y 683 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rendimientos de trabajo, de actividades profesionales, de actividades agrícolas y ganaderas y premios.



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

Laneko atxikipenen aitorpenen eta autolikidazioen kudeaketari dagokionez, Atalak eginiko jarduketan artean, ondoko hauek izan dira: behin-behineko 616 likidazio egin dira lan pertsonaleko etekinen gaineko atxikipenen kontzeptuagatik, guztira 1,29 milioi euro, eta behin-behineko 734 likidazio, hiri-higiezinaren alokairu edo azpialokairuetatik sortutako atxikipenengatik, guztira 457 mila euro.

Azkenik, telefono bidez egindako kontsultei dagokienez, Ataleko langileek 2024an 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.

Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.

2024an 93.373.991,98 euro bildu dira oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren bidez, aurreko ekitaldian baino nabarmen gehiago.

2024an 27.276 espediente aurkeztu dira, aurreko urtean baino gehiago. Aldi horretan egindako likidazioen kopuruak ere gora egin du: 4.670.

2024an 2023an beste errekurtsu ebatzi dira: 131. Bestalde, 2024an 3.950 espediente berrikusi dira.

En cuanto a la gestión de las declaraciones y autoliquidaciones de retenciones de trabajo, entre otras actuaciones realizadas por la Sección, se han practicado 616 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos de trabajo personal con un importe de 1,29 millones de euros y 734 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos con un importe de 457 mil euros.

Por último, en cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección durante 2024, 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.

Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

En 2024 se han recaudado 93.373.991,98 euros por el impuesto sobre sucesiones y donaciones, una cifra notablemente superior a la del ejercicio precedente.

El número de expedientes presentados en 2024 ha sido de 27.276, superior al año anterior. También ha aumentado el número de liquidaciones practicadas en este periodo, 4.670.

El número de recursos resueltos en 2024 ha sido idéntico al de 2023, 131. Por otra parte, en 2024 se han revisado 3.950 expedientes.



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

Aurreko urteetan bezala, 2024an ere, finkatu egin da oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren ereduaren aurkezpen telematikoak, bai notariotzen plataforma teknologikoaren bidez, bai Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoaren bidez.

Zeharkako Zergak

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

Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atala

2024ko ekitaldian zehar garatu diren urteko ereduak (390, 391) dagozkien 2023ko ekitaldiko itzulketen kanpaina orokorraren barruan, 4.494 itzulketa eskatu dira (173.627.418,85 euro). Horietatik 4.577 itzultzeko likidatu dira (171.963.100,42 euro).

163 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 6.961.881,77 euro).

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

303 ereduari dagokionez, 2024ko ekitaldian 7.284 itzulketa eskatu dira, guztira 624.987.965,24 euro, eta 6.922 likidazio egin dira, (guztira, itzultzeko 595.449.030,71 euro).

64 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 589.918,65 euro).

Un año más, en 2024 la presentación telemática de los modelos del impuesto sobre sucesiones y donaciones se ha consolidado, tanto a través de la plataforma tecnológica de las notarías, como a través de la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia.

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 2023 correspondientes a los modelos anuales (390, 391) y que se ha desarrollado durante el año 2024 se han solicitado 4.494 devoluciones por un importe de 173.627.418,85 euros, de las cuales se han liquidado a devolver 4.577 por importe de 171.963.100,42 euros.

Se han denegado 163 devoluciones por un importe de 6.961.881,77 euros.

Quedan pendientes 36 solicitudes de devolución, que se encuentran, bien en fase de comprobación por parte de los órganos administrativos, o bien pendientes de aportación de documentos justificativos que han sido solicitados a los contribuyentes.

En cuanto al modelo 303, durante el ejercicio 2024 se han solicitado 7.284 devoluciones por un importe de 624.987.965,24 euros, y se han practicado 6.922 liquidaciones por un importe a devolver de 595.449.030,71 euros.

Se han denegado 64 devoluciones por un importe de 589.918,65 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

Itzultzeko 405 eskaera bideratzeke daude (30.767.371,14 euro), administrazio-organismoek egiaztatzeke dituztelako edo zergadunei eskatu zaizkien frogagiriak aurkezteke daudelako.

Quedan pendientes 405 solicitudes de devolución por un importe de 30.767.371,14 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, 1.454 zergadun daude erroldatuta.

En cuanto al RDM, hay censados 1.454 contribuyentes.

Azkenik, erakunde-taldeek 353 ereduari dagokionez, 2024ko ekitaldiari dagozkion 252 espediente izapidetu dira. Egindako likidazioen emaitza dirua itzuli beharra izan da, 79.977.978,30 euro guztira. 58 itzulketa-eskari ebatzi gabe geratu dira (4.975.701,17 euro).

Por último, respecto del modelo 353, referente a los Grupos de entidades, se han tramitado 252 expedientes correspondientes al ejercicio 2024, practicando liquidaciones con resultado a devolver por importe de 79.977.978,30 euros quedando pendientes 58 solicitudes de devolución por un importe de 4.975.701,17 euros.

2024. urteko ekitaldi horretan bertan, 4.151 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, 16.596 egin dira, eta 25.962 autoliquidazio berrikusi dira 2024an. Ebatzitako errekurtsoen kopurua 1.240 izan da.

Durante ese mismo ejercicio 2024 se han practicado 4.151 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 16.596 y se han revisado 25.962 autoliquidaciones en 2024. El número de recursos resueltos ha sido de 1.240.

Zigorrei dagokienez, 172 zigor jarri dira (381.529,38 euro, guztira).

En cuanto a las sanciones, se han impuesto 172 sanciones por un importe de 381.529,38 euros.

Bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko 455 eskari ebatzi dira (4.850.688,01 euro, guztira).

Se han resuelto 455 solicitudes de devolución de ingresos indebidos por un importe de 4.850.688,01 euros.

Informazioa Berehala Hornitzeko (IBH) sistema 2018ko urtarrilaren 1ean sartu zen indarrean; Balio Erantsiaren gaineko Zergaren erregistro-liburuak Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikokoan izatea dakar horrek, zenbait zergadunen kasuan. 2024ko ekitaldian guztira 8.457.264 faktura jaso dira, guztira 1.324 aurkezlerenak.

El 1 de enero de 2018 entró en vigor el Suministro Inmediato de Información (SII) consistente en la llevanza de los Libros registro del Impuesto sobre el Valor Añadido a través de la Sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia para determinados obligados tributarios. En el ejercicio 2024 se han recibido un total 8.457.264 facturas de un máximo de 1.324 presentadores.



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
Zerbitzuen prestazioei eta ondasunen urruneko salmentei aplikatu beharreko araubide berezi berriei dagokienez (2021eko ekitaldian jarri ziren indarrean), 2024ko ekitaldian 369 ereduaren 333 autoliquidazio aurkeztu dira. Ikuspuntu informatikotik, identifikazio-herrialdearen eta kontsumo-herrialdeen kudeaketa-jarduketaren transmisio-garapenekin jarraitzen da.	Ondare Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Atala.	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 2024, 333 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.
2024ko ekitaldian, 50.228 autoliquidazio aurkeztu dira (70.496.367,46 euro, guztira).	Sección del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.	Durante el ejercicio 2024 se han presentado en la sección 50.228 autoliquidaciones, por importe de 70.496.367,46 euros.
Liquidazio-bulegoetan 14.200 autoliquidazio, 26.998.638,58 euroko zenbatekoarekin.	Se han practicado 941 liquidaciones, por un importe de 1.938.581,93 euros en la oficina central de Bilbao.	En las Oficinas Liquidadoras 14.200 autoliquidaciones, por un importe de 26.998.638,58 euros.
1.938.581,93 euroko 941 likidazio egin dira Bilboko bulego nagusian.	En las OOLL, las liquidaciones en 2024 han sido 405, por un importe de 874.856,95 euros.	Se han efectuado 630 requerimientos.
Liquidazio-bulegoetan 405 likidazio izan dira 2024an (874.856,95 euro).	El número de recursos resueltos asciende a 367.	Por último, señalar que se han realizado 284 devoluciones de ingresos indebidos.
630 errekerimendu egin dira.	Sección de Impuestos Especiales de Fabricación e Impuestos Medioambientales	Los Impuestos gestionados por dicha Sección durante el 2024 han sido los siguientes:
367 errekurtsu ebatzi dira.		
Azkenik, adierazi beharra dago bidegabeko diru-sarreraren 284 itzulketa egin direla.		
Fabrikazioaren gaineko Zerga Berezien eta Ingurumeneko Zergen Atala		
Honako hauek dira aipatutako Atalak 2024an kudeaturiko zergak:		



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.- Fabrikazioaren gaineko zerga bereziak

1. Alkoholaren eta edari alkoholdunen gaineko zerga bereziak:

- a) Garagardoaren gaineko Zerga.
- b) Ardoaren eta Edari Hartzituen gaineko Zerga.
- c) Bitarteko Produktuen gaineko Zerga.
- d) Alkoholaren eta Edari Deribatuen gaineko Zerga.

2. Hidrokarburoen gaineko Zerga.

3. Tabako-laboreen gaineko Zerga Berezia.

B.- Elektrizitatearen gaineko zerga berezia.

C.- Iltatzaren gaineko zerga berezia.

D.- Ingurumeneko zergak.

- Energia Elektrikoaren Ekoizpenaren Balioaren gaineko Zerga. Zerga horrek 2024an utzi egin dio etenda egoteari.
- Berotegi-efektuko Gas Fluoratuen gaineko Zerga.
- Berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga.
- Hondakinak zabortegetan uztearen eta hondakinak erraustearen gaineko zerga.

Gaur egun, gutxi gorabehera 1.378 establezimendu daude errolatuta Zerga Berezien erregistroan.

A.- Impuestos Especiales de Fabricación

1. Impuestos especiales sobre el alcohol y las bebidas alcohólicas:

- a) El Impuesto sobre la Cerveza.
- b) El Impuesto sobre el Vino y Bebidas Fermentadas.
- c) Impuesto sobre los Productos Intermedios.
- d) Impuesto sobre Alcohol y Bebidas Derivadas.

2. El Impuesto sobre Hidrocarburos.

3. El Impuestos Especial sobre las Labores del Tabaco.

B.- Impuesto especial sobre la Electricidad

C.- Impuesto especial sobre el Carbón.

D.- Impuestos medioambientales

- Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica. Este impuesto ha dejado de estar suspendido en el año 2024.
- 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.

A día de hoy se encuentran censados aproximadamente 1.378 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales.



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

Berotegi-efektuko gas fluordunei dagokienez, eroldan 34 establezimendu daude gaur egun. Gainera, berrerabilgarriak ez diren plastikozko ontzien gaineko zergaren zentsuek eta hondakinak zabortegietan uztearen, erraustearen eta hondakinen baterako erraustetaren gaineko zergarenak 279 eta 13 establezimendu dituzte, hurrenez hurren. Gainera, 2024. urtearen amaieran, informazio-kanpaina bat hasi da Europar Batasunaren barruko erosketak egin eta sozietateen gaineko zergaren subjektu pasibo direnentzat, berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zergari buruzko betebeharren berri emateko.

Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere hidrokarburoen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (1.296.598.275,77 euro, gutxi gorabehera) eta tabako-laboreen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (157.299.947,61 euro) dagokienez.

Berotegi-efektuko gas fluordunen gaineko zergak eragindako bilketa 6.815.246,98 eurokoa izan da.

Elektrizitatearen gaineko zergaren tasa murriztuta egon da 2024ko lehenengo hiruhilekoan, eta 2024ko uztailaren 1ean itzuli da ohiko tasara. Zerga horrek eragindako bilketa 23.462.200,23 eurokoa izan da.

2024an, bi ingurumen-zerga berri hitzartu ziren:

1. Berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga. 2024an 7.328.988,23 euro bildu dira.
2. Hondakinak zabortegietan uztearen eta hondakinak erraustearen eta hondakinen baterako erraustetaren gaineko zerga. 2024an 11.599.024,64 euro bildu dira.

En relación con los Gases Fluorados de Efecto Invernadero, actualmente hay censados 34 establecimientos. Además, 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 constan de 279 y 13 establecimientos respectivamente. Además, a finales del año 2024 se ha iniciado una campaña informativa a los sujetos pasivos del Impuesto de Sociedades que hacen adquisiciones intracomunitarias para informar de posibles obligaciones relativas al Impuesto sobre envases de plástico no reutilizables.

Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial de fabricación sobre hidrocarburos (1.296.598.275,77 euros aproximadamente), y al impuesto especial de fabricación sobre las labores del tabaco (157.299.947,61 euros).

La recaudación respecto al impuesto de gases fluorados de efecto invernadero ha sido de 6.815.246,98 euros.

El tipo del impuesto sobre la electricidad ha estado reducido durante el primer semestre del año 2024, volviendo a su tipo habitual el 1 de julio de 2024. La recaudación por este impuesto ha ascendido a 23.462.200,23 euros.

En el año 2024, se concertaron dos nuevos impuestos medioambientales:

1. Impuesto sobre los envases de plástico no reutilizables. Su recaudación durante el año 2024 ha sido de 7.328.988,23 euros.
2. Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la co-incineración de residuos. Su recaudación durante el año 2024 ha sido de 11.599.024,64 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

Gasolio profesionalari dagokionez, 2024ko ekitaldian 43.178 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hilabete bakoitzeko), eta horien emaitza 3.694.555,55 euro itzuli beharra izan da.

Nekazaritzako gasolioari dagokionez, 231 likidazio egin dira, guztira 167.324,47 euro, eta abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuak jasotzen duen nekazaritzako gasolioaren kontsumorako laguntza ere kudeatu da.

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

Hiru taldetan bana daitezke Atal honi agindutako egitekoak:

- a) Jokoaren gaineko Zerga tasarekin, Eusko Jaurlaritzaren Tasaren Errekarguarekin, 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-jardueri dagozkienak, urteko eta urte anitzeko jardueren kasuetan (online jolasak).
- Berraztertzeo errekurtsioak ebaztea eta sarrera bidegabeen eskaerak izapidetzea.

En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2024, 43.178 liquidaciones (una por vehículo y mes) con un resultado a devolver de 3.694.555,55 euros.

Respecto al gasóleo agrícola, se han practicado 231 liquidaciones por un importe de 167.324,47 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.

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

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

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



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
- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo aurrez aurre. - Zorizko jokoekin lotutako uneko jarduketak egitea, hala nola ausazko konbinazioa, zozketak, txartelak, etab. Aurkeztutako autolikidazioak eta eginiko likidazioak 42.186 izan dira 2024ko ekitaldian zehar, eta 20.075.203,39 euro izan dira. b) Ibilgailuekin lotutako eskumen hauek ditu Atalak: - Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziaren kudeaketa. - 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 errekurtsuak ebaztea eta sarrera bidegabeak itzultzeako eskabideak izapidetzea. Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia dela-eta aurkeztutako autolikidazioak eta eginiko likidazioak 22.638 izan dira 2024ko ekitaldian, eta 14.708.419 €-ko zenbatekoa osatzen dute.	- 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 2024, han sido 42.186 por un importe de 20.075.203,39 euros. b) Relacionadas con los Vehículos, son competencias de la Sección: - La gestión del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte. - La gestión del censo de vehículos cuyos titulares están domiciliados en el Territorio Histórico de Bizkaia: - La gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados. - La revisión y comprobación de las declaraciones-liquidaciones de los modelos 565, 576, 620, 621, 06 y 568 y la práctica de las correspondientes liquidaciones tributarias en los casos que proceda. - La tramitación de solicitudes de exención, no sujeción y reducción de base imponible, modelo 05. - La resolución de los recursos de reposición que se planteen por los contribuyentes y la tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos. Las autoliquidaciones presentadas y liquidaciones realizadas por el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte, durante el ejercicio 2024, han sido 22.638 por un importe de 14.708.419 €.	



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 gaineko Zergari dagokionez, ibilgailu erabiliak erosteagatik 29.581 izan dira aurkeztutako autoliquidazioak eta 2.356.276,22 euroko zenbatekoarekin egindako likidazioak.

c) Hauexek dira Aseguru Primen gaineko Zergaren inguruko eskumenak:

- Aseguru Primen gaineko Zergaren kudeaketaren ardatza aurkezturiko aitortpen-likidazioak jasotzea, berrikustea eta egiaztatzea da (430 eta 480. ereduak), eta bidezkoak diren errekerimenduak eta zerga-likidazioak egitea.
- Berraztertze errekurtsoak ebaztea eta sarrera bidegabeen inguruan aurkeztutako eskaerak izapidetzea.
- Herritarrentzako arreta, telefonoz edo aurrez aurre.

2024ko ekitaldian, 1.909 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 67.618.211,14 euroko zenbatekoaosatzen dute.

d) Zenbait zerbitzu digitalen gaineko zergari buruzko eskumenak.

Ekitaldi honetan, 479 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 7.119.319,18 euroko zenbatekoaosatzen dute.

e) Finantza-transakzioen gaineko Zergari buruzko eskumenak.

Ekitaldi honetan, 4.217 autoliquidazio aurkeztu dira, eta 63.233.512,91 euroko zenbatekoaosatzen dute.

En cuanto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados, han sido 29.581 las autoliquidaciones presentadas y las liquidaciones practicadas por un importe 2.356.276,22 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.
- 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 2024 se han presentado 1.909 autoliquidaciones por un importe de 67.618.211,14 euros.

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

Durante este ejercicio, se han presentado 479 autoliquidaciones por un importe de 7.119.319,18 euros.

e) Las competencias en relación con el Impuesto sobre Transacciones Financieras.

Durante este ejercicio, se han presentado 4.217 autoliquidaciones por un importe de 63.233.512,91 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

Zerga-kudeaketa, zergadunaren profilaren arabera

Zergadunaren Profilaren arabera 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 Egiatzatzeko Atala, Aurrez aurreko Egiatzapenen Unitatea eta Zergadun Handien Zerga Kontroleko Unitatea sortu zirenean hasitako bidea zerbitzu berri honetan integratzearekin amaitzen da.

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

Jarduera Ekonomikoak Egiatzatzeko Atala

Jarduera Ekonomikoak Egiatzatzeko 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. 2024. urtean 238 errekerimendu egin zaizkie aitorpena aurkeztu behar zuten arren 2020ko, 2021eko, 2022ko eta 2023ko ekitaldietako aitorpena aurkeztu ez zuten zergadunei. Gainera, 852 errekerimendu egin zaizkie 2021eko, 2022ko eta 2023ko ekitaldietako 140 eredu (Eragiketa Ekonomikoen Erregistro Liburua) aurkeztu ez dutenei.

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.

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 2024 se han efectuado 238 requerimientos a contribuyentes que no presentaron, debiendo hacerlo, la declaración relativa a los ejercicios 2020, 2021, 2022 y 2023. Además se han emitido 852 requerimientos a no presentadores del Modelo 140 (Libro Registro de Operaciones Económicas), de los ejercicios 2021, 2022 y 2023.



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

Telefono bidezko arretari dagokionez, 2024an honako dei hauei erantzun zaie:

- 140 ereduari buruzko deiak: 2.878 dei.
- BATUZi buruzko deiak: 1.520 dei.
- PFEZari buruzko deiak (jarduera ekonomikoak): 1.205 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 (218) eta dagozkion ordainagiriak (7.743) eta ordaindu beharreko likidazioak (1.025) egitea eta jakinaraztea; IAGC transakzioaren bidez, EJZ ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, bereziki EJZaren subjektu pasiboen eragiketa-bolumenari eta sozietate-loturei buruzko informazioa; zerga ordaindu behar ez dutenen errolda garbitzea; 848 eredu ezarritako epean aurkeztu ez zutenei eta aurkeztu behar zutenei errekerimenduak bidaltzea (1.014); aitorpenak epe barruan ez aurkezteagatik edo egindako errekerimenduei jaramonik ez egiteagatik zergen arloko arau-haustea egin dituzten zergapekoen zehapen-proposamen eta -ebazpenak (33 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.

En cuanto a la atención telefónica, el número de llamadas atendidas en 2024 han sido las siguientes:

- Llamadas relativas al Modelo 140: 2.878 llamadas.
- Llamadas relativas a BATUZ: 1.520 llamadas.
- Llamadas relativas al IRPF (Actividades Económicas): 1.205 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 (218) y practicar y notificar los correspondientes recibos (7.743) y liquidaciones a ingresar (1.025); actualizar, mediante la transacción IAGC, el censo de obligados al pago del IAE, particularmente, la información relativa al volumen de operaciones y a las vinculaciones societarias de los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (1.014) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (33 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 cobratorias, 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.



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

ZILZ

Zergadunarentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzuak 2024ko kudeaketa-balantzea aurkeztu du.

1. 2024ko hobetzeko ekintzak.

Hauek dira zerbitzu honek 2024. urtean egin dituen hobetzeko ekintza nabarmenenak:

1.1. Jakintzaren kudeaketa:

Jakintzaren kudeaketa etengabe hobetzea lanerako gure euskarri nagusi bihurtu da. 2006. urtean, Gure Gida sortu zen, bulego deszentralizatueta informatzaileei estaldura emateko intranet gisa. Ondoren, informazio hori publiko egin zen. Harrezkero, asko hazi da edukietan, eta Ogasunaren erreferentziarako web-orri bihurtu da oinarritzko zerga-informazioa jasotzeko. Laguntza-gidak ere baditugu, 2019tik, zergadunei behar duten informazioa aurkitzen laguntzeko, galdera bidez. Erabiltzaileek oso balorazio positiboa egin dute bi tresnen inguruan, eta datu altu-altuak dituzte barneko langileek zein kanpoko erabiltzaileek egindako bisita eta sarbideei dagokienez.

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.

SIAC

El Servicio de Información y Asistencia a las personas contribuyentes presenta el balance de gestión del 2024.

1. Acciones de mejora 2024.

Las acciones de mejora más destacables de este Servicio durante el año 2024 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 el año 2006 surge Gure Gida, como una intranet para dar cobertura al personal informador de las oficinas descentralizadas. Posteriormente se dio el paso a que dicha información fuera de carácter público. Desde entonces ha crecido mucho en contenidos y se ha convertido en la página de referencia de Hacienda para la información tributaria básica. También contamos con las Guías de ayuda, nacidas en el año 2019, para a través de preguntas ayudar a los y las contribuyentes a encontrar la información que necesitan. Ambas herramientas reciben una valoración muy positiva por los y las usuarias con unos datos muy altos en cuanto a visitas y accesos tanto por personal interno como por usuarios y usuarias externas.

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.



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

- Telefono bidezko kanala lehenesten da herritarrentzako erreferentziatzeko laguntza-kanal gisa Zerga Administrazioarekiko harremanetan.
- Gehikuntza esponentziala zergadunari izapideak egiten laguntzeko tresna informatiko eta elektronikoaren ezagutzan eta erabileran.

2. 2024ko 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.

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.

- 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 2024

- 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.

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.



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

2.1.1. Bilboko izapidetze-atala

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

Hona hemen 2024ko emaitzak:

2024. urtean hartutako pertsonak, guztira: 23.212 pertsona; 2023an baino % 7 gehiago (izapideen arloan 21.669 pertsonari eman zitzaizen zerbitzua). Igoera hori, neurri batean, 2023ko 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, 2024an izan zuen portaera aztertu dugu:

2024an guztira emandako ziurtagiriak 2.644.808 izan dira; 2023ean 2.635.064 izan ziren. Hortaz, apur bat igo dela ikusten dugu.

Telematikoki 2.561.297 ziurtagiri eman dira, hau da, guztira emandakoen ia % 97.

2.1.2. Bilboko konplexuen atala

2024an 87.265 pertsonari eman zaie arreta. 2023. urtean 76.100 pertsona izan ziren, neurri batean, esan bezala, errentaren kanpainan aurrez aurreko arreta indartu delako.

Hona hemen 2024ko emaitzak:

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 2024 han sido los siguientes:

Total de personas atendidas durante el 2024: 23.212 personas, una cifra superior en un 7% con respecto a la del año 2023 (se atendieron en el área de trámites a 21.669 personas). Este aumento se debe en parte a que la campaña de la Renta 2023 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 2024:

El total de certificados expedidos durante 2024 ascendió a 2.644.808, frente a los 2.635.064 del 2023; observamos por tanto un ligero aumento.

El número de certificados expedidos de manera telemática asciende a 2.561.297, es decir, casi un 97% de los expedidos totales.

2.1.2. Área de complejas Bilbao

El número de personas atendidas en 2024 ha sido de 87.265 frente a las 76.100 del año 2023, en parte debido tal y como ya se ha mencionado, al refuerzo de la atención presencial en la campaña de la Renta.

Los resultados en 2024 han sido los siguientes:



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

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 % 84ri.	En relación con el 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 84% del público en menos de 15 minutos.
2.1.3. Bulego deszentralizatueta bertan emandako arreta. 2023an, Aldundiaren eskualdeko bi bulego berri ireki dira, eta horietan zerga-laguntzako zerbitzuak ere antolatu ditugu. Beraz, orain zerbitzuak lurralde mailako 11 bulegotan ematen ditugu; Balmaseda, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Durango, Gernika, Getxo, Mungia, Portugalete Markina eta Igorre udalerrietan daude. 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: 2024. urtean 94.408 pertsona artatu dira bulego deszentralizatueta. Urteko helburuari dagokionez (bulego deszentralizatueta 15 minutu baino gutxiagoan artatutako pertsonen ehunekoa % 90etik gorakoa izatea, itxaronaldien kudeatzailea badago), esan behar da helburua lortu dela, ehunekoa % 91,7 izan baita.	2.1.3. Atención al público en oficinas descentralizadas En 2023 se abrieron dos nuevas oficinas comarcales de la Diputación, en las que hemos organizado también servicios de asistencia tributaria. 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. 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 2024 ha sido de 94.408. En relación con el 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 91,7%.



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

2. 2. Telefono bidezko arreta

Lehen ere esan dugunez, telefono bidezko kanala kanal nagusi bihurtu da zergadunei laguntza eskaintzeko. 2024. urtean, guztira 1.176.896 dei jaso dira.

Urteko helburuari dagokionez (Call Centerreko zerbitzu-maila % 80ra iristea), 2024. urte honetan % 80ko zerbitzu-maila izan dugu. Hortaz, helburu hori bete dela ondoriozta dezakegu. Aurreko urtearekiko aldearen arrazoia katastroa berrikusteko kanpaina dela-eta erantzun beharreko dei kopurua handia izan da, bai eta mutualistei egindako itzulketak ere.

2.3. Arreta telematikoa.

Laguntza postontzia. Beste helburu bat ere gainditu dugu, posta elektronikoko bidez jasotako mezuen % 85i hiru egun baino gutxiagoan erantzutea (zerga-arloko informazioari eta aholkularitzari buruzko mezuak): mezu elektronikoen % 95,75i erantzun diogu epe hori bete baino lehen.

Zehazki, ZILZen zergen gaineko informazioari eta laguntzari buruzko 14.209 kontsultari eman zaie erantzuna guztira.

Egindako jakinarazpen elektronikoen kopuruari dagokionez, 1.563.456 jakinarazpen egin dira 2024an.

2.4. Kexak eta iradokizunak

Aurten, jasotako kexa eta iradokizunen kopurua, guztira, 708koa izan da; 2023an 554 izan ziren, eta, beraz, %28 gehiago izan dira, batez ere mutualistei egindako itzulketekin loturik.

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 2024 se han registrado un total de 1.176.896 llamadas recibidas.

En relación al objetivo anual (que el nivel de servicio en el Call Center alcance un 80%), cabe indicar que este año 2024 hemos tenido un nivel de servicio del 80%, así que podemos concluir que dicho objetivo se ha cumplido. La diferencia con el año anterior reside en el alto volumen de llamadas que ha habido que atender debido a la campaña de revisión catastral, así como a las devoluciones a mutualistas.

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 95,75%.

En concreto, desde el SIAC se han atendido un total de 14.209 consultas de información y asistencia tributaria.

En lo que al número de notificaciones electrónicas realizadas se refiere, en 2024 se han practicado 1.563.456.

2.4. Quejas y sugerencias

Durante este año, el número total de quejas y sugerencias que se han recibido ha sido de 708, frente a las 554 del año 2023, lo que supone un aumento del 28%, relacionado mayormente con las devoluciones a mutualistas.



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

Hona hemen 2024ko 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 % 99,1ri 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 bete egin dela, % 87ri epe horretan erantzun baitzaio. 2024an kexarik ohikoena 2023ko aitortpenaren aurkezpenearekin dago loturik; izan ere, Foru Ogasun honek egiten duen kanpainarik handiena da, eta biztanle askori eragiten baitie.

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 dagokionez, jardueraren adierazle nagusiek honako datu hauek aurkeztu dituzte 2024an:

Los resultados de 2024 han sido los siguientes:

En relación con el 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 99,1% de las quejas recibidas se han respondido en dicho plazo.

En relación con el siguiente objetivo anual: (que el porcentaje de quejas y sugerencias de segundo nivel, para cuya contestación es necesario recabar la asistencia de las secciones, contestadas en 21 o menos días sea superior al 85%), se debe señalar que este objetivo se ha cumplido, ya que el 87% se ha respondido en dicho plazo. En el año 2024 la queja más habitual está relacionada con la presentación de la declaración de la renta del año 2023, ya que es la campaña más grande que aborda esta Hacienda Foral y que afecta a un porcentaje de población muy alto.

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 2024 presentan los siguientes datos:



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

- Zerga-ereduak ez diren sarreren bolumena*: Bilboko erregistroko sarrerak 197.105 (136.898 paperean eta 60.207 Interneten). *Alde handia dago aurreko urteetako datuekin konparatuta. Izan ere, orain arte eman dugun datuak era guztietako sarrerak jasotzen zituen, eta 2024ko memoria honetan adierazi duguna zerga-ereduak ez diren sarrerei buruzkoa da soilik.

Jakinarazpenen datuak:

- Bidalketak, guztira: 4.167.053
 - Jaso-agiriarekin: 800.732
 - Jaso-agiririk gabe: 1.802.865
 - Bidalketa telematikoak: 1.563.456

- Volumen de entradas no modelos tributarios*: Entradas en registro de Bilbao 197.105 (136.898 en papel y 60.207 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 2024 hace referencia exclusivamente a entradas que no sean modelos tributarios).

Datos de Notificaciones:

- Envíos totales: 4.167.053
 - Con acuse: 800.732
 - Sin acuse: 1.802.865
 - Envíos telemáticos: 1.563.456