2009ko AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA

Saila: 20 OGASUN, FINANTZA ETA AURREKONTU SAILA

Programa: 21 ZERGA ADMINISTRAZIOA

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE 2009

Departamento: 20 HACIENDA, FINANZAS Y PRESUPUESTOS

Programa: 21 ADMINISTRACION TRIBUTARIA

SAILAREN MEMORIA

MEMORIA DEL DEPARTAMENTO

I. MEMORIA

Ogasun Zuzendaritzaren xedea honakoa da: Arabako Foru Aldundiaren zergak arautzeko eta horiek zergadunekiko zuzentasunez eta modu orekatuan likidatzeko eta biltzeko proposatzea, zerga iruzurrak ekiditea, eta zerga horien bilketa erakundearen jardueraren finantzaketara gehitzea, gastu politiketan aplikatzeko.

Horregatik, ekitaldi honetan zergadunekiko harremanaren eredu izan nahi du, eta hori lortzeko IKTak aplikatuko ditu herritarren mesedetan eta iruzurren aurka borrokatzeko; horrenbestez, 2009 ekitaldian antolakuntza eta kudeaketa aldaketa bultzatzen jarraitu da, zergadunei zuzendutako ikuspuntura iristeko.

Arabako Foru Aldundian zergen kudeaketa eraldatzeko eta berritzeko proiektua aurreratzeko lanekin jarraitu dugu, jarduerari orientazio berria emanez (zergadunen ikuspegia aintzat hartzea). Halaber, orain arte bezala emandako zerbitzuen kalitatea etengabe hobetu dugu administrazio elektroniko integralaren bitartez eta teknologia berriak baliatuz. Hain zuzen ere, datuen integritatea, elkarreragingarritasuna eta bateratasuna bermatzen dituzten sistemak erabiliko ditugu, eta horrela, prozesuak eta sistemak ardatz hartuta eta emaitzak eta helburuen gauzatzea neurtzeko sistemak ezarrita, eraginkorragoak izango gara.

2009 ekitaldirako jorratu diren jarduera garrantzitsuenak honako hauek izan dira:

- Zergadunen ezagutza hobetuko da zergadunen zentsu bateratuaren bitartez (bakoitzaren lehen 25 atributuak jasoko dira).
- Zergadunarekin izandako harremanen kudeaketa berria, Ogasunaren web orriaren bitartez zerbitzu berriak abian jarriz.
- Halaber, zuzendaritzarentzako aginte koadroa

I. MEMORIA

La Dirección de Hacienda tiene como misión proponer la regulación de los tributos propios de la Diputación Foral de Alava, su liquidación, y recaudación de una manera justa y equitativa para los contribuyentes, evitando el fraude fiscal, y aportando la recaudación de los mismos a la financiación de la actividad de la Institución para su aplicación a las políticas de Gasto.

Por ello, ha perseguido durante este ejercicio ser un referente en el modelo de relación con el Contribuyente, con la aplicación de las TIC’s en beneficio del ciudadano, y la lucha contra el fraude, por lo que durante el ejercicio 2009, se ha seguido impulsando el cambio organizativo y de gestión, a fin de llegar a un enfoque dirigido al Contribuyente.

Se ha seguido trabajando durante este ejercicio en el Proyecto de Transformación e Innovación de la Gestión Tributaria de la Diputación Foral de Álava, reorientando la actividad hacia la visión al Contribuyente, y a una mejora continua de la calidad de los servicios prestados, a través de la Administración electrónica integral, y el uso de las nuevas tecnologías, utilizando Sistemas que garanticen la integridad, la interoperabilidad y el dato único, con una mayor eficiencia a través de la orientación a procesos y sistemas y estableciendo asimismo sistemas de medición de resultados y objetivos.

Para este ejercicio 2009, las actuaciones más importantes en las que se ha trabajado han sido:

- La mejora del conocimiento del Contribuyente con la elaboración del censo unificado con los primeros 25 atributos.
- La nueva gestión de relaciones con el Contribuyente, con la puesta en marcha de nuevos servicios a través de la Web de Hacienda.
- Se ha trabajado asimismo en la elaboración de un

prestatzen lan egin dugu.

- Zerbitzu berriak emateko prozesu berriak diseinatzen lan egin dugu, ondokoak xede harturik: eraginkortasuna, informazioaren segurtasuna eta aplikatu beharreko araudiarekin bat etortzea. Prozesu berrien helburuak zuzendaritzaren jarduna eraberritzea eta beste administrazioekin batera jardun ahal izatea dira; ardatz nagusian zergadunak ezarriko dira eta aginte koadroaz eta zergadunei buruzko datu zentralizatuez baliatuko gara eguneroko eragiketetarako.
- Horrez gain, antolamendua prozesu berrietara eta informazio sistema berrietara egokitzeko lanak egin dira.

Programa honetan bildu dira zuzendaritzaren jarduera ildo iraunkorra osatzen duten jarduerak eta horiek betetzeko beharrezkoak diren bitartekoak.

Kontuan hartu da Zerga Administrazioaren jardueraren ardatza, bereziki, hau izan dela:

<u>Zerga Kudeaketa.</u>

Zerga Kudeaketaren funtsezko helburua hitzartutako zerga guztiengatik zergadunek aurkezten dituzten aitorpenak aztertu eta, bidezkoa izanez gero, likidatzea da, bai eta sortutako behin-behineko likidazioen aurka zergadunek aurkezten dituzten berraztertzeko errekurtsoak ebaztea ere.

Kudeaketaren barruan, ekitaldi honetan funtsezko helburuak izan dira zerga arloko urratzeak –formalak eta materialak– antzeman eta erregularizatzea eta, bidezkoa bada, araua hausteko jokaerei buruz zehapenak ezartzea, betiere, iruzurraren aurkako borroka bultzatzeko asmoz.

Era berean, kudeaketan funtsezko beste helburu bat eta ekitaldi honetan landu dena izan da Arabako Lurralde Historikoko zergadunek zerga betebeharrak bete ditzatela sustatzea, informazio zerbitzuak emanez. Horretarako, batik bat honako hauek landu dira:

cuadro de mando para la Dirección.

- Se ha trabajado en el diseño de los nuevos procesos para la prestación de nuevos servicios, buscando la eficiencia, la seguridad de la información, la alineación con la normativa de aplicación, para la búsqueda de la innovación y la interoperabilidad con el resto de administraciones, en la que la visión de la operación, sea el cliente el eje central, con el uso del cuadro de mando y el aprovechamiento de los datos centralizados del contribuyente en la operativa diaria.
- Se ha trabajado asimismo en la alineación de la organización a los nuevos procesos y a la utilización de los nuevos sistemas de información.

En este programa se han recogido las actividades que constituyen una línea de actuación permanente de la Dirección, junto con los medios necesarios para su cumplimiento.

Teniendo en cuenta que la actividad de la Administración Tributaria, se ha centrado principalmente en la:

<u>Gestión Tributaria.</u>

La Gestión Tributaria, teniendo como misión fundamental la revisión y liquidación, en su caso, de las declaraciones que presentan los Contribuyentes por la totalidad de los tributos concertados, así como la resolución de los recursos de reposición que aquéllos interpongan contra las liquidaciones provisionales generadas.

Dentro de la Gestión, han sido objetivos esenciales durante este ejercicio, la detección y regularización de los incumplimientos tributarios –materiales y formales- mediante actuaciones de control y, en su caso de imposición de sanciones, en relación con las conductas infractoras, dirigidas todas ellas a impulsar la lucha contra el fraude fiscal.

Asimismo, otro de los objetivos fundamentales en la Gestión, y en el que se ha trabajado en este ejercicio, ha sido el fomento del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los Contribuyentes del Territorio Histórico de Álava, mediante la prestación de servicios de información, para lo que se ha

- Leihatila bakarra - Zergadunaren ataria, eta
- Ogasun Zerbitzuak deszentralizatzeko Plana, zerbitzu horiek zergadunengana hurbiltzeko, betebehar horiek betetzearekin batera doazen zeharkako kostuak txikiagoak izateko; halaber, zergadunekiko harremanetan teknologia berriak erabili dira, eta, horretarako, Ogasunaren eta Zergadunen arteko harremanetan IKTak sartzeko lan egin da.

Zerga politika eta iruzurraren aurkako borroka bateratzeko, Foru Ogasunak zerga elkartasuna modurik nabarmenenean urratzen dutenen aurka jarduteko politika orokor bat definitzen lan egin da.

Iruzur fiskalaren aurka borrokatzeko eta disuasio neurriak ezartzeko, zuzendaritzak xedatutako helburuetan eraginik handiena daukaten espediente eta prozesuei buruz jarduteko izapideak modernizatzen jarraitu da.

Zergadunen errolda egiten lan egin da, hori ezinbesteko kudeaketa tresna den aldetik.

Zehazki, eta zerga zuzenei eta zeharkako zergei dagokienez, ekitaldi honetan hauek bultzatu dira:

- Prozedurak erraztea: zergadunei Internet bidez sartzeko aukera ematea.
- Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan, kalitatea etengabe hobetzeko konpromisoaren barruan, 2008ko Errentako kanpainari ekin zaio, hartutako konpromisoak kontuan hartuta eta aurreko kanpainetako esperientzien azterketa kontuan hartuta, bai eta zergadunen gogobetetasunari buruzko galdeketen bidez administrazioaren jarduerari emandako balorazioetan nahiz Aholkulariekiko eta Finantza Erakundeekiko elkarrizketetan oinarrituta; gainera, zergadunei eginda bidalitako aitorpenak gehiago izan dira.

trabajado especialmente en:

- La Ventanilla Única-Portal del Contribuyente, y
- En un Plan de descentralización de los Servicios de Hacienda, para acercarlos a los Contribuyentes, a fin de minimizar los costes indirectos asociados al cumplimiento de dichas obligaciones, y la utilización de las nuevas tecnologías en las relaciones con aquellos, por lo que se ha trabajado en la incorporación de las TIC’s en las relaciones entre Hacienda y los Contribuyentes.

Para conjugar la política fiscal y los objetivos de lucha contra el fraude, se ha trabajado en la definición de una política integral de actuación de la Hacienda Foral, en relación con aquellos que atentan de una manera más acusada contra la solidaridad fiscal.

Dentro de la lucha contra el fraude fiscal y el establecimiento de medidas disuasorias, se ha trabajado para seguir modernizando todos los trámites, y poder actuar sobre aquellos expedientes y procesos que tengan un mayor impacto sobre los objetivos fijados por la Dirección.

Se ha trabajado en la elaboración del Censo de Contribuyentes, al ser una herramienta de gestión imprescindible.

Concretamente y referidos a los Tributos Directos é Indirectos durante este ejercicio, se ha impulsado:

- La simplificación de procedimientos: facilitar el acceso a los Contribuyentes por Internet.
- En el Impuesto sobre la Renta de las Pesonas Físicas, dentro del compromiso de mejora continua de calidad, se ha procedido a trabajar en la campaña de Renta 2008, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos y guardando concordancia con el análisis de la experiencia de campañas anteriores, así como con las valoraciones otorgadas a la actuación de la Administración, a través de cuestionarios de satisfacción de los contribuyentes, así como de las Entrevistas con Asesores y Entidades Financieras, aumentando el número de declaraciones enviadas confeccionadas a los

- Zergadun handiak direla eta, pertsona fisiko edo juridiko gisa tratamendu bateratua emateko lan egin da.
- Enpresei Foru Ogasunarekiko harreman guztiak bide telematikoen bitartez egiteko aukera emateko lan egin da, aitorpenen eta egin beharreko aitorpen likidazioen prozesuak nahiz zerbitzuak telematiko bihurtzea bultzatuz.
- Eusko Jaurlaritzarekin eta bat egiten duten erakundeekin batera ordainketarako pasabide bateratua abian jartzeko lan egin da, autolikidazioa aurkeztu baino lehen ordainketa egiteko.
- Oinordetzen autolikidazioak abian jartzeko lan egin da.

Zergadunekiko harremana eta arreta.

Zergadunekiko harreman eta arreta zerbitzuak hobetzeko jardueren artean teknologia berrien erabileran oinarritzen diren mekanismoak indartu nahi izan dira, zerga betebeharrak errazago betetze aldera; zehazki, hauek egin dira:

- Kontsulten fluxua berrantolatzeko lan egin da: horretarako, zergadunarentzat prozesuak erraztu egin dira.
- Zerga aholkularitzako, gestorietako eta finantza erakundeetako profesionalekin lankidetzan aritu da, aitorpenak prozedura telematikoen bitartez aurkezteko, eta aitorpenak Internet bidez aurkezteko aukera zerga guztietara hedatu da.
- Askotariko laguntza programan sartzeko lan egin da (340 eredua), hileko BEZaren itzulketa erregistroan daudenen kasuan, erregistro liburuak eramateko.
- Zerga aitorpenak egitea errazteko Interneten erabilera bultzatu da, zuzendaritzak homologatutako programa informatiko berriak

Contribuyentes.

- En relación a los Grandes Contribuyentes, se ha trabajado en el tratamiento unificado como persona física/jurídica.
- Se ha trabajado para posibilitar a las empresas que realicen todas sus relaciones con la Hacienda Foral de forma telemática, impulsando la telematización de los procesos de declaración y declaración-liquidación pendientes, así como de los servicios.
- Se ha trabajado para la puesta en marcha de la pasarela de pago unificada junto con el Gobierno Vasco e Instituciones que se adhieran, para la realización del pago previo a la presentación de la autoliquidación.
- Se ha trabajado para la puesta en marcha de la Autoliquidación de Sucesiones.

Relación y atención a los Contribuyentes.

Como actuaciones de mejora de los servicios de relación y atención a los Contribuyentes, se ha tratado de potenciar los mecanismos que se apoyan en la utilización de nuevas tecnologías, para la simplificación del cumplimiento de las obligaciones fiscales, concretamente:

- Se ha trabajado en la reordenación del flujo de consultas: simplificando los procesos para los Contribuyentes.
- Se ha colaborado con los profesionales de la Asesoría fiscal, Gestorías y Entidades financieras, para la presentación de declaraciones por procedimiento telemático, extendiendo a todos los impuestos la posibilidad de presentar por internet las declaraciones.
- Se ha trabajado en la incorporación al programa de ayuda múltiple, el Modelo 340 para la llevanza de los libros de Registro en el caso de estar inscritos en el Registro de devoluciones mensuales de IVA.
- Se ha potenciado el uso de internet para facilitar el cumplimiento de las declaraciones tributarias, desarrollando nuevos programas informáticos

garatuz.

- Zergadunaren arretako zerbitzu orokorra garatu eta hobetzen saiatu da, printzipio hauekin: herritarrarentzat irekitako administrazioa, zerbitzu iraunkor, balioanitz eta kanal askotarikoa; eta laneko hizkuntza gisa euskara ezartzea bultzatu da.
- Internet bidez honako zerbitzu hauek jarri dira abian:
  - Ordainketa egiteko borondatezko epealdian dauden zorrak geroratzeko edo zatikatzeko eskaerak aurkeztea. Halaber, geroratzeko edo zatikatzeko ebazpenei eta aurkeztutako eskaeren kontsultari buruzko informazioa eman da.
  - Internet bidez auto/likidazioen edo zerikusia duen beste egintza baten aurka berraztertzeko errekurtsoak aurkezteko aukera. Halaber, horien ebazpenei buruzko informazioa eta aurkeztutako errekurtsoak kontsultatzeko modua eskaintzen du.
  - Internet bidez kontsulta orokorrak aurkezteko aukera. Halaber, zerga galderei emandako erantzunei buruzko informazioa eta aurkeztu diren zerga galderen izapidetze egoera kontsultatzeko modua eskaintzen du.
  - Internet bidez zerga zorrik ez dagoela egiaztatzen duten agiriak eskatzeko aukera. Baita ere, ziurtagiri automatikoak eman eta horien izapidetze egoerari buruzko informazioa eskaini da.
  - Esleitutako profilarekin bat etortzen den zergadunaren egutegia eskatzeko aukera.
  - Zerga Araudiak nobedadeak eta zergadunentzako laguntza programa berriak abian jartzea barne hartzeko aukera.
  - Internet bidez profilekin zerikusia duten gai jakinak eskuratzeko aukera: herritarrak, ezinduak, senideak, adinekoak, gazteak, iritsi berriak, nekazariak/abeltzainak, autonomoak,

homologados por la Dirección.

- Se ha desarrollado y tratado de mejorar el servicio integral de atención al Contribuyente, bajo los principios de administración abierta al ciudadano, servicio continuo, polivalente y multicanal, e impulsado la implantación del euskera como lengua de trabajo.
- Se ha puesto en marcha los siguientes servicios a través de Internet:
  - Presentación de solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos de deudas en periodo voluntario de Pago, asimismo se ofrece información sobre las resoluciones de aplazamiento ó fraccionamiento y consulta de las solicitudes presentadas.
  - Posibilidad de presentación de Recursos de reposición contra auto/liquidaciones o contra otro acto relacionado a través de Internet. Asimismo se ofrece información sobre sus resoluciones y consulta de los recursos presentados.
  - Posibilidad de presentar consultas de tipo general a través de Internet. Asimismo ofrece información sobre las respuestas a las consultas tributarias y consulta del estado de tramitación de las consultas tributarias presentadas.
  - Posibilidad de solicitar certificados de estar al corriente a través de Internet. Asimismo se emite certificados automáticos y se ofrece información sobre el estado de tramitación de los mismos.
  - Posibilidad de solicitar el Calendario del Contribuyente ajustado al perfil que se le asigne.
  - Posibilidad de suscripción a las Novedades en la Normativa Fiscal y en la puesta a disposición de los Contribuyentes de nuevos programas de Ayuda.
  - Posibilidad de acceder a través de la Web a determinados temas de interés relacionados con los perfiles: de ciudadanía, personas discapacitadas, familias, mayores, jóvenes,

enpresa handiak, ez egoiliarrak, profesionalak, enpresa txikiak eta ertainak; sozietate zibilak/ondasun erkidegoak.

Zerga Bilketa.

Honako hauetan lan egin da:

- Eginkizun jakin batzuk izango dituen bilketa zerbitzua ezartzea. Hona hemen eginkizunak:
  - Borondatezko bilketa
  - Zerga Bilketa Exekutiboarekin eta
  - Lehiaketa Prozesuekin eta Atzerapenen eta
  - Zatikapenen Kudeaketarekin harremanak.
- Teleordainketa eta Finantza Erakundeekiko harreman telematikoak bultzatzen lan egin da, eta internet bidez -sarreraren helbideratze telematikoa adierazita- jasotako adierazpen kopuruak nabarmen egin du gora.
- Zergen bilketa guztiz informatizatzea bultzatzeko lan egin da, prozesu guztiak bide telematikoen bitartez azkar eta akatsak saihestuta kudeatzeko, horrek guztiak on egingo baitio zergadunen segurtasun juridikoari, zerga betebeharrei dagokienez; kanpoko harremanetarako sinadura elektronikoa ezartzen lan egingo da.
- Derrigorrezko Dirubilketa Zerbitzuko lan prozesuak berrantolatzeko lanak egiten ari dira.

Zerga Araudia.

Ekitaldi honetan zuzendaritzak kudeatzen dituen gaien arau arloko garapena egin da, eta horretarako egin behar izan diren foru arauen, foru dekretuen edo foru aginduen aurreproiektuak eta proiektuak egin dira.

Horren ildotik, burutu diren proiektu esanguratsuenak honako hauek izan dira:

- Araban indarrean dagoen Zergei buruzko Foru Arau Orokorrean biltzen diren zergak

recién llegados, agricultores/ganaderos, Autónomos, Grandes Empresas, No residentes, profesionales, Pymes; Sociedades Civiles/Comunidades de bienes.

Recaudación de Tributos.

Se ha trabajado en:

- Establecer un servicio de Recaudación con las siguientes funciones:
  - Recaudación voluntaria
  - Relaciones con la Recaudación Ejecutiva
  - Procesos concursales y
  - Gestión de aplazamientos y fraccionamientos.
- Se ha trabajado en el impulso al telepago y a las relaciones telemáticas con Entidades Financieras, habiendo aumentado considerablemente el número de declaraciones recibidas vía internet con la correspondiente domiciliación telemática del ingreso.
- Se ha trabajado en impulsar la informatización total de la recaudación de tributos para gestionar todos los procesos por vía telemática, y con total rapidez y evitar los errores, redundando todo ello en beneficio de la seguridad jurídica de los Contribuyentes, respecto a sus obligaciones fiscales, trabajando en el establecimiento de la firma electrónica para las relaciones exteriores.
- Se está trabajando en la reorganización de los procesos de trabajo del Servicio de Recaudación Ejecutiva.

Normativa Tributaria.

Se ha llevado a cabo durante este ejercicio, el desarrollo normativo de las materias gestionadas por la Dirección, con la realización de cuantos anteproyectos, proyectos de Normas Forales, Decretos Forales ú Ordenes Forales que ha procedido.

Siendo los proyectos más importantes en los que se ha trabajado los siguientes:

- Elaboración del desarrollo reglamentario de los procedimientos de aplicación de los tributos

aplikatzeko prozedurak arautegiari dagokionez garatzea (Kudeaketako Arautegia, hain zuzen).

- Modernizazio prozesuan sortutako jardunbideak egokitzeko beharrezko kudeaketa arautegia berraztertzea.
- Baliabide elektronikoen bidez administratuen eta Arabako Foru Aldundiko ogasunaren arteko harremanaren arautzea onartu da.
- Zergaren arloan premiazko neurri batzuk onartu dira.
- Aurreko ekitaldian onartutako arau erreformei buruzko arauzko garapena egin da, hain zuzen, aldatu ziren zergena. Zehazki, Ikuskaritzaren, Sozietateen gaineko Zergaren, Bilketari buruzko Araudi Orokorraren, Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzko Araudiaren, Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zergaren eta Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergaren Arautegiak aldatu dira.
- Mezenasgoko lehentasunezko jarduerak onartu dira 2009 ekitaldirako.
- Higiezinen prezioari buruzko arautegia onartu da, Ondare Eskualdaketen gaineko Zergaren eta Ondorengotza eta Dohaintzen gaineko Zergaren ondorioetarako.
- Era berean, saileko gainerako zerbitzuek zein Arabako Foru Aldundiko beste sail batzuek planteatu edo bidali dituzten ekimenak edo arau garapeneko beharrizanak landu dira.

Ogasun Zuzendaritza.

Honako hauetan lan egin da:

- Bilketari buruzko konparazio azterlanak egiteko sistematika, epe labur, ertain eta luzerako aurreikuspenekin.
- Txostenak eta azterlanak egin ahal izateko datu

recogidos en la Norma Foral General Tributaria de Alava en vigor, en concreto el Reglamento de Gestión.

- La revisión de la normativa de Gestión necesaria para la adaptación de los procedimientos surgidos en el proceso de modernización.
- Se ha aprobado la regulación de la relación por medios electrónicos de las administradas y los administrados con la Hacienda de esta Diputación Foral.
- Se han aprobado diversas medidas urgentes en materia tributaria.
- Se ha elaborado el desarrollo reglamentario referido a las reformas normativas aprobadas en el ejercicio anterior de los Tributos que han sido modificados, en concreto se han modificado los Reglamentos de Inspección, del Impuesto sobre Sociedades, del Reglamento General de Recaudación, del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, Reglamentos del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Se han aprobado las actividades prioritarias de mecenazgo para el ejercicio 2009.
- Se ha aprobado la normativa de precios de los inmuebles a efectos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Sucesiones y Donaciones.
- Asimismo se han llevado a cabo las diversas iniciativas ó necesidades de desarrollo normativo que se han planteado durante el ejerció, ó que se han recibido del resto de Servicios del Departamento, así como en su caso de otros Departamentos de la Diputación Foral.

Dirección de Hacienda.

Se ha trabajado en:

- La sistemática para la realización de estudios comparativos de recaudación con previsiones a corto, medio y largo plazo.
- En la obtención de datos par posibilitar la

bilketa.

- Arabako Foru Aldundian zergen kudeaketa eraldatzeko eta berritzeko proiektua, herritarrentzat administrazio irekia eta argia izateko.
- Zerbitzuen kalitatearen hobekuntza, horien diseinuan partaidetza gehituz.
- Kudeaketa operatiboaren ereduaren hobekuntza, izapidetzeko epeak murrizteko, prozedurak erraztuz eta produktibitatea hobetuz, Araban informazio gizartearen garapenaren helburuei erantzuteko.
- Hurbilen dauden eta biztanle sektore bakoitzari eta Arabako enpresen eskakizunei bideratutako komunikatzeko bide berriak garatzeko sustapena; horretarako, zerga betebeharrak behar den garaian eta moduan betetzea sustatzen saiatu da.
- Antolaketa eraginkorragoa, hain administratiboak ez diren eta balio gehiago duten zereginetara bideratutako antolaketa izateko neurriak hartu ahal izateko jokabideen azterketan eta aurreikuspenak eta simulazioak egitean aurrera egitea ahalbidetzeko informazio eredu integratua lortzea.

Arabako Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako Plana.

Zergadunen zentsu bateratuak aldagai batzuk barne har ditzan lan egin da; gero, gurutzaketa informatiko egokiak egindakoan, informazio bereizia lortzeko, Arabako Lurralde Historikoko talde eta biztanleria sektore bakoitzarentzako politika egokiak egin ahal izateko.

II. PROGRAMATUTAKO HELBURUEN GAUZATZE MAILA

Zergen kudeaketa hobetzea.

- JEZeko zentsuetan izapidetutako aldaketa kopurua:

ralización de informes y estudios.

- En el Proyecto de Transformación e innovación de la Gestión Tributaria de la Diputación Foral de Alava, a fin de conseguir llegar a ser una Administración abierta y transparente de cara a los ciudadanos.
- En la mejora de la calidad de los servicios, incrementando la participación en el diseño de los mismos.
- En la mejora del propio modelo de gestión operativa, a fin de reducir los tiempos de tramitación, simplificando procedimientos y mejorando la productividad, respondiendo a los objetivos de desarrollo de la sociedad de la información en Álava.
- En el impulso al desarrollo de nuevos canales de comunicación más cercanos, y ordenados a cada segmento de población y a los requerimientos de las empresas alavesas, tratando de incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarios en tiempo y forma.
- En la obtención de un modelo de información integrado que permita avanzar en el análisis de los comportamientos y en la realización de previsiones y simulaciones que faculten la adopción de medidas, para disponer de una organización más efectiva, orientada a tareas menos administrativas y de mayor valor.

Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Álava.

Se ha trabajado para incluir distintas variables en el Censo Unificado de Contribuyentes, que permita con posterioridad, y una vez hechos los cruces informáticos oportunos, obtener información diferenciada, a fin de llevar a cabo políticas más adecuadas para cada colectivo y segmento de población del Territorio Histórico de Alava.

II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROGRAMADOS

Mejora de la Gestión Tributaria.

- Número de Modificaciones censales de IAE

8.507

- Zuzendaritzako zerbitzuetan lan prozesuen berrikusketan lan egin da.
- Foru Ogasuneko sistema informatikoa berrikusten lan egin da.
- Ekitaldi honetan zergadunei bidalitako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitorpen kopurua: 98.794
- ISO-2001 kalitate planaren barruan prozeduren eguneraketa kopurua: 18.
- Aurkeztutako aitorpen kopurua, guztira: 470.145
- Egindako errekerimendu kopurua, guztira: 18.715
- Grabatutako aitorpen kopurua, guztira: 334.090
- Eskaneatutako aitorpen kopurua, guztira: 268.763
- Informazio eredu kopurua (AFAren jatorrizko erregistroak; AFAren jatorrizko aitorpenak; trukeen jatorrizko erregistro kopurua; eta trukeen jatorrizko aitorpenak): 12.843.666

Zergadunekiko arreta hobetzea.

- Zergadunek guk emandako arretaren gaineko gogobetetze maila adierazteko galdeketa egin da.
- Ekitaldian ebatzitako errekurtso kopurua: 5.539
- Ekitaldiaren amaieran ebazpenik jaso ez duen errekurtso kopurua: 1.167
- Internet bidez aurkeztutako aitorpen kopurua: 35.814
- Leihatila bakarrean arreta jaso duen erabiltzaile kopurua: 76.625
- Ogasun Zuzendaritzaren Kudeaketa Zerbitzuaren arreta jaso duen pertsona kopurua: 171.642.
- Internet bidez Ogasunaren web orrialdera egindako bisita kopurua: 81.417
- Ogasun Zuzendaritzaren Kudeaketa Zerbitzuak bidalitako jakinarazpen kopurua: 757.651

Zerga bilketa hobetzea.

tramitadas: 8.507

- Se ha trabajado en la revisión de los procesos de trabajo en los Servicios de la Dirección.
- Se ha trabajado en la revisión del Sistema Informático de la Hacienda Foral.
- Número de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, enviadas confeccionadas a los Contribuyentes durante este ejercicio: 98.794
- Número de actualizaciones de procedimientos dentro del Plan de calidad ISO-2001: 18.
- Nº Total de declaraciones presentadas: 470.145
- Nº Total de Requerimientos efectuados: 18.715
- Nº Total de declaraciones grabadas: 334.090
- Nº Total Declaraciones escaneadas: 268.763
- Nº Modelos informativos (Nº registros de origen D.F.A.; Nº declaraciones origen D.F.A.; nº Registros origen intercambio y Nº declaraciones origen intercambio): 12.843.666

Mejorar la Atención a los Contribuyentes.

- Se ha realizado una encuesta del grado de satisfacción de los Contribuyentes por nuestra atención.
- Nº de Recursos resueltos durante el ejercicio: 5.539
- Nº de Recursos pendientes de resolucióna final de ejercicio: 1.167
- Número de declaraciones presentadas por Internet: 35.814
- Número de ususarios atendidos en Ventanilla única telefónica: 76.625
- Número de personas atendidas por los Servicios de Gestión de la Dirección de Hacienda: 171.642.
- Número de visitas a la página Web de Hacienda en Internet: 81.417
- Número de notificaciones enviadas por los Servicios de la Dirección de Hacienda: 757.651

Mejora de la Recaudación tributaria.

- Aurreko epealdiko bilketaren aldaketari buruzko hileroko txostenak.
- Kudeatzen ari den helbideratutako kobrantza kopurua: 169.397
- Ordainketak Ordainketa Pasabidearen bidez sustatzeko lan egin da.
- Helbideratutako aitorpenen kudeaketa % 40 handitu da eta, horretarako, aurkezpenetik kobrantzara arte igarotako denbora optimizatu da, aipatu denbora hiru lanegunetara murriztuz, bankuei informazioa kobrantza egin baino 24 ordu lehenago bidali behar zaiola aintzat hartuta.
- Helbideratutako zergak; zatikapenak eta ekonomia jarduerak helbideratzeko beharrezko azterlanak egin dira.
- Geroz eta aurkezpen gehiago egiten dira Internet bidez eta laguntza programarekin bide horretatik burututako tratamenduak aukera eman du Sozietateen gaineko Zergaren aitorpen guztiak Internet bidez aurkezteko, taldeen aitorpenen xehetasunak izan ezik.
- BEZaren 340 eredua abian jartzeak hileroko itzulketa sistema horri lotu zitzaizkien enpresa batzuen aurkezpena baldintzatu du. Izan ere, lehenengo aldiz Internet bidez bakarrik aurkezteko eskatu da, aitorpen guztiak epez kanpo aurkezteko eta helbideratzeko aukera prestatuta, bai epe barruan baita epez kanpo aurkeztutakoak ere.
- Informazioa eskuratzeko epeari dagokionez, asko murriztu dira azaldutako arrazoiengatik eta egitekoa gutxitu delako.
- Beste administrazio batzuekin trukatzeko prozesuak ugaritu dira bolumenari eta trukatu beharreko ereduei dagokienez, prozedura aldaketekin eta trukatu beharreko informazioaren tratamendua bizkortzeko beharrarekin, hain zuzen, epe laburragorako trukeak aldatu baitira.

Arauak

- Zerga araudiaren gaineko sinplifikazio eta

- Informes mensuales sobre variación de la recaudación del periodo anterior.
- Nº de cobros domiciliados en gestión: 169.397
- Se ha trabajado para impulsar los pagos a través de la Pasarela de Pagos.
- Se ha aumentado la gestión de declaraciones domiciliadas en casi un 40%, optimizando el tiempo desde la presentación hasta el cobro, que se ha reducido a tres días laborables, teniendo en cuenta que debe enviarse la información a los Bancos 24 horas antes del cobro.
- Impuestos domiciliados se han realizado los estudios necesarios para domiciliar Fraccionamientos y Actividades Económicas.
- La presentación por Internet también ha aumentado espectacularmente y el tratamiento por esta vía, amparados por el programa de ayuda, ha hecho que la totalidad de declaraciones del Impuesto sobre Sociedades se hayan presentado por Internet; salvo el detalle de las declaraciones de los grupos.
- La puesta en marcha del modelo 340 en IVA ha condicionado la presentación de aquellas empresas que se habían acogido a este sistema de devolución mensual, porque por primera vez se ha exigido la presentación exclusiva por internet, preparando la posibilidad de presentar fuera de plazo y de domiciliar todas las declaraciones, tanto las presentadas en plazo como fuera de él.
- En cuanto a los plazos de disposición de la información, han descendido sensiblemente por las causas expuestas y porque el papel ha disminuido.
- Los procesos de intercambio con otras Administraciones han aumentado en volumen y en modelos a intercambiar, con cambio de procedimientos y la necesidad de acelerar el tratamiento de la información a intercambiar, porque se han modificado los intercambios a plazos más breves.

Normativa

- Se han realizado pautas de simplificación y de

eguneratze ereduak egin dira.

- Onartutako foru arau kopurua: 1
- Onartutako zergen arloko xedapen kopurua, Ogasun Zuzendaritzaren Zerbitzuen jardunei dagozkienak: 1.176
- Aldatutako arautegi kopurua: 7
- Araudien gaineko argitalpen kopurua: 2

Araban Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako Plana bultzatzea.

- Arabako Foru Aldundian honen gainean antolatutako foro eta bilera guztietan parte hartu da, bertan sartutako neurriak zerbitzuek eta Zuzendaritzak antolatutako jardunetan sartu ahal izateko, horiei agindutako eginkizunak betetzeko.

Ogasun Zuzendaritzaren eta Ogasun Zuzendaritzarako informazioa hobetzea.

- Ogasun Zuzendaritzaren Kudeaketa Zerbitzuak egindako txosten kopurua: 2.590

actualización de la normativa tributaria.

- Nº de Normas forales aprobadas: 1
- Nº de Disposiciones fiscales aprobadas correspondientes a las actuaciones de los Servicios de la Dirección de Hacienda: 1.176
- Nº de Reglamentos modificados: 7
- Nº Publicaciones normativas elaboradas: 2

Impulsar el Plan para la igualdad de hombres y mujeres en Alava.

- Se ha participado en cuantos foros y reuniones se han organizado sobre este tema en la Diputación Foral de Alava, a fin de incorporar las medidas incluidas en el mismo, a las actuaciones que se lleven a cabo desde los distintos Servicios y la Dirección, en el cumplimiento de las funciones encomendadas a los mismos.

Mejorar la información facilitada por y para la Dirección de Hacienda.

- Número de Informes realizados por los Servicios de la Dirección de Hacienda: 2.590