



SECRETARÍA DE ESTADO DE  
PRESUPUESTOS Y GASTOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
FONDOS EUROPEOS



UNIÓN EUROPEA

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS Actuaciones Cofinanciadas

ZERGA. ZERGAK KUDEATZEKO  
PLATAFORMA BERRIA (I. fasea)  
Gipuzkoako Foru Ogasuna

**Programa Operativo  
de País Vasco**

Año 2019

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**



## **ZERGA. ZERGA KUDEATZEKO PLATAFORMA BERRIA (I. fasea)**

Jarduketa honen helburua da zergak Internet bidez kudeatzeko plataforma informatiko berri bat garatu eta ezartzea, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zerga guztiak elektronikoki kudeatzeko; plataforma hori ZERGABIDEA da.

Sareko plataforma informatiko honekin, Gipuzkoako Foru Ogasunak administrazio digitaleko zerbitzu aurreratuen eskaintza sustatzen du, zenbait baliabide teknologiko eta funtzional eskuratuz, zerga guztiak eta horiei lotutako zerbitzuak elektronikoki eta uniformeki izapidetze aldera.

Hala, Gipuzkoako Foru Ogasunak zergen administrazio elektronikoak dituen abantaila operatibo eta funtzionalak eskaintzen dizkie herritarrei orokorrean, eta zergadunei, bereziki. Horretarako, zenbait funtzionalitate gehitu ditu, besteak beste, zergadunen eskabideak jasotzeko plataforma bakarra eta espediente elektronikoaren hasiera; sektore publikoa hobetzeko apustu irmoa egin du; eta baliabide teknologikoak eta pertsonen trebetasunak hobeto aprobetxatzen saiatu da, zerbitzu hobe emateko.

ZERGA proiektuak 4 milioi euroko guztizko kostu diruz lagungarria du, eta Europako Eskualde Garapenerako Funtsaren 2 milioi euroko laguntza izan du (% 50). Dagoeneko, plataformak 53.000 erabiltzaile baino gehiago ditu, eta erabiltzaile horiek 1.000.000 aitorpen inguru eta 25.000 idazki baino gehiago egin dituzte.

Jardunbide egokitzat jotzen da, irizpide hauek betetzen dituelako:

## **JARDUKETA BEHAR BEZALA HEDATU DA ONURADUNEN, ONURADUN POTENTZIALEN ETA PUBLIKO OROKORRAREN ARTEAN.**

ZERGA proiektua eta Europar Batasunak Europako Eskualde Garapenerako Funtsaren bidez egindako baterako finantzaketa behar bezala hedatu dira onuradunen, onuradun potentzialen eta publiko orokorraren artean. Ildo horretan, jarduketa asko zabaldu da Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ogasun eta Finantza Sailaren komunikazio bideen bitartez, eta beti aipatu da Europar Batasunak Europako Eskualde Garapenerako Funtsaren bidez egindako baterako finantzaketa, horretarako dagoen logotipoa ezarrita.

Zerga eta Finantza Politikako Zuzendaritza Nagusiko Erakundeekiko Konpromisoen Zerbitzuak prestatutako *Gipuzkoa eta Europar Batasuna buletina*, zeina asko zabaltzen den posta elektronikoki bidez eta Gipuzkoako herritar guztiek horretarako ezarrita dagoen web orrian eskuratu dezaketen; buletinaren xedeetako bat da herritarren artean zabaltzea Gipuzkoako Foru Aldundiak eginik Europako Eskualde Garapenerako Funtsak Euskal Autonomia Erkidegoko EGEF 2014-2020 programa eragilearen esparruan aldi berean finantzatu dituen jarduketak.



**DESTACAMOS**

> **El despliegue en Gipuzkoa de infraestructuras y plataformas TIC para la eAdministración contará con 7,7 millones de euros de cofinanciación FEDER**

El Programa Operativo FEDER del País Vasco 2014-2020 prevé, en su eje 2, el desarrollo de actuaciones que mejoren el uso y la calidad de las tecnologías de la información y de la comunicación y el acceso a las mismas por parte de las empresas y la población vasca.

En este contexto, la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de IZFE, la Sociedad Foral de Servicios Informáticos, va a desarrollar una serie de actuaciones que serán cofinanciadas por el FEDER a lo largo del periodo 2014-2020. Con el desarrollo de estas acciones la Diputación Foral de Gipuzkoa pretende impulsar el desarrollo de la Administración electrónica en el Territorio, dotando a las sedes forales y las de los entes locales de una infraestructura tecnológica de última generación y de plataformas tecnológicas que garanticen la interoperabilidad y la tramitación electrónica; todo ello con el objetivo final de reforzar la confianza en el ámbito digital y aumentar la tasa de utilización de los servicios de la e-Administración por parte de la ciudadanía, empresas y la propia Administración de Gipuzkoa.

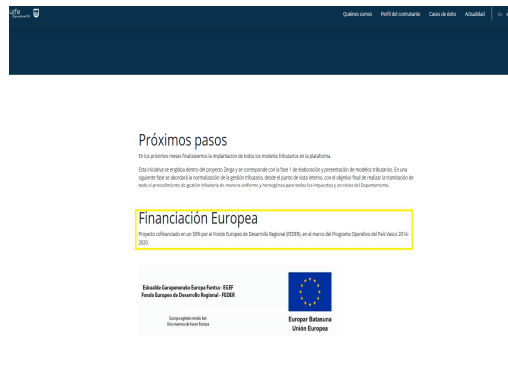
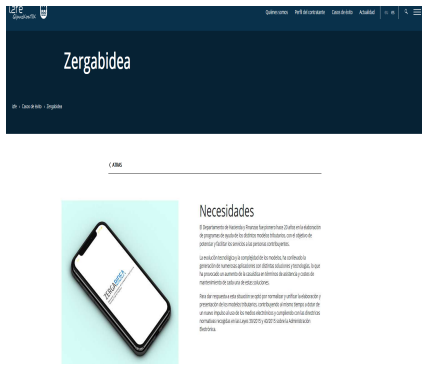
El presupuesto de cofinanciación europea aprobado a la Diputación Foral de Gipuzkoa en el Programa Operativo para el desarrollo de actuaciones de despliegue de infraestructuras y plataformas TIC asciende a 7,7 millones de euros.

Concretamente, las actuaciones previstas por la Diputación Foral de Gipuzkoa a desarrollar a lo largo de los próximos años son las siguientes:

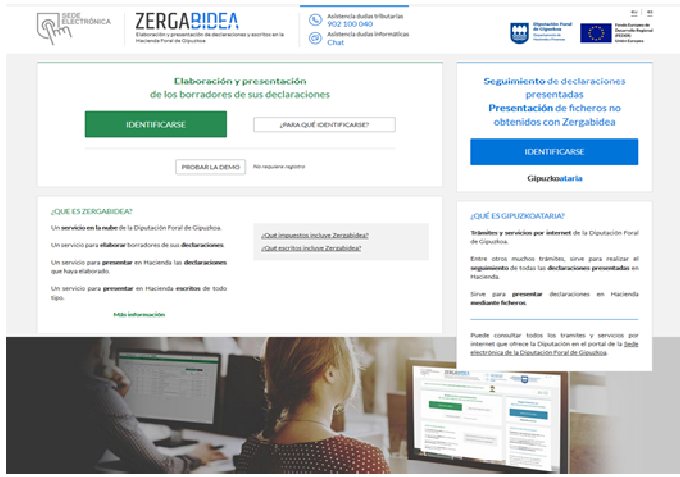
**ZERGA. Plataforma integral de gestión tributaria.**  
Desarrollo de una plataforma integral de gestión tributaria para la gestión de todos los impuestos del Territorio Histórico de Gipuzkoa, orientada a la ciudadanía y empresas que contribuyen en Gipuzkoa. Esta plataforma facilitará el acceso electrónico a la tramitación y a la información fiscal en los términos de transparencia y garantía exigidos por la ley, pero también supondrá un importante avance en la normalización de las formas de trabajo de los gestores tributarios.

**KONTUA. Nueva plataforma de recaudación tributaria.**  
Desarrollo de un sistema integral de recaudación que permita desarrollar de manera más homogénea, horizontal, accesible y eficiente las funciones y servicios de la Subdirección General de Recaudación de la Diputación Foral de Gipuzkoa, apoyándose en un modelo de datos flexible, que permita la integración entre aplicaciones y otros sistemas y que facilite la trazabilidad de deuda. Se pretende desarrollar una solución digital avanzada que posibilite la automatización de los procedimientos de recaudación tributaria reduciendo las cargas administrativas a la ciudadanía y a las empresas gipuzkoanas.

**Informatika zerbitzuen foru sozietatearen (IZFE) web orria.**



Eskabideak jasotzeko Zergabidea plataforma bateratuaren web orria, esku artean dugun jarduketaren emaitza modura, Gipuzkoako herritar guztientzat dago erabilgarri.



# Gipuzkoako Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa.

The screenshot shows the website's header with the date 20/04/2018 11:06:50 and navigation links like 'Inicio', 'Ayuda', 'Sustitución', 'Contacto'. The main content area is titled 'Catálogo de trámites y servicios' and includes a 'Catálogo de trámites y servicios' section with a 'Zergakidea' link circled in red. Other sections include 'Atención ciudadana', 'EN UN CLIC', 'DESTACADOS', 'CALENDARIOS', 'Trámites más utilizados', and 'BOLLETÍN OFICIAL DE GIPUZKOA'.

*Estrategia Empresarial hileroko aldizkarian albiste edo erreportaje bat argitaratzea; aldizkariak 3.000 aleko tirada dauka eta enpresetan, teknologia zentroetan, Merkataritza Ganberetan, unibertsitateetan, aldundietan eta Euskadiko udaletan banatzen da. Gainera, aleen % 2 beste autonomia erkidego batzuetan banatzen da. (2018ko maiatzeko argitalpena).*

The collage features three news items:
 

- Primera convocatoria de European Data Incubator, liderado por Deusto:** Announces a competition with three selection phases, supported by various aids.
- PIE, en el gran centro europeo de investigación del mar:** Reports on the Marine Biological Resources Centre (CMAR) and the Estación Marina de Maritxu (EM) participating in a competition for marine research centers.
- La Diputación de Gipuzkoa apuesta por la e-Administración en el POPEV FEDER:** Details the Diputación's commitment to digital administration through the POPEV FEDER program, including the 'Zergakidea' project.

## **JARDUKETAK ELEMENTU BERRITZAILEAK HARTZEN DITU BARNE.**

ZERGABIDEA plataforma informatiko bakarra eta integratua da, eta aukera ematen du Gipuzkoako Foru Ogasunaren zerga guztiak elektronikoki kudeatzeko; hala, zergadunek beren zerga betebeharrak guztiak modu bakar, erraz, uniforme eta homogeenok kudea ditzakete.

ZERGABIDEA plataforman sartzeko, ez da ezer instalatu behar erabiltzaileak sartzeko erabiltzen duen gailuan. Erabiltzaile bakoitzak mahaigain birtual pribatu bat dauka, zeina zuzenean exekutatu den edozein web nabigatzailetan. Informazioa erabiltzailearen eremu pribatu batean biltegiratzen da, Gipuzkoako Foru Aldundiak herritarren zerbitzuaren eskura jartzen dituen zerbitzari informatikoen barruan. Web plataformaren berezko ezaugarri horri esker, edozein tokitatik eta edozein unetan sar daiteke herritarren, enpresen eta zerga aholkularitzako profesionalen lan ingurunea, eta erabiltzaileek interneterako sarbidea izate hutsarekin beren esku izango dute lan ingurunea, beti eta edozein tokitan.

Era berean, enpresen eta zerga aholkularitzako profesionalen ikuspegitik, zeinetan lankidetzaren ezinbestekoa den, plataformak aukera ematen du erraz partekatze haren ingurune pribatuko kudeaketari, kalkuluari eta idazki eta aitortzen prestaketa eta aurkezpenari buruzko informazioa.

ZERGABIDEA plataforma teknologia informatiko aurreratua erabiliz diseinatu da (diseinu moldagarria); hori dela eta, gailu eta pantaila bereizmen guztietara egokitzen da (PC, terminalak, ordenagailua, tableta, mugikorra, Smart motako gailuak, etab.), eta plataformaren web orriak era guztietako gailu elektronikoen behar bezala ikusiko direla bermatzen da. Teknologia horri esker, erabiltzaile potentzial guztiei sarbidea emateko moduko aplikazioak egin daitezke, muga fisiko indibidualak dituztenak kanpoan utzi gabe.

## **LORTUTAKO EMAITZAK BAT DATOZ EZARRITAKO HELBURUEKIN.**

Interneten zergak kudeatzeko plataforma informatiko berria (ZERGABIDEA) garatu eta ezartzearen helburua da Gipuzkoako Lurralde Historikoko zerga guztiak elektronikoki kudeatzea, eta funtzionaltasun berriak txertatzea, esaterako, zergadunen eskabideak jasotzeko plataforma bakarra eta espediente elektronikoen hasiera.

Ildo horretan, lortutako emaitzek behar bezala betetzen dituzte ezarritako helburuak. Zehazki, ZERGABIDEA plataforma berriaren zerga ereduak pixkanaka ari dira sartzen, 2018ko aldizkako ereduaren zerga egutegiaren arabera; hau da, hileroko ereduarekin hasi ginen, gero hiru hilean behingo ereduak sartu ziren eta, amaitzeko, eredu informatzaileak sartuz osatu zen, 2019ko urtarrian. Aldizkakoak ez diren ereduak mota horietako ereduak ezartzeko aldi sartuko dira.

Era berean, ZERGABIDEA plataformaren bidez, zergadunek zerga kudeaketako zerbitzuentzako edozein idazki aurkez dezakete (eskabideak, errekursoak, alegazioak, errekerimenduen erantzunak...). Idazkiak plataforman prestatzen dira eta, igorri ondoren, Gipuzkoako Foru Aldundiaren erregistro elektronikoen erregistratzen dira automatikoki, eskabideak jasotzeko plataforma bakarra den aldetik.

## **ESKUALDEKO ARAZO EDO AHULTASUN BAT KONPONTZEN LAGUNTZEN DU.**

Europako Batzordeak Europako eskualdeen lehiakortasunari buruz argitaratutako informazioa ikusita, EAren egungo egoerari buruzko azterketa zehatza egin daiteke (indarguneak eta ahulguneak), eta biztanleko antzeko BPGa duten eskualde taldearekin aldera daiteke.

Azterketa horren arabera, EAEn ahalegin handiagoa egin behar da eskualdeko lehiakortasun eremu batzuetan, zeinak, nagusiki, enpresen eta Administrazioaren prestakuntza teknologikoarekin lotuta dauden (teknologiaren eta IKTen erabilera, lineako jarduerak gauzatzea, etab.).

Testuinguru horretan, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zerga guztiak elektronikoki kudeatzeko Internet bidezko plataforma informatiko berri bat garatzea eta ezartzea aurrerapen argia da hala Administrazioaren nola erabiltzaileen (pertsonak, enpresak, elkarteak...) prestakuntza teknologikoan, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien erabilera eta lineako jardueren gauzapena sustatzen da.

### **NEURRI HANDIAN ESTALTZEN DU XEDE DUEN BIZTANLERIA.**

ZERGABIDEA plataformak Gipuzkoako Lurraldean edozein zergagatik zerga betebeharra duten eragile guztiak estaltzen ditu.

Zergadun guztiek zerga betebeharrak betetzeko duten nahitaezkotasunetik abiatuta, nahitaezkotasun hori bateratu eta sinplifikatzen duen plataforma bat garatzeak inpaktu handia du zergadun guztietan, zalantzarik gabe, eta horixe egiten du ZERGABIDEAK; izan ere, zergadunek bide hori erabili beharko dute Zerga Administrazioarekiko harremanetarako, beren zerga betebeharrak betetzeko.

Era berean, ZERGABIDEA plataformaren funtzionatzeko moduak eta bertan eskaintzen diren zerbitzuek zergadunaren eta Gipuzkoako Zerga Administrazioaren artean harremanak izateko eredu hobetzen dute, hainbat arrazoi direla medio zerga betebeharrak aurkezteko eta ebazteko egutegiak aldatu edo hobetu dira; zerga arloan erantzuteko prozesua arindu eta erraztu da; erabiltzaileen gogobetetze-maila hobetu da (nagusiki kanpoko, baina baita barrukoa ere); zergadunek hobeto ulertzen dituzte egin beharreko izapideak eta bete beharreko inprimakiak, etab.

Bestalde, ZERGABIDEA plataformaren garapenak eta ezarpenak Gipuzkoako Foru Ogasunaren barne funtzionamenduan ere eragina du. ZERGABIDEA lanerako tresna/plataforma berri modura ezarri denetik, Gipuzkoako Ogasunak prozedurak hobetu ditzake eta zergak eraginkortasun handiagoaz kudeatu ditzake.

Ildo horretan, ZERGABIDEA plataformaren fase guztiak garatu eta ezartzen diren heinean, Foru Ogasuneko barne erabiltzaile gero eta gehiagok erabiliko dute plataforma, aurreikusten denez, 350 zifra heldu arte (E024 adierazlea, Euskal Autonomia Erkidegoko EGEF 2014-2020 programa eragilean ezarritako produktibitate adierazlea).

### **KONTUAN HARTU DIRA AUKERA BERDINTASUNAREN ETA DISKRIMINAZIORIK EZAREN, INGURUMENAREN JASANGARRITASUNAREN ETA/EDO GIZARTE ERANTZUKIZUNAREN IRIZPIDE HORIZONTALAK.**

ZERGABIDEA da Gipuzkoako Foru Ogasunaren zerbitzarietan instalatuta dagoen plataforma informatiko bat, zeinaren bidez Gipuzkoako zergadunei «hodeiko» zerbitzua ematen zaien,

halako moldez non zergadunok ez baitute inolako instalaziorik egin behar zerbitzura sartzeko erabiltzen dituzten gailuetan. Erabiltzaile bakoitza mahaigain birtual pribatu batera sartzen da, aplikazioa zuzenean Internet nabigatzaile batean exekutatuta, eta informazioa Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzarietako eremu pribatu batean biltegitzen da.

Hala, ZERGABIDEA plataformak inpaktu nabarmen positiboa du, web plataforma garatu eta ezartzeak ez baitu eragin kaltegarrikerik eragiten ingurumenean, eta ezarri ondoren zuzeneko inpaktu bat du: paperaren erabilera murriztea. Ildo horretan, inprimaki eta ereduak, aurkeztu beharreko ziurtagiriak, ebazpen dokumentuak, eskabideak, errekursoak, idazkiak eta abar paperezko formatutik formatu digital ziurtatura igarotzen dira.

Bestalde, ZERGABIDEA garatzean, kontuan izan da emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren irizpidea; hala, sarbide unibertsalerako bidea ematen da Foru Ogasunak zergen arloan dituen eduki guztietara, eta pertsona guztiek atzi dezakete beren zerga betebeharrei eta bete beharreko prozedurei buruz dagoen informazio guztia, beren sexu, arraza, desgaitasuna, adina, kultura edo trebetasun teknologikoak gorabehera. Era berean, hizkuntza ez-sexista eta ez-baztertzailerak erabiltzen da plataforma osoan eta zerga ereduetan, eta eduki guztiak Gipuzkoako Lurralde Historikoko bi hizkuntza ofizialetan (euskaraz eta gaztelaniaz) argitaratzen dira plataforman.

### **BESTE POLITIKA EDO ESKU HARTZEKO TRESNA BATZUEKIKO SINERGIAK**

ZERGABIDEA plataformaren azken helburua da zergak izapidetzeko eta zerga informazioa jasotzeko sarbide elektronikoa ematea, legeak eskatzen dituen gardentasunaz eta bermeaz; baina, horrez gain, aurrerapen garrantzitsua da Foru Ogasuneko zerga kudeatzaileen lan egiteko moduen normalizazioan eta eraginkortasunean.

Hala, ZERGABIDEA plataformari esker, Administrazioa herritarrengana eta enpresengana hurbiltzen da, administrazio elektronikoaren erabilera mailak handitzen dira eta IKTen erabilera arrazionalizatu eta optimizatzen da Gipuzkoan.

Gipuzkoako Foru Aldundiak helburu horiek ditu eta 2015-2020 Kudeaketa Planean zehaztuta daude, baina Administrazio elektronikoa garatzeko beste politika publiko batzuek ere helburu berak dituzte, esaterako, Euskadiko Agenda Digitalak, Espainiako Agenda Digitalak, Estatuko Administrazio Orokorraren Administrazio Elektronikoko Ekintza Planak eta Europako Agenda Digitalak.

Era berean, ZERGABIDEA plataformak Europako eta estatuko lege esparrua betetzen du, barne merkatuan transakzio elektronikoak egiteko identifikazio elektronikoaren eta konfiantzazko zerbitzuen arloan. Elkarreragingarritasunerako Eskema Nazionala (ENI), Europako Elkarreragingarritasuneko Estrategia eta Europako Elkarreragingarritasun Esparrua ere betetzen ditu.