

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

Zuzeneko Zergak

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

Zuzeneko Zergen Zerbitzuan 4 atal hauek daude:

- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren eta Ondarearen gaineko Zergaren Atala.
- Herritarrei PFEZari eta Ondarearen gaineko Zergari buruzko Arreta Emateko Atala
- Sozietateen gaineko Zergaren, Egoiliar ez diren Errentaren gaineko Zergaren eta Konturako Ordainketen Atala
- Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren Atala.

Hauexek dira Zuzeneko Zergen Zerbitzuko atalek egiten dituzten jarduketak nagusiak:

- Aurkezten diren autoliquidazioak berrikustea eta likidatzea.

Tributos Directos

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

El Servicio de Tributos Directos está integrado por 4 secciones:

- Sección del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto sobre el Patrimonio.
- Sección Atención al Público de I.R.P.F. y Patrimonio
- Sección de Impuestos sobre Sociedades y sobre la Renta de No Residentes y Pagos a Cuenta.
- Sección del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

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

- Revisión y liquidación de autoliquidaciones presentadas.



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

- Egindako likidazioen kontra aurkezten diren errekurtsioak ebaztea.
- Zergadunentzako aurrez aurreko arreta urte osoan, mota guztietako jarduketak barnean hartuta.

Bestalde, aipatu behar da Zuzeneko Zergen Zerbitzuan ere BATUZ proiektua ezarri egingo dela. Proiektuak ekintza hauek hartzen ditu barnean: tresna teknologiko berriak ezartzea fakturazio-sistemetan (TicketBAI); jarduera ekonomikoak egiten dituzten pertsona guztiek, direla fisikoek, direla juridikoek, informazioa emateko betebeharrak parekatzea, pertsona juridikoei eragiketa ekonomikoen erregistro-liburua kudeatzeko betebeharra ezarri; azkenik, Bizkaiko Foru Ogasunak aitorpenen zirriborroak jartzea zergadunen esku, euren jarduera ekonomikoen etekinak zergapetzen dituzten zerga nagusiei dagokienez zerga-betebeharrak errazago bete ditzaten.

Zeharkako Zergak

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

- Resolución de los recursos presentados contra las liquidaciones practicadas.
- Atención presencial a las personas contribuyentes durante todo el año, abarcando todo tipo de actuaciones.

Por otra parte, comentar que el Servicio de Tributos Directos tampoco es ajeno a la implantación del proyecto BATUZ, que incluye el establecimiento de nuevos instrumentos tecnológicos en los sistemas de facturación (TicketBAI); la equiparación de las obligaciones de información para todas las personas, sean físicas o jurídicas, que realizan actividades económicas, mediante el establecimiento de la obligación de llevanza de un libro registro de operaciones económicas para las personas jurídicas; y la puesta a disposición de los contribuyentes por parte de la Hacienda Foral de Bizkaia de borradores de declaraciones, a fin de facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en relación con los principales impuestos que gravan los rendimientos de sus actividades económicas.

Tributos Indirectos

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



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

BEZaren Atala

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

Inportazioari ezarritako BEZaren ordainketa atzeratzeko sistemari eragiten dioten zenbait arau aldatzearen ondorioz, beharrezko garapen teknikoak abiaraziko dira, eta gaur egungo autolikidazio-ereduak egokitzeari ekingo zaio.

Ondare Eskualdaketen eta Ekintza Juridiko Dokumentatuen Atala

Notario-protokolo elektronikoa ezartzearen ondorioz, beharrezkoak diren araudia eta Notariotzaren Kontseilu Nagusiarekiko koordinazioa ezarri dira, egintza juridiko dokumentatuen modalitatearen bidezko bilketa aplikatu ahal izateko dokumentu mota horri.

600 eredua egoitza elektronikoaren bidez aurkezteko aukera eguneratzen eta hobetzen jarraituko da, partikularren arteko maileguren espedienteen aurkezpena errazteko web-formulario baten bidez.

Zerga Berezien Atala

Beharrezko informatika garapenak egiten jarraituko dugu, batetik, ingurumen-zerga berriak eta zerga bereziak eta, bestetik, gasolio profesionalaren itzulketak kudeatu, berrikusi eta kontrolatzeko.

Zenbait Garraiobideren gaineko Zerga Bereziaren, Ibilgailuen Bigarren Eskualdaketa, Aseguru Primeren gaineko Zergaren eta Jokoaren gaineko Zerga Tasaren Atala.

Sección de IVA

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

Como consecuencia de diferentes cambios normativos, que afectan al sistema del diferimiento del pago del IVA a la importación, se iniciarán los desarrollos técnicos necesarios y la adaptación de los modelos existentes de autoliquidación.

Sección de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

A raíz de la implantación del protocolo notarial electrónico se ha implementado la normativa y la coordinación con el Consejo General del Notariado necesarias, que permiten la recaudación por la modalidad de Actos Jurídicos Documentados para este tipo de documentos.

Seguirá la actualización y mejora de la presentación telemática del modelo 600 a través de la Sede electrónica, mediante un formulario web que facilite la presentación de expedientes de préstamos entre particulares.

Sección de Impuestos Especiales

Continuarán los desarrollos informáticos necesarios para la gestión, revisión y control de los nuevos impuestos medioambientales y de los impuestos especiales, así como de las devoluciones del gasóleo profesional.

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



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

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

Berebat, ibilgailuekin lotutako garapen berriak egingo dira, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiarekiko (DGT) lankidetzaren esparruan.

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

Zergadunari informazioa eta laguntza ematea

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

Hiru arreta-bide eskaintzen dizkiegu herritarrei: aurrez aurreko arreta, telefono bidezko arreta eta arreta telematikoa.

Gainera, ZILZen eskumenekoa da erregistro- eta jakinarazpen-lanak egitea. Hala, Ogasunak Bilbon daukan bulegoa erregistro orokor gisa erabiliko da eta deszentralizatutako bulegoen egoitzak erregistro eskuordetu modura.

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

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

Asimismo, se realizarán nuevos desarrollos relacionados con los vehículos, en el marco de la colaboración existente con la Dirección General de Tráfico (DGT).

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

Información y Atención al Contribuyente

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

Ofrecemos a la ciudadanía tres canales de atención: atención presencial, atención telefónica, y atención telemática.

Además, son competencia del SIAC las labores de registro y notificaciones, actuando la sede de Hacienda de Bilbao como registro general y las sedes de las oficinas descentralizadas como registros delegados.

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



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

Urtero ebaluatzen da herritarrek gure zerbitzuekiko duten gogobetetze maila.

Zerga Informazioaren Atala

Aurrez aurreko kanalean lankidetzan aritzen gara oinordetzekin, eskualdaketeekin, erroldekin eta errentarekin, laguntza ona emateko zergadunei aipatutako arloetan Bilboko bulego zentrallean. Bestalde, telefono bidezko kanalean, Zugaztelen laguntzarekin eta zerga kudeaketako gainerako arloekin koordinatuta geroz eta zerbitzu gehiago emateko eta erabiltzaileenganako arreta hobetzeko lan egiten dugu.

Bulego Deszentralizatuak Koordinatzeko Atala

Hona hemen hiru jarduketa-eremu nagusiak: publikoarentzako arreta bulego deszentralizatueta (arretarako unitate integralak dira), hurbileko zerbitzua ematen saiatuz, urteko errentaren kanpainan laguntzea (informazioa emanda, aitorpenak aurkezten lagunduz eta errekurtsuak ebatzita) eta jakintzaren kudeaketa (horrek berekin ekarriko du Gure Gida zergei buruzko informazioko gida praktikoa mantentzeko lanetan jarraitzea).

Laguntza-sistemetan lanean jarraituko dugu, kanal digitaletarako nagusiki, kanal horretara ohituta ez dauden erabiltzaileentzat laguntza gehien behar duen kanala delako.

Erregistroaren eta Jakinarazpen Atala

Atal honetan jendeari laguntzeko zerbitzuak eskaintzen ditugu izapideen arloan. Izapideak bizkortzeko eta errazteko gure leihatila bakarra da.

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

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

Sección de Información Tributaria

En el canal presencial, colaboramos con sucesiones, transmisiones, censos y renta para ofrecer una buena asistencia a los y las contribuyentes de las áreas mencionadas en la oficina central de Bilbao. Por otra parte, en el canal telefónico, con la colaboración de Zugaztel y en coordinación con el resto de áreas de gestión tributaria, trabajamos por ofrecer cada vez más servicios y por mejorar la atención al público.

Sección de Coordinación de Oficinas Descentralizadas

Tres van a ser sus principales ámbitos de actuación: la atención al público en oficinas descentralizadas (siendo unidades integrales de atención), tratando de ofrecer un servicio de cercanía; colaboración en la campaña de Renta anual (mediante la facilitación de información, asistencia en la presentación de declaraciones y resolución de recursos) y la gestión del conocimiento (lo cual implicará seguir trabajando en el mantenimiento de la guía práctica de información tributaria Gure Gida).

Continuaremos trabajando en sistemas de asistencia para los canales digitales principalmente, por ser el canal en el que es más necesaria la asistencia para personas usuarias no familiarizadas con el mismo.

Sección de Registro y Notificaciones

Desde esta sección ofrecemos los servicios de atención al público del área de trámites. Es nuestra ventanilla única para las operaciones de trámite más rápidas y sencillas.

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



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

Zergak Zergadunaren Profilaren arabera Kudeatzeko Zerbitzuaren helburua da zergapekoek duten zerga bakoitzaren ikuspegitik egiten zaien tratamenduaren eta ikuspegi integral batetik egiten zaien tratamenduaren arteko bateragarritasuna lortzea, zergadun motak sektorizatuz. Eredu honek jarraipena ematen dio bere garaian hasitako bideari; alegia, Jarduera Ekonomikoen Egiaztapenerako Atala, Aurrez Aurreko Egiaztapenen Unitatea eta Zergadun Handien Tributu Kontrolerako Unitatea sortu zirenean hasitako bideari. Gaur egun, zerbitzu honen barruan daude denak ere.

Ikuspegi transbertsal hori kontuan harturik, zeina profilen ezaugarri espezifikoetan oinarritzen baita eta ez soilik zerga bakoitzaren izaeran, zerbitzua tokiko tributuak kudeatzeaz ere arduratzen da, Udal Zergen Atalaren bidez. Zerbitzuan sartzeko arrazoia kudeaketa horren berezitasuna da; izan ere, delako kudeaketa foru-aldundiarekin hitzarmena sinatu duten lurralde historikoko udalekiko harremanen bidez gauzatzen da.

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

- PFEZaren eta BEZaren autolikidazioak eta jarduera ekonomikoak egiten dituzten pertsona fisikoen ondarearen gaineko zerga berrikustea eta batera likidatzea.
- Zuzeneko eta zeharkako zergei dagozkien zerga-kudeaketako prozedurak modu koordinatuan gauzatzea, aurrez aurreko egiaztapenen unitatearen esparruan.

Gestión tributaria por perfil del contribuyente

El Servicio de Gestión Tributaria por Perfil del Contribuyente tiene por objeto compatibilizar 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, mediante la sectorización de las distintas tipologías de contribuyentes. Este modelo da continuidad al camino iniciado, en su momento, con la creación de la Sección de Comprobación de Actividades Económicas, de la Unidad de Comprobaciones Presenciales y de la Unidad de Control Tributario de Grandes Contribuyentes, actualmente integradas en este Servicio.

De acuerdo con este enfoque transversal, basado en las características específicas de los distintos perfiles y no exclusivamente en la naturaleza de cada impuesto, el Servicio es asimismo responsable de la gestión de los tributos locales, a través de la Sección de Tributos Locales. Su integración en el Servicio responde a la singularidad de esta gestión, que se articula mediante la relación con los ayuntamientos del Territorio Histórico que han suscrito el correspondiente convenio con la Diputación Foral.

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

- Revisión y liquidación conjunta de autoliquidaciones presentadas de IRPF e IVA, así como del impuesto sobre el Patrimonio de las personas físicas que realizan actividades económicas.
- La ejecución coordinada de los procedimientos de gestión tributaria correspondientes a los impuestos directos e indirectos en el ámbito de la Unidad de Comprobaciones Presenciales.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

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

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">– Balio Erantsiaren gaineko Zergari, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari eta Zergadun Handien Zerga Kontrolerako Unitateari atxikitako zergadunen Ondarearen gaineko Zergari lotutako zerga-kudeaketako prozedurei dagozkien eskumenak baliatzea. | <ul style="list-style-type: none">– El ejercicio de las competencias correspondientes a los procedimientos de gestión tributaria con relación al Impuesto sobre el Valor Añadido, al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y al Impuesto sobre el Patrimonio de los contribuyentes adscritos a la Unidad de Control Tributario de Grandes Contribuyentes. |
| <ul style="list-style-type: none">– Nolanahi ere, ekonomia-jardueren gaineko zergaren errolda eta matrikula sortzea, eta hura eta Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga kudeatzea, udalek eskumen hori laga dutenean, bai eta horiekin lankidetzan aritzea ere, lagapenik ez dagoen kasuetan. | <ul style="list-style-type: none">– La generación, en todo caso, del censo y la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y la gestión del mismo y del Impuesto de Bienes Inmuebles, cuando se hubiere cedido dicha competencia por los Ayuntamientos, así como la colaboración con éstos en los casos en los que no exista tal cesión. |
| <ul style="list-style-type: none">– Foru Aldundiko gainerako sailen zerga-sarreraren likidazioa. | <ul style="list-style-type: none">– La liquidación de los ingresos tributarios de los demás Departamentos de la Diputación Foral. |

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Saila , Zentru Kudeat. eta Programa / Departamento, Centro Gestor y Programa

05	Ogasuna eta Finantzak <i>Hacienda y Finanzas</i>
0502	OGASUNA HACIENDA
932123	ZERGA KUDEAKETA GESTION TRIBUTARIA

Helburua, Ekintza eta Adierazlea / Objetivo, Acción e Indicador

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	PFEZ-AREN, ONDAREAREN ETA FORTUNA HANDIEN KANPAINAKO AITORPENAK EGITEA CONFECCION DE DECLARACIONES CAMPAÑA IRPF, PATRIMONIO Y GRANDES FORTUNAS	
1	PFEZ AITORPENAK DECLARACIONES IRPF	
1	Itzultzeko diren aitorpenen kopurua <i>Número de declaraciones a devolver</i>	505.000
2	Ordaintzeko diren aitorpenen kopurua <i>Numero de declaraciones a ingresar</i>	170.000
2	AURKEZTUTAKO AITORPENAK, AURKEZTEKO BIDEAREN ARABERA DECLARACIONES PRESENTADAS SEGUN CANAL DE PRESENTACION	
1	AITORPENEN KOPURUA, BIDEAREN ARABERA NUMERO DE DECLARACIONES POR CANAL	
1	Kanal digitaletik aurkeztutako aitorpenen kopurua <i>Número de declaraciones presentadas por canal digital</i>	500.000
2	Telefonoz aurkeztutako aitorpenen kopurua <i>Número de declaraciones presentadas por canal telefonico</i>	110.000
3	Aurrez aurre aurkeztutako aitorpenen kopurua <i>Numero de declaraciones presentadas por canal presencial</i>	40.000
4	Automatikoki aurkeztutako aitorpenen kopurua (isilbidez) <i>Numero de declaraciones presentadas automaticamente (tacitas)</i>	25.000
5	Kanpainan hautatutako aitorpenen kopurua <i>Numero de declaraciones seleccionadas en campaña</i>	8.000
6	Aurkeztutako idazkien kopurua <i>Numero de escritos presentados</i>	9.500
3	ONDAREAREN ETA FORTUNA HANDIEN AITORPENAK DECLARACIONES DE PATRIMONIO Y GRANDES FORTUNAS	
1	AURKEZTUTAKO ONDARE AITORPENAK DECLARACIONES DE PATRIMONIO PRESENTADAS	
1	Aurkeztutako aitorpenen kopurua <i>Numero de declaraciones presentadas</i>	9.000
2	FORTUNA HANDIEN AITORPEN AURKEZTUAK DECLARACIONES DE GRANDES FORTUNAS PRESENTADAS	
1	AURKEZTUTAKO AITORPEN KOPURUA NUMERO DE DECLARACIONES PRESENTADAS	40



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
4	BETEBEHARRAK KONTROLATZEKO JARDUKETAK, PFEZ-ARI ETA ONDAREAREN GAINEKO ZERGARI DAGOKIENEZ ACTUACIONES DE CONTROL DE OBLIGACIONES EN RELACION CON EL IRPF E IMPUESTO DEL PATRIMONIO	
1	EGINDAKO ERREKERIMENDUAK PFEZ REQUERIMIENTOS EFECTUADOS IRPF	
1	Errekerimenduen kopurua Ez aurkezleak aurreko ekitaldiak Número de requerimientos No presentadoras ejercicios anteriores	4.000
2	Likidazio-proposamenen kopurua EZ aurkezleak aurreko ekitaldiak Numero de propuestas liquidacion NO presentadores ejercicios anteriores	2.000
2	EGINDAKO ERREKERIMENDUAK ONDAREA REQUERIMIENTOS EFECTUADOS PATRIMONIO	
1	Errekerimenduen kopurua EZ aurkezleak aurreko ekitaldiak Número de requerimientos NO presentadores ejercicios anteriores	350
2	Likidazio-proposamenen kopurua EZ aurkezleak aurreko ekitaldiak Numeros de propuestas de liquidacion NO presentadores ejerccios anteriores	50
3	DOKUMENTAZIO-ERREKERIMENDUAK ERRENTA ETA ONDAREA REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACION RENTA Y PATRIMONIO	
1	Errentaren dokumentazioa errekeritzea Requerimiento documentacion Renta	5.500
2	Ondarearen dokumentazioa errekeritzea Requerimiento documentacion Patrimonio	50
5	ERREKURTSOAK ERRENTA RECURSOS RENTA	
1	EBATZITAKO ERRENTAREN ERREKURTSOAK RECURSOS RESUELTOS DE RENTA	
1	Ebatzitako errenta errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos Renta	1.000
2	PFEZ LIKIDAZIO ETA ZIGOR PROPOSAMENAK PROPUESTAS DE LIQUIDACIÓN Y SANCIÓN IRPF	
1	Proposamenen kopurua Número de propuestas	300
6	SOZietateen gaineko zerga kudeatzea GESTION DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES	
1	URTEAN AURKEZTU DIREN SARTZEKO AITORPENAK DECLARACIONES PRESENTADAS A INGRESAR EN EL AÑO	
1	Aitorpenen kopurua Número de declaraciones	12.500
2	URTEAN AURKEZTU DIREN ITZULTZEKO AITORPENAK DECLARACIONES PRESENTADAS A DEVOLVER EN EL AÑO	
1	Aitorpenen kopurua Número de declaraciones	4.000
3	ZERO EMAITZAREKIN AURKEZTU DIREN AITORPENAK DECLARACIONES PRESENTADAS CON RESULTADO CERO	
1	Aitorpenen kopurua Número de declaraciones	18.000
7	SOZietateen gaineko zerga likidatu eta berrikustea LIQUIDACION Y REVISION DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	ATALAK EGINDAKO LIKIDAZIOAK LIQUIDACIONES PRACTICADAS POR LA SECCIÓN	
1	Likidazio kopurua Número de liquidaciones	4.500
2	ATALAK EGINDAKO AGINDEIAK. REQUERIMIENTOS PRACTICADOS POR LA SECCIÓN	
1	Autolikidazioa ez aurkezteagatik Por falta de presentación de la autoliquidación	2.500
2	Dokumentazioa falta delako eta emaniko datuak argitzeko Por falta de documentación y aclaración de datos consignados.	500
3	SOZIETATEEN ZERGARI BURUZKO BERREZARTZEA ERREKURTSOAK EBAZTEA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN EN RELACIÓN CON EL IMPUESTO DE SOCIEDADES.	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	400
8	NORBERAREN LANAREN ETA HIGIKORREN KAPITALAREN ETA BESTELAKOEN ETEKIN-ATXIKIPENEN AITORPENAK KUDEATZEA.; GESTION DE DECLARACIONES DE RETENCIONES SOBRE LOS RENDIMIENTOS DE TRABAJO PERSONAL, CAPITAL MOBILIARIO Y OTROS	
1	AITORPENAK JASOTZEA RECEPCIÓN DE DECLARACIONES	
1	Aitorpen kopurua Número de declaraciones	400.000
2	AITORPENA EZ AURKEZTEAGATIK EGINIKO ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS POR NO PRESENTAR DECLARACIONES	
1	Egindako errekerimenduen kopurua Número de requerimientos efectuados	5.000
3	EGIN DIREN LIKIDAZIOAK LIQUIDACIONES PRACTICADAS	
1	Egindako likidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas	4.000
9	EZ-EGOILIARREN ERRENTAREN GAINEKO ZERGA KUDEATZEA GESTIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE NO RESIDENTES	
1	EGINDAKO LIKIDAZIOAK LIQUIDACIONES PRACTICADAS	
1	Likidazioen kopurua Número de liquidaciones	500
2	EGINDAKO ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS PRACTICADOS	
1	Agiriak falta izateagatik Por falta de documentación	100
2	Autolikidazioa ez aurkezteagatik Por falta de presentación de la autoliquidación	30
3	BERRAZTERTZEKO ERREKURTSOAK EBAZTEA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN	
1	Ebatzitako errekurtsok Recursos resueltos	30
10	GINORDETZA ETA DOHAINTZEN GAINEKO ZERGA KUDEATZEA GESTION DEL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	OINORDETZA ETA DOHAINTZEN GAINEKO ZERGAGATIK AURKEZTUTAKO ESPEDIENTEAK EXPEDIENTES PRESENTADOS POR I. SUCESIONES Y DONACIONES	
1	Jaraunspenegatik aurkeztutako espedienteen kopurua Número de expedientes presentados por herencias	17.000
2	Dohaintzengatik aurkeztutako espedienteen kopurua Número de expedientes presentados por donaciones	7.500
3	Bizitza-aseguruen polizen zioz aurkeztutako espedienteen kopurua Número de expedientes presentados por pólizas seguros vida	1.500
4	Gozamena sendotzeagatik aurkeztutako espedienteen kopurua Número de expedientes presentados por consolidación de usufructo	800
2	BERRAZTERTZEKO ERREKURTSOAK EBAZTEA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	100
11	EKONOMI JARDUEREN GAINEKO ZERGA KUDEATZEA GESTION DEL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONOMICAS	
1	FORU SAILETATIK IGORRITAKO ESPEDIENTEAK JASOTZEA, IDENTIFIKAZIOA, SEGIMENDUA ETA KONTROLA. RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES REMITIDOS POR LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS FORALES, IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.	
1	Prozesatu eta izapidetutako aitortpenen kopurua Número de declaraciones procesadas y tramitadas.	4.000
2	LIKIDAZIOAK EGITEA PRACTICAR LIQUIDACIONES	
1	Ordainagiri bidez luzatutako likidazioen kopurua Número de liquidaciones por recibo emitidas	6.500
2	Diru-sarrera dakarten likidazio arrunten kopurua Número de liquidaciones ordinarias a ingresar	1.400
3	Itzulketa dakarten baxaren ziozko likidazio eta ordainagiriaren kopurua Número de liquidaciones y recibos de baja a devolver	200
3	BARNEAN HARTZEKO ETA BAZTERTZEKO AKORDIOAK ACUERDOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	
1	Akordioen kopurua Número de acuerdos	500
4	ERREKURTSOAK EBAZTEA RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
1	Errekurtsoen kopurua Número de recursos	200
5	ZEHAPENA ZERGEN ARLOKO ARAU-HAUSTEENGATIK SANCIÓN DE INFRACCIONES TRIBUTARIAS	
1	Ezarritako zehapenen kopurua Número de sanciones impuestas	300
6	ERREKERIMENDUAK EGITEA PRACTICAR REQUERIMIENTOS	
1	Errekerimenduen kopurua Número de requerimientos	2.000
12	TASA ETA ORDAINARAZPENEN KUDEAKETA GESTION DE TASAS Y EXACCIONES DIVERSAS	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	FORU SAILETATIK IGORRITAKO ESPEDIENTEAK JASO, IDENTIFIKATU, JARRAITU ETA KONTROLATZEA RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES REMITIDOS POR LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS FORALES, IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.	
1	Espedienteen kopurua Número de expedientes	4.500
13	ONDASUN HIGIEZINEN GAINEKO ZERGA KUDEATZEA GESTION DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES	
1	LIKIDAZIOAK EGITEA PRACTICAR LIQUIDACIONES	
1	Ordainagiri bidez luzatutako likidazioen kopurua Número de liquidaciones por recibo emitidas	397.000
2	Diru-sarrera dakarten likidazioen kopurua Número de liquidaciones a ingresar	4.500
3	Itzulketa dakarten baxaren ziozko likidazio eta ordainagirien kopurua Número de liquidaciones y recibos de baja	2.500
4	Itzulketen kopurua Número de devoluciones	1.000
2	ERREKURTSOAK EBAZTEA RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
1	Errekurtsoen kopurua Número de recursos	6.000
14	ZEHARKAKO ZERGA - BALIO ERANTSIAREN GAINEKO ZERGA IMPUESTOS INDIRECTOS - IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKUSPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Eginiko likidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas	15.000
2	Berrikusitako autolikidazioen kopurua Número de autoliquidaciones revisadas	30.000
3	Eginiko errekerimenduen kopurua Número de requerimientos efectuados	6.000
2	BERRAZTERTZE-ERREKURTSOEN EBAZPENA RESOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN	
1	Errekurtso-kopurua Número de recursos	1.200
3	JENDEARENGANAKO ARRETA ATENCIÓN AL PÚBLICO	
1	Jasotako autolikidazio kopurua Número de autoliquidaciones recibidas	380.000
15	ZEHARKAKO ZERGA - EZKUALDAKETEN GAINEKO ZERGA ETA EJDZ IMPUESTOS INDIRECTOS - IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES Y AJD	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOAK AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Bulego zentrolean aurkeztutako autolikidazioen kopurua Número de autoliquidaciones presentadas en oficina central	70.000
2	Bulego likidatzaileetan aurkeztutako autolikidazioen kopurua Número de autoliquidaciones presentadas en oficinas liquidadoras	15.000



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
2	EGINIKO LIKIDAZIOAK LIQUIDACIONES PRACTICADAS	
1	Bulego zentrallean eginiko autolikidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas en oficina central	1.000
2	Likidazio-bulegoetan egindako likidazio kopurua Número de liquidaciones practicadas en oficinas liquidadoras	450
3	EGINIKO ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS EFECTUADOS	
1	Egindako errekerimenduen kopurua Número de requerimientos efectuados	800
4	ERREKURTSOEN EBAZPENA RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	200
5	OKER EGINIKO SARRERAK ITZULTZEA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	
1	Itzulketen kopurua Número de devoluciones	300
16	ZEHARKAKO ZERGAK - ZERGA BEREZIAK ETA INGURUMEN-ZERGAK IMPUESTOS INDIRECTOS - IMPUESTOS ESPECIALES Y MEDIOAMBIENTALES	
1	ZERGA BEREZIEN ZENTSUAREN KUDEAKETA GESTIÓN DEL CENSO DEL IIEE	
1	Izapidetutako alten kopurua Número de altas tramitadas	50
2	Berritze-kopurua Número de renovaciones	3
2	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKUSPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Aurkeztutako autolikidazioen kopurua Número de autoliquidaciones presentadas	3.000
2	Berrikusitako autolikidazioen kopurua Número de autoliquidaciones revisadas	30
3	LIKIDAZIOA LIQUIDACIÓN	
1	Eginiko likidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas	300
2	Gasolio profesionala dela-eta eginiko itzulketen kopurua (likidazio bat ibilgailu bakoitzeko) Número de devoluciones gasoleo profesional (una liquidación por vehículo)	48.000
3	Nekazaritzako gasolioa dela-eta eginiko itzulketen kopurua (likidazio bat ionuradun bakoitzeko) Número de devoluciones gasóleo agrícola (una liquidación por beneficiario)	270
4	ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS	
1	Errekerimendu-kopurua Número de requerimientos	40
17	ZEHARKAKO ZERGAK - JOKOAREN GAINEKO ZERGA-TASAREN KUDEAKETA IMPUESTOS INDIRECTOS - GESTIÓN TRIBUTARIA DE LA TASA FISCAL SOBRE EL JUEGO	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKUSPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	Eginiko likidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas	200
2	BERRAZTERTZE-ERREKURTSOEN EBAZPENA. RESOLUCIÓN RECURSOS DE REPOSICIÓN.	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	50
3	OKERREKO DIRU-SARREREN ITZULKETA-KOPURUA NÚMERO DE DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS	
1	Okerreko diru-sarrerren itzulketen kopurua Número de devoluciones de ingresos indebidos	80
4	AUTOLIKIDAZIOA AUTOLIQUIDACION	
1	Autolikidazio telematikoen kopurua Numero de autoliquidaciones telematicas	42.000
18	ZEHARKAKO ZERGAK - GARRAIOBIDE JAKIN BATZUEN GAINEKO ZERGA BEREZIAREN KUDEAKETA IMPUESTOS INDIRECTOS - GESTIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE DETERMINADOS MEDIOS DE TRANSPORTE	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKSUPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Eginiko likidazioen kopurua Número de liquidaciones practicadas	120
2	BERRAZTERTZE-ERREKURTSOEN EBAZPENA. RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN.	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	40
3	JENDEARENGANAKO ARRETA. ATENCIÓN AL PÚBLICO.	
1	Telematikoki aurkeztutako aitorten kopurua Número de declaraciones presentadas telemáticamente	16.000
2	Telematikoki aurkeztutako salbuespenen/lotuta ez daudenen kopurua Número de exenciones/no sujeción presentadas telemáticamente	5.400
3	Onartutako salbuespenen/lotuta ez daudenen kopurua (akordio espresua) Número exenciones/no sujeción concedidas (acuerdo expreso)	1.200
19	ZEHARKAKO ZERGAK - ERABILITAKO IBILGAILUEN TRANSFERENTZIAREN GAINEKO ZERGAREN KUDEAKETA (OEZ) IMPUESTOS INDIRECTOS - GESTIÓN TRIBUTARIA SOBRE LA TRANSFERENCIA DE VEHICULOS USADOS (ITP)	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKUSPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Egindako errekerimenduen kopurua Número de requerimientos efectuados	70
2	BERRAZTERTZE-ERREKURTSOEN EBAZPENA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	35
3	JENDAURREKO ARRETA ATENCIÓN AL PÚBLICO	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK

Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	Telematikoki aurkeztutako aitortpenen kopurua, sarrera egiteko Número de declaraciones presentadas telemáticamente con ingreso	25.000
2	Mostradoeren emandako aitortpenen kopurua Número de declaraciones emitidas mostrador	6.000
4	OKERREKO DIRU-SARRERAK ITZULTZEA IBILGAILUAK DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS VEHICULOS	
1	Okerreko diru-sarreraren itzulketen kopurua Número de devoluciones de ingresos indebidos	500
20	ZEHARKAKO ZERGAK - ASEGURU-PRIMEN GAINEKO ZERGAREN KUDEAKETA IMPUESTOS INDIRECTOS - GESTIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO SOBRE LAS PRIMAS DE SEGURO	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOEN BERRIKUSPENA REVISIÓN DE LAS AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Eginiko errekerimenduen kopurua Número de requerimientos efectuados	50
2	BERRAZTERTZE-ERREKURTSOEN EBAZPENA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE REPOSICIÓN.	
1	Ebatzitako errekurtsoen kopurua Número de recursos resueltos	10
3	OKERREKO DIRU-SARREREN ITZULKETA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS	
1	Okerreko diru-sarreraren itzulketen kopurua Número de devoluciones de ingresos indebidos	10
4	JENDAURREKO ARRETA ATENCIÓN AL PÚBLICO.	
1	Jasotako aitortpenen kopurua Número de declaraciones recibidas	2.000
21	ZENBAIT ZERBITZU DIGITALEN GAINEKO ZERGA IMPUESTO SOBRE DETERMINADOS SERVICIOS DIGITALES	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOAK BERRIKUSTEA REVISION DE AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Diru-sarrera eginda aurkeztutako autolikidazio kopurua Numero de autoliquidaciones presentadas con ingreso	750
2	ZERBITZU DIGITALEN GAINEKO ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS SOBRE SERVICIOS DIGITALES	
1	Errekerimendu kopurua Numero de requerimientos	25
22	ZENBAIT FINANTZA-TRANSAKZIOEN GAINEKO ZERGA IMPUESTO SOBRE DETERMINADAS TRANSACCIONES FINANCIERAS	
1	AURKEZTUTAKO AUTOLIKIDAZIOAK BERRIKUSTEA REVISION DE AUTOLIQUIDACIONES PRESENTADAS	
1	Diru-sarrera eginda aurkeztutako autolikidazio kopurua Numero de autoliquidaciones presentadas con ingreso	5.700
2	FINANTZA-TRANSAKZIOEN GAINEKO ERREKERIMENDUAK REQUERIMIENTOS SOBRE TRANSACCIONES FINANCIERAS	
1	Errekerimendu kopurua Numero de requerimientos	25
23	HERRITARREN ARRETA ATENCION AL PUBLICO	



BIZKAIKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Helburu eta Ekintzen Sail eta Egitarauka - GASTUAK
Objetivos y Acciones por Departamento y Programa - GASTOS

Kodea / Código	Deskribapena / Descripción	Aurreikusia / Previsión
1	AURREZ AURREKO ARRETA ATENCION PRESENCIAL	
1	Gainerako atalen kontsulta kopurua (Eragiketa konplexuak) Número de consultas resto de secciones (Op.complejas)	80.000
2	Izapidetzen ari diren eragiketei buruzko kontsulta kopurua Número de consultas en operaciones en trámite	22.000
3	Bulego deszentralizatuetakoko kontsulta kopurua Número consultas en oficinas descentralizadas	75.000
2	TELEFONO BIDEZKO ARRETA ATENCION TELEFONICA	
1	Erantzundako dei kopurua Numero de llamadas atendidas	1.000.000
3	ARRETA TELEMATIKOA ATENCION TELEMATICA	
1	Tributu-kontsulten kopurua Numero de consultas tributarias	15.000
24	ERREGISTROA ETA JAKINARAZPENAK REGISTRO Y NOTIFICACIONES	
1	JAKINARAZPENAK NOTIFICACIONES	
1	Jasotze-agiririk gabeko jakinarazpen kopurua (milaka) Numero de notificaciones sin acuse de recibo (miles)	1.400
2	Jasotze-agiridun jakinarazpen kopurua Numero de notificaciones con acuse de recibo	300.000
3	Jakinarazpen telematikoen kopurua Numero de notificaciones telematicas	1.000.000
2	ERREGISTROKO SARRERAK ETA IRTEERAK ENTRADAS Y SALIDAS DE REGISTRO	
1	Paperean jasotako sarrera kopurua(tributu-ereduak ez direnak) Numero de entradas en papel(no modelos tributarios)	140.000
25	TRIBUTU-ZIURTAGIRIAK CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	
1	EMANDAKO ZIURTAGIRIAK CERTIFICADOS EMITIDOS	
1	Aurrez aurre emandako ziurtagiri kopurua Número de certificados emitidos en presencial	95.000
2	Internet bidez emandako ziurtagiri kopurua Número de certificados emitidos por internet	250.000
3	Telefonoz eskatutako ziurtagiri kopurua Número de certificados solicitados por teléfono	10.000
26	EBALUAZIO ETA HOBEKUNTZA SISTEMAK SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y MEJORA	
1	KEXAK ETA IRADOKIZUNAK KUDEATZEA GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
1	Kexa eta iradokizun kopurua Numero de quejas y sugerencias	600