

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.

2024ko Errenta Kanpaina 2025eko apirilaren 10etik ekainaren 30era 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.

2025eko abenduaren 31ra arte, 687.340 errenta-aitorpen aurkeztu dira guztira, eta horietatik 482.890 itzuli beharrekoak izan dira, 180.327 ordaindu beharrekoak eta 24.123 zero emaitzakoak. Ondareari dagokionez, 9.029 aitorpen aurkeztu dira guztira.

2024ko errenta-kanpainan itzulketen kudeaketan egindako berrikuspen- eta kontrol-jarduketek 5.102.732€ aurrezteka ekarri dute.

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

Uztailaren 1etik 28ra bitartean, 2024ko ekitaldiko sozietateen gaineko zerga aurkezteko kanpaina egin da, eta 40.958 aitorpen aurkeztu dira orotara, honelaxe banakatuta ageri direnak hain zuzen ere: 4.358 aitorpen "itzultzekoak" (430 milioi euro guztira), 17.995 "ordaintzekoak" (385 milioi euro guztira) eta, azkenik, 18.605 "zerora sartzekoak".

Tributos Directos

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

La campaña de Renta 2024, se ha desarrollado entre el 10 de abril y el 30 de junio de 2025.

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 2025 se han presentado un total de 687.340 declaraciones de Renta, de las cuales 482.890 han sido a devolver, 180.327 a ingresar y 24.123 con resultado cero. En lo referente a Patrimonio, se han presentado un total de 9.029 declaraciones.

Las actuaciones de revisión y control realizadas en la gestión de las devoluciones durante la campaña de Renta 2024 han supuesto un ahorro de 5.102.732€.

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 28 de julio se ha desarrollado la campaña de presentación del Impuesto sobre Sociedades correspondiente al ejercicio 2024, habiéndose presentado 40.958 declaraciones, que se desglosan de la siguiente manera: 4.358 corresponden a las de "a devolver" con un importe de 430 millones de euros, 17.995 a las de "a ingresar" con un importe de 385 millones de euros y finalmente 18.605 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, 2025. urteko irailean eta abenduan 3.977 itzulketa egin dira (guztira, 368 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, 2025 urtean zehar behin-behineko 878 likidazio egin dira eta 2.592.064,87 euro itzuli dira.

Ez-aurkezleak kontrolatzeko jarduketei dagokienez, 2025. urtean guztira 6.373 errekerimendu igorri dira sozietateen gaineko zergaren autoliquidazioa aurkezteko.

Agirien zein aitopen edo autoliquidazioen aurkezpenen inguruan egindako errekerimenduak oinarri izanik, 2025. urtean zehar 647 likidazio-proposamen egin dira Sozietateen gaineko Zerga dela eta, baita hiri-higiezinaren alokairu edo azpi-alokairuaren ondoriozko errenta edo etekinen atxikipenei dagokienez 571 likidazio-proposamen eta lana, jarduera profesionala, nekazaritza- eta abeltzaintza-jarduera eta sariak tarteko eskuratutako etekinen atxikipenei dagokienez 561 likidazio proposamen ere.

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 2025 se han realizado 3.977 devoluciones por un importe de 368 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.

Con relación a las solicitudes de devolución correspondientes al Impuesto sobre la Renta de No Residentes, durante el año 2025 se han practicado 878 liquidaciones provisionales con un importe a devolver de 2.592.064,87 euros.

Por lo que se refiere a las actuaciones de control de no presentadores/as, durante el año 2025 se han emitido un total de 6.373 requerimientos de presentación de autoliquidación del Impuesto sobre Sociedades.

Sobre la base de los requerimientos efectuados, tanto de documentación como de presentación de declaraciones o autoliquidaciones, se han efectuado, durante el año 2025, 647 propuestas de liquidación por el concepto de Impuesto sobre Sociedades, 571 propuestas de liquidación relativas al concepto de retenciones por rentas o rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos y 561 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 686 likidazio egin dira lan pertsonaleko etekinen gaineko atxikipenen kontzeptuagatik, guztira 1,15 milioi euro, eta behin-behineko 663 likidazio, hiri-higiezinaren alokairu edo azpi-alokairuetatik sortutako atxikipenengatik, guztira 547 mila euro.

Azkenik, telefono bidez egindako kontsultei dagokienez, Ataleko langileek 2025ean 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.

2025an 136.291.975,39 euro bildu dira oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren bidez, aurreko ekitaldietan bildutakoa baino nabarmen gehiago.

2025ean 29.732 espediente aurkeztu dira, aurreko urteetan baino gehiago. Aldi horretan egindako likidazioen kopuruak ere gora egin du: 5.000.

Bestalde, 2025ean, 102 errekurtsio ebatzi dira eta 5.356 espediente berriro ere aztertu.

En cuanto a la gestión de las declaraciones y autoliquidaciones de retenciones de trabajo, entre otras actuaciones realizadas por la Sección, se han practicado 686 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos de trabajo personal con un importe de 1,15 millones de euros y 663 liquidaciones provisionales por el concepto de retenciones de rendimientos procedentes del arrendamiento o subarrendamiento de inmuebles urbanos con un importe de 547 mil euros.

Por último, en cuanto a las consultas telefónicas, el número de las resueltas por el personal de la Sección durante 2025, 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 2025 se han recaudado 136.291.975,39 euros por el impuesto sobre sucesiones y donaciones, una cifra muy superior a las cifras de recaudación de ejercicios precedentes.

El número de expedientes presentados en 2025 ha sido de 29.732, más que en años anteriores. También ha aumentado el número de liquidaciones practicadas en este periodo, 5.000.

Por otra parte, en 2025 se han resuelto 102 recursos y se han revisado 5.356 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

Zeharkako Zergak

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

Balio Erantsiaren gaineko Zergaren Atala

2025eko ekitaldian zehar garatu diren urteko ereduak (390, 391) dagozkien 2024ko ekitaldiko itzulketen kanpaina orokorraren barruan, 4.223 itzulketa eskatu dira (129.880.156,97 euro). Horietatik 4.153 itzultzeko likidatu dira (119.705.921,82 euro).

151 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 4.556.480,85 euro).

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

303 ereduari dagokionez, 2025eko ekitaldian 9.572 itzulketa eskatu dira, guztira 838.702.278,77 euro, eta 8.817 likidazio egin dira, (guztira, itzultzeko 773.346.305,61 euro).

40 itzulketari ezezkoa eman zaie (guztira 756.115,11 euro).

Itzultzeko 737 eskaera bideratzeke daude (62.186.008,52 euro), administrazio-organismoek egiaztatzeke dituztelako edo zergadunei eskatu zaizkien frogagiriak aurkezteke daudelako.

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 2024 correspondientes a los modelos anuales (390, 391) y que se ha desarrollado durante el año 2025 se han solicitado 4.223 devoluciones por un importe de 129.880.156,97 euros, de las cuales se han liquidado a devolver 4.153 por importe de 119.705.921,82 euros.

Se han denegado 151 devoluciones por un importe de 4.556.480,85 euros.

Quedan pendientes 37 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 2025 se han solicitado 9.572 devoluciones por un importe de 838.702.278,77 euros, y se han practicado 8.817 liquidaciones por un importe a devolver de 773.346.305,61 euros.

Se han denegado 40 devoluciones por un importe de 756.115,11 euros.

Quedan pendientes 737 solicitudes de devolución por un importe de 62.186.008,52 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.



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

Hileko Itzulketen Erregistroari dagokionez, 1.560 zergadun daude erroldatuta.

Azkenik, erakunde-taldean 353 ereduari dagokionez, 2025eko ekitaldiari dagozkion 300 espediente izapidetu dira. Egindako likidazioen emaitza dirua itzuli beharra izan da, 117.915.001,86 euro guztira. 87 itzulketa-eskari ebatzi gabe geratu dira (25.470.986,23 euro).

2025. urteko ekitaldi horretan bertan, 5.756 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 dagokionez, 16.207 egin dira, eta 23.299 autoliquidazio berrikusi dira 2025an. Ebatzitako errekurtsoen kopurua 1.379 izan da.

Zigorrei dagokionez, 108 zigor jarri dira (709.458,64 euro, guztira).

Bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko 595 eskari ebatzi dira (2.838.697,12 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. 2025ko ekitaldian guztira 4.765.814 faktura jaso dira, guztira 338 aurkezlerenak.

Zerbitzuen prestazioei eta ondasunen urruneko salmentei aplikatu beharreko araubide berezi berriei dagokionez (2021eko ekitaldian jarri ziren indarrean), 2025eko ekitaldian 369 ereduaren 422 autoliquidazio aurkeztu dira. Ikuspuntu informatikotik, identifikazio-herrialdearen eta kontsumo-herrialdeen kudeaketa-jarduketaren transmisio-garapenak amaitu egin dira.

En cuanto al RDM, hay censados 1.560 contribuyentes.

Por último, respecto del modelo 353, referente a los Grupos de entidades, se han tramitado 300 expedientes correspondientes al ejercicio 2025, practicando liquidaciones con resultado a devolver por importe de 117.915.001,86 euros quedando pendientes 87 solicitudes de devolución por un importe de 25.470.986,23 euros.

Durante ese mismo ejercicio 2025 se han practicado 5.756 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 16.207 y se han revisado 23.299 autoliquidaciones en 2025. El número de recursos resueltos ha sido de 1.379.

En cuanto a las sanciones, se han impuesto 108 sanciones por un importe de 709.458,64 euros.

Se han resuelto 595 solicitudes de devolución de ingresos indebidos por un importe de 2.838.697,12 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 2025 se han recibido un total 4.765.814 facturas de un máximo de 338 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 2025, 422 autoliquidaciones del modelo 369. Desde el punto de vista informático, se han finalizado los desarrollos de transmisión de actuaciones de gestión tanto del país de identificación como de los países de consumo.



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 Eskualdaketa eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Atala.	Sección del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.	
2025ko ekitaldian, 58.815 autolikidazio aurkeztu dira (87.673.508 euro, guztira).	Durante el ejercicio 2025 se han presentado en la sección 58.815 autoliquidaciones, por importe de 87.673.508,30 euros.	
Likidazio-bulegoetan 16.509 autolikidazio, 37.793.340,48 euroko zenbatekoarekin.	En las Oficinas Liquidadoras 16.509 autoliquidaciones, por un importe de 37.793.340,48 euros.	
1.150.659,25 euroko 685 likidazio egin dira Bilboko bulego nagusian.	Se han practicado 685 liquidaciones, por un importe de 1.150.659,25 euros en la oficina central de Bilbao.	
Likidazio-bulegoetan 478 likidazio izan dira 2025an (832.607,78 euro).	En las OOLL, las liquidaciones en 2025 han sido 478, por un importe de 832.607,78 euros.	
1.225 errekerimendu egin dira.	Se han efectuado 1.225 requerimientos.	
290 errekurtsio ebatzi dira.	El número de recursos resueltos asciende a 290.	
Azkenik, adierazi beharra dago bidegabeko diru-sarreraren 289 itzulketa egin direla.	Por último, señalar que se han realizado 289 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 2025an kudeaturiko zergak:	Los Impuestos gestionados por dicha Sección durante el 2025 han sido los siguientes:	
A.- Fabrikazioaren gaineko zerga bereziak	A.- Impuestos Especiales de Fabricación	
1. Alkoholaren eta edari alkoholadunen 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.	



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. Hidrokarburoen gaineko Zerga.

2. El Impuesto sobre Hidrocarburos.

3. Tabako-laboreen gaineko Zerga Berezia.

3. El Impuestos Especial sobre las Labores del Tabaco.

B.- Elektrizitatearen gaineko zerga berezia.

B.- Impuesto especial sobre la Electricidad

C.- Iltatzaren gaineko zerga berezia.

C.- Impuesto especial sobre el Carbón.

D.- Ingurumeneko zergak.

D.- Impuestos medioambientales

- Energia Elektrikoaren Ekoizpenaren Balioaren gaineko Zerga. Zerga horrek 2024an utzi egin dio etenda egoteari.

- Impuesto sobre el Valor de la Producción de Energía Eléctrica. Este impuesto ha dejado de estar suspendido en el año 2025.

- Berotegi-efektuko Gas Fluoratuen gaineko Zerga.

- Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero.

- Berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga.

- Impuesto sobre los envases de plástico no reutilizables.

- Hondakinak zabortegietan uztearen eta hondakinak erraustearen gaineko zerga.

- Impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, y la incineración de residuos.

Gaur egun, gutxi gorabehera 1.400 establezimendu daude errolatuta Zerga Berezien erregistroan.

Hoy en día se encuentran censados aproximadamente 1. 400 establecimientos en el registro de Impuestos Especiales.

Berotegi-efektuko gas fluordunei dagokienez, errolan 38 establezimendu daude gaur egun. Gainera, berrerabilgarriak ez diren plastikozko ontzien gaineko zergaren zentsuek eta hondakinak zabortegietan uztearen, erraustearen eta hondakinen baterako errausketaren gaineko zergarenak 369 eta 13 establezimendu dituzte, hurrenez hurren. Gainera, 2025. 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.

En relación con los Gases Fluorados de Efecto Invernadero, actualmente hay censados 38 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 369 y 13 establecimientos respectivamente. Además, a finales del año 2025 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.



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
Diru-bilketa bolumen handia dago, batez ere hidrokarburoen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (1.293.160.214,08 euro, gutxi gorabehera) eta tabako-laboreen gaineko fabrikazio-zerga bereziari (160.329.229,27 euro) dagokienez.	Existe un gran volumen recaudatorio especialmente en lo que se refiere al impuesto especial de fabricación sobre hidrocarburos (1.293.160.214,08 euros aproximadamente), y al impuesto especial de fabricación sobre las labores del tabaco (160.329.229,27 euros).	
Berotegi-efektuko gas fluordunen gaineko zergak eragindako bilketa 10.232.865,94 eurokoa izan da.	La recaudación respecto al impuesto de gases fluorados de efecto invernadero ha sido de 10.232.865,94 euros.	
Elektrizitatearen gaineko zerga-bilketa 33.439.037,80 eurora igo da.	La recaudación por el impuesto sobre la electricidad ha ascendido a 33.439.037,80 euros.	
2024an hitzartu ziren ingurumen-zerga bien bilketa honako hau izan da 2025ean: berrerabili ezin diren plastikozko ontzien gaineko zerga dela-eta, 3.391.101,01 euro jaso dira; hondakinak zabortegetan uztearen, erraustearen eta hondakinen baterako errausketaren gaineko zerga dela-eta, berriz, 12.938.941,34 euro.	Los dos impuestos medioambientales concertados en 2024 han tenido la siguiente recaudación en el ejercicio 2025. El impuesto sobre los envases de plástico no reutilizables. 3.391.101,01 euros, mientras que el impuesto sobre el depósito de residuos en vertederos, la incineración y la co-incineración de residuos 12.938.941,34 euros.	
Gasolio profesionalari dagokionez, 2025eko ekitaldian 51.660 likidazio egin dira (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko eta hilabete bakoitzeko), eta horien emaitza 4.709.759,14 euro itzuli beharra izan da.	En relación al gasóleo profesional se han practicado durante el ejercicio 2025, 51.660 liquidaciones (una por vehículo y mes) con un resultado a devolver de 4.709.759,14 euros.	
Nekazaritzako gasolioari dagokionez, 223 likidazio egin dira, guztira 172.410,43 euro, eta abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuak jasotzen duen nekazaritzako gasolioaren kontsumorako laguntza ere kudeatu da.	Respecto al gasóleo agrícola, se han practicado 223 liquidaciones por un importe de 172.410,43 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:	
Jokoaren gaineko Zerga tasarekin, Eusko Jaurlaritzaren Tasaren Errekarguarekin, Jokoaren Jardueren gaineko Zergarekin eta Bingoaren gaineko Zergarekin lotutakoak.	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.	



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

Hauexek dagozkio arlo horretan:

- a) “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-jarduerei dagozkienak, urteko eta urte anitzeko jardueren kasuetan (online jolasak).

- Berraztertzeke errekurtsioak 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 41.931 izan dira 2025eko ekitaldian zehar, eta 30.743.907,98 euro izan dira.
- Ibilgailuekin lotutako eskumen hauek ditu Atalak:

Zenbait Garraibideren gaineko Zerga Bereziaren kudeaketa.

- b) Bizkaiko Lurralde Historikoan helbideraturiko titularren ibilgailuen errolda kudeatzea.

- Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren kudeaketa erabilitako ibilgailuak erosteagatik.

En esta materia le corresponde:

- a) 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 2025, han sido 41.931 por un importe de 30.743.907,98 euros.
- Relacionadas con los Vehículos, son competencias de la Sección:

La gestión del Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte.

- b) 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.



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
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 eredu. - Zergadunek aurkezturiko berraztertzeoko errekurtsioak ebaztea eta sarrera bidegabeak itzultzeko eskabideak izapidetzea. - Zenbait garraibideren gaineko zerga berezia dela-eta aurkeztutako autoliquidazioak eta eginiko likidazioak 20.461 izan dira 2025eko ekitaldian, eta 12.294.816,66 €-ko zenbatekoa osatzen dute. - Ondare Eskualdaketen gaineko Zergari dagokionez, ibilgailu erabiliak erosteagatik 31.137 izan dira aurkeztutako autoliquidazioak eta 2.539.642,16 euroko zenbatekoarekin egindako likidazioak. 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 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 2025, han sido 20.461 por un importe de 12.294.816,66 €. - En cuanto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por la adquisición de vehículos usados, han sido 31.137 las autoliquidaciones presentadas y las liquidaciones practicadas por un importe 2.539.642,16 euros. 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.	c) 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 2025 se han presentado 1.934 autoliquidaciones por un importe de 72.466.739,08 euros.



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

- Zenbait zerbitzu digitalen gaineko zergari buruzko eskumenak.

Ekitaldi honetan, 632 autolikidazio aurkeztu dira, eta 9.868.072,35 euroko zenbatekoaosatzen dute.

- d) Finantza-transakzioen gaineko Zergari buruzko eskumenak.

Ekitaldi honetan, 5.519 autolikidazio aurkeztu dira, eta 97.039.899,01 euroko zenbatekoaosatzen dute.

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 Egiaztatzeko Atala, Aurrez aurreko Egiaztapenen 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.

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

Durante este ejercicio, se han presentado 632 autoliquidaciones por un importe de 9.868.072,35 euros.

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

Durante este ejercicio, se han presentado 5.519 autoliquidaciones por un importe de 97.039.899,01 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. 2025. urtean 562 errekerimendu egin zaizkie aitorpena aurkeztu behar zuten arren 2021eko, 2022ko, 2023ko eta 2024ko ekitaldietako aitorpena aurkeztu ez zuten zergadunei. Gainera, 199 errekerimendu egin zaizkie 2021eko, 2022ko, 2023ko eta 2024ko ekitaldietako 140 eredu (Eragiketa Ekonomikoen Erregistro Liburua) aurkeztu ez dutenei.

Telefono bidezko arretari dagokionez, 2025ean honako dei hauei erantzun zaie:

- 140 ereduari buruzko deiak: 2.171 dei.
- BATUZi buruzko deiak: 1.583 dei.
- PFEZari buruzko deiak (jarduera ekonomikoak): 1.721 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 (233) eta dagozkion ordainagiriak (7.641) eta ordaindu beharreko likidazioak (1.039) egitea eta jakinaraztea; IAGC transakzioaren bidez, EJZ ordaindu behar dutenen errolda eguneratzea, bereziki EJZaren 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 2025 se han efectuado 562 requerimientos a contribuyentes que no presentaron, debiendo hacerlo, la declaración relativa a los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024. Además, se han emitido 199 requerimientos a no presentadores del Modelo 140 (Libro Registro de Operaciones Económicas), de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024.

En cuanto a la atención telefónica, el número de llamadas atendidas en 2025 han sido las siguientes:

- Llamadas relativas al Modelo 140: 2.171 llamadas.
- Llamadas relativas a BATUZ: 1.583 llamadas.
- Llamadas relativas al IRPF (Actividades Económicas): 1.721 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 (233) y practicar y notificar los correspondientes recibos (7.641) y liquidaciones a ingresar (1.039); 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 (1.149); aitorpenak epe barruan ez aurkezteagatik edo egindako errekerimenduei jaramonik ez egiteagatik zergen arloko arau-haustea egin dituzten zergapekoen zehapen-proposamen eta -ebazpenak (56 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 2025eko kudeaketa-balantzea aurkeztu du.

1. 2025eko hobetzeko ekintzak.

Hauek dira zerbitzu honek 2025. 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 informatizatu estaldura emateko intranet gisa. Ondoren, informazio hori publiko egin zen. Harrezkero, asko hazi da edukietan, eta Ogasunaren erreferentziazko web-orri bihurtu da oinarritzko zerga-informazioa jasotzeko. Laguntza-gidak ere baditugu, 2019tik, zergadunei behar duten informazioa aurkitzen laguntzeko, galdera bidez. Erabiltzaileek oso

los sujetos pasivos del IAE; depurar el censo de no obligados al pago del impuesto; emitir requerimientos (1.149) a obligados del mod. 848 que no lo presentaron en el plazo establecido; notificar las correspondientes propuestas y resoluciones de sanción (56 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.

SIAC

El Servicio de Información y Asistencia a las personas contribuyentes presenta el balance de gestión del 2025.

1. Acciones de mejora 2025.

Las acciones de mejora más destacables de este Servicio durante el año 2025 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



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

balorazio positiboa egin dute bi tresnen inguruan, eta datu altu-altuak dituzte barneko langileek zein kanpoko erabiltzaileek egindako bisita eta sarbideei dagokienez.

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. Telefono bidezko arreta

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

1.2. Atención telefónica:

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

1.3. Jendaurreko arreta-zerbitzuak.

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

1.3. Servicios de atención al público:

- Atención presencial
- 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. 2025eko 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. Objetivos de gestión 2025

- 2.1. Atención presencial
- 2.2. Atención telefónica
- 2.3. Atención telemática
- 2.4. Quejas y sugerencias
- 2.5. Registro y Notificaciones



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. 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...), profil anitza duten eta ZILZari atxikitako pertsona-talde batekin batera zerga-kudeaketako 5 atal babesten dituena; eta administrazio elektronikoan laguntzeko modulu espezializatu bat. Zerga-bilketako Zuzendariordeztako zerbitzuak ere atal honetan jaso dira.

2.1.1. Bilboko izapidetze-atala

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

Hona hemen 2025eko emaitzak:

2025. urtean hartutako pertsonak, guztira: 24.126 izan dira; 2024an baino pixka bat gehiago (izapideen arloan 23.212 pertsonari eman zitzaien zerbitzua).

Bestalde, ziurtagiriak emateko eragiketak bolumenaren aldetik duen pisu espezifikoak kontuan hartuta, 2025ean izan zuen portaera aztertu dugu:

2025ean guztira emandako ziurtagiriak 2.828.914 izan dira; 2024an 2.644.808 izan ziren. Hortaz, apur bat igo dela ikusten dugu.

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 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. 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 2025 han sido los siguientes:

Total, de personas atendidas durante el 2025: 24.126 personas, una cifra ligeramente superior con respecto a la del año 2024 (se atendieron en el área de trámites a 23.212 personas)

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 2025:

El total de certificados expedidos durante 2025 ascendió a 2.828.914, frente a los 2.644.808 del 2024; observamos por tanto un ligero aumento-



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

Telematikoki 2.724.243 ziurtagiri eman dira.

El número de certificados expedidos de manera telemática asciende a 2.724.243.

2.1.2. Bilboko konplexuen atala

2.1.2. Área de complejas Bilbao

2025ean 79.959 pertsonari eman zaie arreta.
2024. urtean 87.265 pertsona izan ziren.

El número de personas atendidas en 2025 ha sido de 79.959 frente a las 87.265 del año 2024.

Hona hemen 2025eko emaitzak:

Los resultados en 2025 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 % 81,3ri.

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 81,3% 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 abrieron 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.

Honako hau da balantzea:

El balance es el siguiente:

2025. urtean 82.075 pertsona artatu dira bulego deszentralizatueta.

El número de personas atendidas en las oficinas descentralizadas en el 2025 ha sido de 82.075.

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 % 93,8 izan baita.

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 93,8%.



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. 2025. urtean, guztira 852.223 dei jaso dira.

Urteko helburuari dagokionez (Call Centerreko zerbitzu-maila % 80ra iristea), 2025. urte honetan % 91,5eko zerbitzu-maila izan dugu. Hortaz, helburu hori bete dela ondoriozta dezakegu.

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 2025 se han registrado un total de 852.223 llamadas recibidas.

En relación al objetivo anual (que el nivel de servicio en el Call Center alcance un 80%), cabe indicar que este año 2025 hemos tenido un nivel de servicio del 91,5%, así que podemos concluir que dicho objetivo se ha cumplido.

2.3. Arreta telematikoa.

Laguntza postontzia. Beste helburu bat ere gaintitu 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 13.319 kontsultari eman zaie erantzuna guztira.

Egindako jakinarazpen elektronikoen kopuruari dagokionez, 1.137.626 jakinarazpen egin dira 2025ean.

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 13.319 consultas de información y asistencia tributaria.

En lo que al número de notificaciones electrónicas realizadas se refiere, en 2025 se han practicado 1.137.626.

2.4. Kexak eta iradokizunak

Aurten, jasotako kexa eta iradokizunen kopurua, guztira, 639koa izan da; 2024an 708 izan ziren.

Hona hemen 2025eko emaitzak:

2.4. Quejas y sugerencias

Durante este año, el número total de quejas y sugerencias que se han recibido ha sido de 639, frente a las 708 del año 2024.

Los resultados de 2025 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 (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 % 90,4ri epe horretan erantzun baitzaio.

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 2025ean:

- Zerga-ereduak ez diren sarreraren bolumena*: Bilboko erregistroko sarrerak 129.696

Jakinarazpenen datuak:

- Bidalketak, guztira: 2.622.529
 - Jaso-agiriarekin: 277.830
 - Jaso-agiririk gabe: 1.207.073
 - Bidalketa telematikoak: 1.137.626

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 90,4% de las quejas recibidas se han respondido en dicho plazo.

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 2025 presentan los siguientes datos:

- Volumen de entradas que no sean de modelos tributarios: Entradas en registro de Bilbao 129.696.

Datos de Notificaciones:

- Envíos totales: 2.622.529
 - Con acuse: 277.830
 - Sin acuse: 1.207.073
 - Envíos telemáticos: 1.137.626