

# Carta de Servicios



## Atención Ciudadana de la Hacienda Foral

### Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2019-2021

## HAZ / SAC 2020-2021



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

**Markel Olano Arrese**  
Diputado general de Gipuzkoa

**Jabier Larrañaga Garmendia**  
Diputado foral de Hacienda y Finanzas

## Misión

El Servicio de Atención Ciudadana tiene como finalidad facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, potenciando, por un lado, el acercamiento de la gestión tributaria a la ciudadanía a través de los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico; por otro, eliminando los condicionamientos sociales que justifican el fraude fiscal a través del impulso de la educación tributaria.

## Normativa

**Decreto Foral 26/2005**, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.

**Norma Foral 2/2005**, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

**Orden Foral 320/2017**, de 28 de junio, por la que se regula la obligación de relacionarse con la Administración Tributaria foral del Territorio Histórico de Gipuzkoa por medios electrónicos.

**Plan de normalización del uso del euskera** en el ámbito de actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de sus organismos autónomos para el período 2018-2022 (BOG 03-08-2018).

**Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## ¿Qué servicios prestamos?

	Presencial	Telefónica	Electrónica
<b>Información y Asistencia Tributaria</b> Información y asistencia básica en la realización de trámites y consultas del ámbito tributario.	X	X	X
<b>Registro de entrada</b> Registro de documentos con destino al Departamento de Hacienda y Finanzas, a otros departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa o a otras administraciones.	X		X
<b>Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal</b> Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal derivadas de las relaciones de la ciudadanía con el Departamento de Hacienda y Finanzas.	X	X	X
<b>Declaraciones y modelos tributarios</b> Recepción, y en caso necesario, grabación y revisión, así como el sellado y entrega de declaraciones y modelos tributarios, cuando no exista obligación de presentación electrónica.	X		X
<b>Tarjetas NIF</b> Asignación, modificación o baja del número de identificación fiscal.	X		
<b>Tramitación de certificados tributarios</b> Confección, emisión y entrega de certificados tributarios.	X	X	X
<b>Emisión Notificaciones</b> Entrega de notificaciones emitidas por el Departamento de Hacienda y Finanzas	X		X
<b>Emisión de cartas de pago de deudas tributarias pendientes</b>	X	X	X
<b>Certificado electrónico</b> Expedición y renovación de la clave B@kQ.	X		
<b>Aplazamientos y Fraccionamientos</b> Aplazamientos: admisión de solicitudes e información sobre situación de expedientes. Fraccionamientos: tramitación de solicitudes de fraccionamientos de pago de la deuda hasta 150.000 euros sin garantía, con un máximo de 2 años.	X		X
<b>Representación</b> Asistencia y tramitación de solicitudes de representación legal, tributaria y corporativa.	X		X

En la prestación de los servicios ofertados, el Servicio de Atención Ciudadana garantizará la asistencia a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta y el mantenimiento de la confidencialidad de los datos.

## ¿A qué nos comprometemos?

A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8,5 puntos sobre 10 en los siguientes aspectos:

- Trato amable y respetuoso
- Lenguaje sencillo, claro y concreto
- Atención en la lengua oficial elegida por la ciudadanía.

A contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 10 días (plazo legal: 30 días).

A contestar las consultas escritas competencia del Servicio en el plazo de 5 días (plazo legal: 30 días).

A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el 90% de los casos.

A atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono único de información departamental.

A mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias.

A elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas y manuales, obteniendo un nivel de satisfacción de 8,5 puntos sobre 10.

A mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía, obteniendo un nivel de satisfacción de 8,5 puntos sobre 10.

A garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.

A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10 en los siguientes aspectos:

- condiciones de accesibilidad y confortabilidad
- señalización clara y suficiente, tanto en el interior como en el exterior

A organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

## ¿Cómo lo medimos?

Índice de satisfacción global y valoración media de satisfacción de las personas atendidas en relación con el trato, lenguaje y bilingüismo, tanto en atención presencial como en telefónica.

Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo fijado.

Porcentaje de consultas escritas contestadas en el plazo fijado.

Porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido.

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en relación al total de las recibidas, en las que se cumple el nivel de servicio comprometido.

Porcentaje de consultas al chat online solicitando ayuda para navegar por la web inferior al 10%.

Nº de actuaciones de revisión, actualización y edición de los materiales informativos.  
Valoración media de satisfacción con el material informativo disponible en las Oficinas de Atención Ciudadana.

Nº de acciones formativas realizadas en el año.  
Valoración media de satisfacción en relación con la resolución dada a la consulta o servicio demandado, tanto en atención telefónica como presencial, sin tener que acudir a otras dependencias y dedicando el tiempo necesario.

Porcentaje de errores detectados en la aplicación de los controles de calidad de los servicios inferior al 1%.

Valoración media de satisfacción de las personas atendidas en atención presencial en relación con la accesibilidad y señalización de las instalaciones.

Número de reuniones organizadas en el año.

## Algunas recomendaciones

- Evite utilizar las horas punta del día (de 11 a 13 h) para realizar sus gestiones y llamadas.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (llame al teléfono 943 113 000 o consulte la <http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna>).
- En atención presencial traiga siempre el DNI y para la tramitación electrónica compruebe que dispone de los sistemas de identificación y firma admitidos por el departamento.
- No espere al día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio. Además, durante la campaña de renta, sepa que los primeros días son los de mayor afluencia.
- Si actúa en nombre de otra persona, y sus relaciones con la Hacienda Foral son habituales, conviene que inscriba su representación en el Registro de Representantes del Departamento cumplimentando, según el caso, el modelo 001, 001L o 001P, especialmente si esa persona pertenece a un colectivo obligado al uso de medios electrónicos.
- Si viene a realizar alguna gestión presencial en nombre de otra persona de las permitidas con autorización, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI de la persona que le autoriza. No será necesario que presente ni autorización ni documento de representación si vd. consta de alta en el Registro de Representantes.
- Si detecta un error, le agradeceríamos que nos lo comunicara para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.

## Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las siguientes páginas web:

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el Art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Asimismo, en el artículo 34 de la Norma Foral 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG nº 52, 17-03-2005), se regulan los derechos y garantías de los obligados tributarios.

[https://www.gipuzkoa.eus/NormaForal2\\_2005](https://www.gipuzkoa.eus/NormaForal2_2005)

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

## Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien el Servicio de Atención Ciudadana se compromete mediante esta carta a que el plazo de respuesta de las recibidas correspondientes a su competencia sea inferior a 10 días.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

## Lugares de atención/ Horario

### ATENCIÓN PRESENCIAL

De 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes laborables, en todas las oficinas.

### Sede Central

**Oficina de Donostia-Errotaburu**

Ps. Errotaburu 2, 20018 Donostia

### Otras Oficinas de Atención Ciudadana

**Oficina de Donostia-Centro**

C/ Okendo 20, 20004 Donostia

**Oficina de Azpeitia**

Av. Julian Elortza 3, 20730 Azpeitia

**Oficina de Bergara**

Toki Eder 5, 20570 Bergara

**Oficina de Eibar**

C/ Arragueta 2, 20600 Eibar

**Oficina de Irun**

C/ Francisco de Gainza 1, 20302 Irun

**Oficina de Tolosa**

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono **943 113 000**, de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes laborables, durante todo el año.

Durante la campaña de renta el horario se amplía hasta las 20:00 horas, para obtener información y servicios vinculados a esta campaña.

### ATENCIÓN ELECTRÓNICA

Se puede obtener información tributaria y servicios electrónicos acudiendo a la Sede Electrónica

[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus) y a la página web del Departamento: [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)

## Unidad responsable de la Carta de Servicios

El **Servicio de Atención Ciudadana del Departamento de Hacienda y Finanzas** es la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.

