

# Carta de Servicios

## Atención Ciudadana Presencial de la Hacienda Foral

HAZ / SAC  
2016-2017

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Ogasun eta Finantza  
Departamentua



Diputación Foral de Gipuzkoa  
Departamento de Hacienda y Finanzas

### 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 de sus obligaciones en el ámbito tributario, potenciando el acercamiento de la Hacienda Foral a través de los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

### 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.

**Decreto Foral 23/2010**, de 28 de setiembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral, modificado por el Decreto Foral 32/2014 de 14 de octubre.

**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 2013-2017 (BOG 31-12-2014).

**Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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

# ¿Qué servicios prestamos?

	Presencial	Telefónica	Electrónica
<b>Consultas tributarias</b> Información y asistencia básica a consultas tributarias de carácter verbal.	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>Recogida de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal</b> Recogida y registro de las quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal presentadas por la ciudadanía ante el Departamento de Hacienda y Finanzas derivadas de sus relaciones o de las relaciones de terceros con la Diputación Foral.	X	X	X
<b>Recogida de declaraciones y modelos tributarios</b> Recepción, y en caso necesario, grabación y revisión, así como el sellado y entrega de declaraciones y modelos tributarios.	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 de notificaciones de deudas tributarias en periodo ejecutivo</b>	X		
<b>Emisión de cartas de pago de deudas tributarias pendientes</b>	X	X	X
<b>Clave operativa</b> Emisión, modificación, revocación y entrega de la clave operativa.  Desbloqueo de la clave operativa.	X		
<b>Fraccionamientos</b> Tramitación de fraccionamientos de pago de la deuda hasta 150.000 euros sin garantía, con un máximo de 2 años, previa petición de las personas obligadas al pago.	X		X
<b>Censo de Representantes</b> Gestión de los Censos de representación Legal y Voluntaria	X		X

En la prestación de los servicios ofertados, el Servicio de Atención Ciudadana garantizará el mantenimiento de la confidencialidad de los datos.

# ¿A qué nos comprometemos?

# ¿Cómo lo medimos?

A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido.
A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido: lenguaje sencillo, claro y concreto.
A atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta.	Alcanzando un mínimo de 8'5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación al idioma elegido.
A mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones.	Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido: discreción.
A contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de 10 días (plazo legal: 30 días).	Analizando el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo fijado.
A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del servicio prestado.
A prestar nuevos servicios de atención ciudadana por la vía telefónica y electrónica o mejorar los existentes, con el fin de promover el uso de canales alternativos a la atención presencial.	Comprobando que se ha aumentado el número de servicios de atención ciudadana o sus funcionalidades, que se prestan vía telefónica y electrónica.
A elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas.	Comprobando que se ha realizado la revisión, actualización y edición de los materiales informativos. Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del servicio prestado: información por escrito.
A mantener la señalización clara y suficiente en todas las Oficinas de Atención Ciudadana, tanto en el interior como en el exterior.	Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a facilidad de acceso: señalización.
A garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	Comprobando que el porcentaje de errores detectados en la aplicación de los controles de calidad de los servicios sea inferior al 1%.
A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el 90% de los casos.	Analizando el porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido.
A organizar el foro con representantes de profesionales de la gestión tributaria, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Comprobando el número de reuniones del foro organizadas en el año.
A obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.	Analizando el índice de satisfacción global obtenido en los cuestionarios de satisfacción.

# Algunas recomendaciones

- Traiga siempre el DNI o el carné de conducir.
- Si viene a realizar alguna gestión 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 o del carné de conducir de la persona que le autoriza.
- Si viene a realizar alguna gestión en representación de una entidad jurídica (sociedad mercantil, sociedad cooperativa, fundación, asociación...) no olvide traer la tarjeta NIF de la entidad y escritura de apoderamiento a su favor; cuando la escritura no sea necesaria, traiga los estatutos donde conste su nombramiento como representante.
- No será necesario que presente ni autorización ni documento de representación si vd. consta de alta en el Registro de Representantes del Departamento. Si no es así, y sus relaciones con la Hacienda Foral son habituales, conviene que se inscriba en dicho Registro cumplimentando el modelo 001, 001L o 001P, según el caso.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (llame al teléfono 902 100 040 o consulte la web [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)).
- Evite utilizar las horas punta del día (de 11 a 13 h) para realizar sus gestiones y llamadas.
- No espere al día en que vengan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio. Además, en la Campaña de IRPF, sepa que los primeros días son los de mayor afluencia.
- 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.

# Derechos 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).

[www.gfaegoitza.eus/derechos-ciudadania](http://www.gfaegoitza.eus/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.

# 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 Diputación, por correo o por Internet desde la sede electrónica:

[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones. Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

# 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)

[www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio](http://www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio)

# Lugares de atención/Horario

## ATENCIÓN PRESENCIAL

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

### Sede Central

**Oficina de Donostia-Erotaburu**

Ps. Erotaburu 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 Irún**

C/ Francisco de Gainza 1, 20302 Irún

**Oficina de Tolosa**

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono **902 100 040**, de 8:00 a 15:00 horas, durante todo el año.

Durante 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 de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información**.