

Carta de Servicios

Impuesto sobre Sociedades

Introducción

A través de las cartas de servicio queremos informar 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.

Martin Garitano Larrañaga
Diputado General de Gipuzkoa

Helena Franco Ibarzabal
Diputada Foral de Hacienda y Finanzas

Misión

La Sección de Sociedades de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad dentro de la política general de lucha contra el fraude 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.

Normativa

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

NORMA FORAL 7/1996, de 4 de julio, del Impuesto sobre Sociedades.

NORMA FORAL 2/1997, de 22 de mayo, sobre Régimen Fiscal de Cooperativas.

DECRETO FORAL 45/1997, de 10 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

ORDEN FORAL 1011/2010, de 24 de noviembre por la que se regula la obligación de efectuar determinados trámites de carácter tributario por vía electrónica.

ORDEN FORAL por la que se aprueban diversos aspectos relacionados con la campaña anual de presentación de las declaraciones del Impuesto sobre Sociedades.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web: www.gipuzkoa.net/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.gipuzkoaaldundia.net/derechosCiudadania

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.



Gipuzkoako Foru Aldundia

¿Qué servicios prestamos?

Atención a contribuyentes

Atención presencial

- De 08:30 a 14:00 (de lunes a viernes).
- **Consultas básicas** en las 7 Oficinas de Atención Ciudadana.
 - Cualquier gestión **relacionada con el impuesto y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.**

Atención telefónica (902 100 040)

- De 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes).
- Información y resolución de consultas.**

Atención por internet (www.gipuzkoa.net/ogasuna o www.gfaegoitza.net)

- **Información general:** modalidades de presentación, modelos, manual, normativa, etc.
- **Información Fiscal:** bases impositivas negativas, deducciones, retenciones, regímenes especiales etc. de cada contribuyente.

Productos específicos

- Para elaborar la declaración se encuentran disponibles en la web los siguientes productos:
- Los programas informáticos de ayuda relacionados con el impuesto de Sociedades.
 - Los impresos de sociedades (modelos 200 y 220)
 - El manual de divulgación dirigido a entidades sin ánimo de lucro.

¿A qué nos comprometemos?

- 1) A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10.
- 2) A atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de sociedades para su resolución.
- 3) A contestar el 90% de las consultas tributarias formuladas por escrito en un plazo inferior a 60 días (plazo legal 180 días).
- 4) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un plazo inferior a 10 días hábiles (plazo legal 30 días).

- A publicar en la web con antelación al inicio de la campaña:
- 5) Información general: 2 meses.
 - 6) Los impresos (modelos 200 y 220): 10 días.
 - 7) El programa para elaborar las declaraciones: 40 días.
 - 8) Las especificaciones técnicas dirigidas a personal especializado para que los ficheros que generen con datos contables puedan ser importados al programa de sociedades: 40 días.
 - 9) El manual de divulgación para entidades sin ánimo de lucro: 30 días.

¿Cómo lo medimos?

- 1) Analizando la valoración media de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados, en los siguientes aspectos: trato dispensado, formación del personal, claridad y exactitud de las respuestas y bilingüismo.
- 2) Analizando el porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Sociedades.
- 3) Analizando el porcentaje de las consultas tributarias formuladas por escrito contestadas en el plazo indicado.
- 4) Analizando el porcentaje las quejas y sugerencias contestadas en el plazo indicado.

- 5), 6) ,7), 8) y 9) Comprobando la fecha de publicación en la web de los productos específicos.

Gestión de declaraciones

Presentación de declaraciones

- La declaración del impuesto sobre sociedades se presentará exclusivamente por vía telemática, a través de los programas informáticos disponibles tanto para confeccionar la declaración, como para transmitirla por Internet.
- Es preciso disponer de clave operativa o firma electrónica para presentar la declaración por internet, y en caso de que ésta pertenezca a una persona física, estar inscrita previamente en el Registro de Representantes del Departamento para poder actuar en nombre de la entidad. Conviene que compruebe su condición de representante o que se inscriba en dicho Registro cumplimentando el modelo 001, 001L o 001P, según el caso.

- 10) A abonar en el plazo de 90 días el 90% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual.
- El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 26/01/2014.
- 11) A facilitar la presentación de la declaración a quienes durante el último día de la campaña puedan verse afectados por problemas técnicos que impidan su normal transmisión.

- 10) Analizando el porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de sociedades presentadas durante la campaña abonadas en el plazo fijado.
- 11) Analizando las incidencias ocurridas en la presentación por Internet durante toda la campaña y, en especial, durante los últimos días del plazo.

Obtención de copia de la declaración presentada

- Una vez finalizado el plazo de presentación de declaraciones, se podrá obtener copias a través del apartado Certificados y DADs dentro de Gipuzkoataria.

- 12) A posibilitar la obtención de copias de las declaraciones presentadas en un plazo de 5 días a partir de la finalización de la Campaña.

- 12) Comprobando la disponibilidad de las copias en el plazo señalado.

Rectificación de declaraciones

- Una vez finalizado el plazo de presentación de declaraciones, se podrá solicitar las rectificaciones que procedan previo escrito de solicitud o presentación en su caso de una declaración complementaria.

- 13) A resolver el 90% de las solicitudes de rectificación de declaraciones en un plazo inferior a 40 días desde su presentación.

- 13) Analizando el porcentaje de solicitudes de rectificación resueltas en el plazo indicado.

Emisión de certificados de exención

- Certificado para acreditar que una entidad se encuentra exenta de que se le practiquen las retenciones de este impuesto por estar acogida al régimen establecido en la Norma Foral 3/2004, de 7 de abril.

- 14) A emitir los certificados de exención en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud.

- 14) Analizando el porcentaje de certificados de exención emitidos en el plazo indicado.

Resolución de recursos de reposición

- Contra resoluciones relacionadas con la gestión del impuesto sobre sociedades.

- 15) A resolver el 90% de los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un plazo inferior a 40 días desde su presentación.

- 15) Analizando el porcentaje de recursos de reposición resueltos en el plazo indicado.

Resolución de solicitudes de rehabilitación

- De aquellas entidades que se encuentren de baja provisional en el correspondiente índice de entidades.

- 16) A resolver las solicitudes de rehabilitación en un plazo inferior a 20 días desde su presentación.

- 16) Analizando el porcentaje de solicitudes de rehabilitación resueltas en el plazo indicado.

Lucha contra el fraude

- Actuaciones de comprobación y revisión de declaraciones.

- 17) A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 90 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.

- 17) Comprobando la realización de una campaña de no declarantes en el plazo señalado

Información y recomendaciones a tener en cuenta

- Con carácter general el **plazo de presentación** de la declaración se extenderá **del 1 de julio al 26 de julio de 2013**.
- La declaración (modelo 200 y 220) **se presentará exclusivamente por vía telemática**. Excepcionalmente, podrán presentar la declaración en soporte papel aquellos contribuyentes sujetos a normativa tributaria de la Comunidad Foral Navarra que por volumen de operaciones deban tributar en Gipuzkoa. En este caso, se mantiene la obligación de presentar junto con el modelo 200, el modelo 20G y junto con el modelo 220, el 22G.
- **Es preciso disponer de clave operativa o firma electrónica** para presentar la declaración por internet, y en caso de que ésta pertenezca a una persona física, estar inscrita previamente en el Registro de Representantes del Departamento para poder actuar en nombre de la entidad. **Conviene que compruebe su condición de representante** o que se inscriba en dicho Registro cumplimentando el modelo 001, 001L o 001P, según el caso.
- **Si se trata de una entidad sin ánimo de lucro**, consulte el manual de divulgación que se elabora para ayudarle a presentar la declaración por internet.
- **No deje para el último día** las consultas y trámites que tenga que realizar. Tenga en cuenta que en las horas punta del día (de 11 a 13h) se concentra la mayor demanda de servicios, lo que dificulta su prestación.
- En caso de **solicitud de aplazamiento del pago de la deuda** deberá ser solicitada en el plazo señalado para presentar la declaración. La solicitud de aplazamiento deberá presentarse vía internet en caso de declaraciones que hayan sido presentadas por vía telemática.

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, por correo o por internet desde la sede electrónica.

- www.gfaegoitza.net

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien la Sección de Sociedades se compromete mediante esta carta a que el plazo de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 10 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.net/ogasuna
- www.gfaegoitza.net/cartasdeservicio

Lugares de atención y horario

Atención presencial

(de 08:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes)

Sede Central

Oficina de San Sebastián-Errotaburu
Ps. Errotaburu 2, 20018 San Sebastián

Otras Oficinas de Atención Ciudadana

- San Sebastián-Centro: C/Okendo 20, 20004 San Sebastián
- Azpeitia: Av. Julián Elortza 3, 20730 Azpeitia
- Bergara: Toki Eder 5, 20570 Bergara
- Eibar: C/Arragueta 2, 20600 Eibar
- Irún: C/Francisco de Gainza 1, 20302 Irún
- Tolosa: C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

Atención Telefónica

902 100 040

(de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes)

Atención electrónica

www.gipuzkoa.net/ogasuna
www.gfaegoitza.net

Servicios electrónicos

- Obtención de clave operativa.
- Información Fiscal.
- Descarga de programas informáticos para la confección de declaraciones.
- Presentación de declaraciones por internet.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.
- Solicitud de certificados tributarios.
- Solicitud de aplazamiento del pago de la deuda.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de consultas, quejas y sugerencias.
- Registro electrónico.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de Sociedades 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 y Servicios.