

# Carta de Servicios

## Campaña de renta y riqueza



Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Ogiburu eta Finanzas  
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

La Sección de Renta y Patrimonio de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad dentro de la política general de lucha contra el fraude, de cara a la campaña de renta y riqueza, fomentar el cumplimiento voluntario de la presentación de las declaraciones que gestiona simplificando los procedimientos y facilitando asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

# ¿Qué servicios prestamos?

## Atención a contribuyentes

### Atención presencial

- **Presentación de declaraciones** de renta mecanizada: en las 11 Oficinas de Renta Mecanizada.
- **Cualquier gestión relacionada con renta:** Consultas básicas en las Oficinas de Atención Ciudadana y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.

### Atención telefónica (902 100 040)

- **Información:** de 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes).
- **Aceptación de propuestas de autoliquidación:** de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes).
- **Reserva de citas para renta mecanizada:** 24 horas (de lunes a domingo).
- **Solicitud de envío por correo de la información fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente): de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes).

### Atención por Internet ([www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna) o [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus))

- **Información general:** modalidades de presentación, manual, normativa, etc.
- **Información Fiscal** (ingresos, gastos, retenciones, etc. de cada contribuyente):
  - Solicitud de envío por correo, u
  - Obtención con la clave operativa o la firma electrónica, con posibilidad de importarlos al programa informático para la confección de la declaración.
- **Aceptación de propuestas de autoliquidación.**
- **Reserva de citas para renta mecanizada.**
- **Otros servicios electrónicos** (consultar contraportada).

### Productos específicos

Para la confección de la declaración se encuentran disponibles los siguientes productos:

- El manual de divulgación de renta y riqueza en la web.
- Los programas informáticos de ayuda de renta y riqueza en la web.

## Modalidades de presentación de declaraciones

### Propuestas de autoliquidación de renta

Siempre que se disponga de toda la información necesaria para confeccionar la propuesta con garantías de exactitud, se pone a disposición de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación con el objeto de simplificar al máximo los trámites a realizar. Si está de acuerdo con dicha propuesta puede aceptarla, o modificar determinados conceptos de la misma, por teléfono o por Internet sin necesidad de realizar ninguna otra gestión.

A través de la web, puede consultar si va a recibir o no la propuesta de autoliquidación y, en caso afirmativo, consultar la misma. Asimismo, puede indicar si prefiere consultarla en la web para que en el futuro no le sea remitida por correo postal.

### Renta mecanizada

Uno de los 100 técnicos y técnicas de la Hacienda Foral le ayudará a presentar su declaración en alguna de las 11 Oficinas de Renta Mecanizada habilitadas al efecto. Es necesario reservar cita previa, antes del 05/06/2017, por teléfono o por Internet.

### Renta y riqueza Internet ([www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna) o [www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus))

- **Internet particulares:** El programa informático de ayuda disponible en la web permite la transmisión por Internet de la declaración.
- **Internet representantes profesionales:** Previa autenticación mediante firma electrónica, los y las representantes profesionales pueden enviar las declaraciones de sus personas representadas por Internet. Los archivos que contienen las declaraciones pueden generarse con el programa informático de ayuda de Hacienda o con otros programas siempre que sus registros se ajusten a los diseños aprobados.

En caso de tener que presentar los justificantes de renta se podrán transmitir por Internet o entregar en nuestras oficinas.

# ¿A qué nos comprometemos en la campaña 2016?

## Resultados Campaña 2015

# ¿Cómo lo medimos?

A atender de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10:

- 1) Trato amable y respetuoso.
- 2) Calidad, exactitud y amplitud en la información suministrada.
- 3) Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por el contribuyente.

4) A reducir el tiempo promedio de espera para las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral, sin que supere los 5 minutos.

5) A atender en la primera llamada las más de 20.000 consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la Sección de Renta para su resolución.

6) A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 10 días (plazo legal 180 días).

7) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 3 días (plazo legal 30 días).

A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:

- 8) Información general: 40 días de antelación.
- 9) Información fiscal: 30 días de antelación.

10) A ampliar en dos días adicionales el plazo de presentación de declaraciones por Internet si durante el último día de la campaña existen problemas técnicos que impidan su normal transmisión.

- 1) 8,80  
2) 8,31  
3) 8,94

4) 1 min. y 30 seg.

5) Se recibieron 31.685 llamadas y solo se perdieron 28.

6) 9,1 días para 177 consultas

7) 0,6 días para 25 quejas y sugerencias

- 8) 48 días  
9) 38 días

10) Sin incidencias relevantes

1), 2) y 3) Analizando la valoración media de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.

4) Analizando el tiempo promedio de espera para las consultas presenciales en la sede central de la Hacienda Foral.

5) Analizando el porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Renta.

6) Analizando el tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.

7) Analizando el tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias.

8) y 9) Comprobando la fecha de publicación en la web de los contenidos de información general y del servicio por Internet de información fiscal.

10) Analizando las incidencias ocurridas en la presentación por Internet durante toda la campaña y, en especial, durante los últimos días del plazo.

A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:

- 11) El manual de divulgación: 20 días de antelación.
- 12) La versión de los programas de renta y riqueza a comienzos de diciembre para poder hacer simulaciones del resultado de la autoliquidación antes de que finalice el ejercicio.
- 13) La versión definitiva de los programas: 6 días de antelación.
- 14) A entregar, con 30 días de antelación al inicio de campaña, a quienes elaboran el programa de ayuda para representantes profesionales, los diseños de los registros a que se deben ajustar los archivos generados por dicho programa.

- 11) 28 días antes  
12) 12-11-2015

- 13) 10 días antes  
14) 39 días antes

11), 12), 13) y 14) Comprobando la fecha de publicación en la web o envío de los productos específicos.

15) Poner a disposición del 60% de las personas contribuyentes su propuesta de autoliquidación de renta.

16) A conseguir que el 80% de las propuestas de autoliquidación de renta remitidas sean aceptadas.

17) A conseguir que el 90% de las propuestas de autoliquidación remitidas sean presentadas en sus mismos términos.

18) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su aceptación.

15) 67,1%

16) 86,9%

17) 90,4%

18) 99,9%. 159.584 devoluciones en un plazo promedio de 1,17 días

15) Comprobando el porcentaje de propuestas de autoliquidación puestas a disposición.

16) Analizando el porcentaje de propuestas de autoliquidación aceptadas respecto del total de las remitidas.

17) Analizando el porcentaje de personas contribuyentes que aceptan las propuestas, o que presentan la declaración en los mismos términos mediante otra modalidad.

18) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a propuestas de autoliquidación abonadas en el plazo fijado.

19) A abonar las devoluciones en el plazo de 3 días hábiles desde su presentación.

19) 99,4%. 53.975 devoluciones en un plazo promedio de 1,27 días

19) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de renta mecanizada abonadas en el plazo fijado.

20) A abonar el 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la documentación en la sede central de Hacienda y las restantes antes del 15/10/2017.

20) 98,4% en 10 días y 99,6% antes del 15-10-2016

20) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones presentadas por Internet abonadas en los plazos fijados.

El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 25/12/2017.

# Direcciones y Horarios de las Oficinas de Hacienda

## Oficinas de Renta Mecanizada (de lunes a sábado de 08:00 a 14:00)

<b>San Sebastián - Errrotaburu</b>	Paseo de Errrotaburu, 2
<b>San Sebastián - Amara</b>	Avda. Sancho el Sabio, 9
<b>San Sebastián - Gros</b>	Calle Secundino Esnaola, 10-12
<b>Azpeitia</b>	Avenida Julián Elorza, 3
<b>Beasain</b>	Calle Urbialde, 1
<b>Bergara</b>	Plaza Toki Eder, 5
<b>Eibar</b>	Calle Arragueta, 2
<b>Errenteria</b>	Plaza Santa Clara, 2
<b>Hernani</b>	Calle Latxunbe Berri, 8-9
<b>Irun</b>	Calle Francisco de Gainza, 1
<b>Tolosa</b>	Calle San Francisco, 45

## Oficinas de Atención Ciudadana (de lunes a viernes de 08:30 a 14:00)

<b>Sede Central</b>	<b>San Sebastián- Errrotaburu</b>	Paseo de Errrotaburu, 2
<b>Otras sedes</b>		
<b>San Sebastián-Okendo</b>	Calle Okendo, 20	
<b>Azpeitia</b>	Avenida Julián Elorza, 3	
<b>Bergara</b>	Plaza Toki Eder, 5	
<b>Eibar</b>	Calle Arragueta, 2	
<b>Irun</b>	Calle Francisco de Gainza, 1	
<b>Tolosa</b>	Calle San Francisco, 45	

## Lugares de presentación y modo de cobro de la devolución o de pago de la deuda

Renta 2016	Lugares de presentación		Cobro de la devolución o pago de la deuda	
Modalidades	Resultado cero o a devolver	Resultado a ingresar	Resultado a devolver	Resultado a ingresar
Propuesta de autoliquidación	Aceptación por teléfono o por Internet		Domiciliación antes de tres días hábiles	Un único pago el 30/06/2017 o dos si se fracciona el pago: 60% de la deuda el 30/06/2017 y 40% el 10/11/2017. Formas de pago: 1) Domiciliación: en la cuenta elegida. 2) Carta de pago: ingreso en efectivo en entidades financieras colaboradoras mediante la carta de pago obtenida en nuestras oficinas.
Mecanizada				
Internet particulares	Envío por Internet y entrega de justificantes* por Internet, o en la Sede Central, o en las Oficinas de Atención Ciudadana o de Correos		Domiciliación del 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de los justificantes	Si presenta la declaración por Internet mediante firma electrónica o clave operativa podrá obtener desde Gipuzkoataria la carta de pago o utilizar la pasarela de pagos on line
Internet Representantes profesionales				

\* Hay que entregar justificantes si se ha adquirido la vivienda habitual en el año de la declaración o si se incluyen en la misma datos diferentes a los contenidos en INFORMACIÓN FISCAL. En caso contrario, la presentación termina con la transmisión por Internet.

Riqueza 2016	Lugares de presentación		Pago de la deuda
Modalidades	Resultado cero	Resultado a ingresar	Resultado a ingresar
Internet particulares	Envío por Internet *		Único pago el 30/06/2017. Formas de pago: 1) Domiciliación: en la cuenta elegida. Además, se podrá adelantar el pago con la pasarela de pagos desde Gipuzkoataria. 2) Carta de pago: en entidades financieras colaboradoras con la carta de pago obtenida en nuestras oficinas o en Gipuzkoataria.
Internet Representantes profesionales			

\* No hay que entregar justificantes en ningún caso. La presentación de la declaración finaliza con la transmisión por Internet.

## Normativa

NORMA FORAL 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 3/2014, de 17 de enero, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 10/2012, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre la Riqueza y las Grandes Fortunas.

DECRETO FORAL 33/2014, de 14 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

ORDEN FORAL por la que se aprueban los modelos, modalidades y formas de presentación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre la Riqueza y las Grandes Fortunas correspondientes al período impositivo 2016, regulándose el plazo y los lugares de presentación.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web: [www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)

## Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el artículo 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, 31-05-2005).

- [www.gipuzkoa.eus/derechos-ciudadania](http://www.gipuzkoa.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 las personas y entidades obligadas tributarias.

## 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, si bien la Sección de Renta y Patrimonio se compromete mediante esta carta a que el plazo promedio de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 3 días.

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/renta](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta)  
- [www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio](http://www.gfaegoitza.eus/cartasdeservicio)

## Información

### Teléfono

902 100 040

### Internet

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/renta)  
[www.gfaegoitza.eus](http://www.gfaegoitza.eus)

### Servicios electrónicos relacionados con la campaña de renta y riqueza

- Información Fiscal.
- Descarga de programas informáticos.
- Presentación de declaraciones por Internet.
- Aceptación de propuestas de autoliquidación.
- Reserva de citas para renta mecanizada.
- Obtención de clave operativa.
- Obtención de la carta de pago.
- Pasarela de pagos.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.

## Fechas a tener en cuenta

Fecha inicio	Fecha fin	
06/04/2017	26/06/2017	Aceptación de propuestas de autoliquidación
11/04/2017	05/06/2017	Reserva de citas para renta mecanizada
18/04/2017	26/06/2017	Presentación de la declaración en las oficinas de renta mecanizada o por Internet

### Algunas recomendaciones

Tenga en cuenta que los primeros días de la campaña, y a lo largo de la misma en las horas punta (de 11 a 13h), se concentra la mayor demanda de servicios lo que dificulta su prestación.

## Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de Renta y Patrimonio de la Dirección General de Hacienda es la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información.

