

# Carta de Servicios

# IVA Impuesto sobre el Valor Añadido



**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**  
Diputada foral de Hacienda y Finanzas

## Misión

La Sección del Impuesto sobre el Valor Añadido de la Hacienda Foral de Gipuzkoa tiene como finalidad, potenciar el cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes de sus obligaciones fiscales en relación al IVA, así como detectar y regularizar los incumplimientos tributarios dentro de la política general de lucha contra el fraude. Todo ello, a través del empleo de las herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías, la simplificación de los procedimientos y la asistencia e información en los tres canales de comunicación existentes.

## Normativa

DIRECTIVA 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido.

LEY 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

DECRETO FORAL 102/1992, de 29 de diciembre, por el que se regula el Impuesto sobre el Valor Añadido.

REAL DECRETO 1624/1992, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

ORDEN FORAL 01/2016, de 4 de enero, por la que se regula la obligación de relacionarse con la administración tributaria foral del Territorio Histórico de Gipuzkoa por medios electrónicos.

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

## ¿Qué servicios prestamos?

## ¿A qué nos comprometemos?

## ¿Cómo lo medimos?

### Atención a contribuyentes

#### Atención presencial

- Presentación de declaraciones y consultas básicas en las 7 Oficinas Tributarias.
- Cualquier gestión relacionada con el impuesto y todo tipo de consultas en la sede central de la Hacienda Foral.

A atender a la persona contribuyente de forma adecuada y personalizada, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10:

- Trato amable y respetuoso.
- Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada.
- Garantía de confidencialidad de los datos obtenidos.
- Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida por la persona contribuyente.
- Atención telefónica ágil y resolutive.

Analizando las respuestas de los cuestionarios de satisfacción que cumplimenten las personas contribuyentes en los siguientes aspectos:

- Trato dispensado.
- Información suministrada y claridad del lenguaje.
- Confidencialidad.
- Bilingüismo.
- Atención telefónica.

#### Atención telefónica

(902 100 040)

Atención a consultas tributarias.

A contestar las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio de 40 días (plazo legal 180 días).

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

A mantener permanentemente actualizada la Base de Datos de consultas relativas al impuesto del IVA disponible en la Web.

Comprobando trimestralmente que todos los contenidos de la base de datos han sido actualizados y están en vigor.

A atender en la primera llamada el 90% de las consultas telefónicas que por su complejidad se derivan a la sección de IVA para su resolución

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

#### Atención por Internet

[www.gipuzkoa.eus/ogasuna](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna)  
<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

Consultar el detalle en el [apartado de servicios electrónicos](#).

A remitir información de sus obligaciones tributarias a cada nueva persona empresaria dada de alta en el censo del IVA.

Comprobando que se realizan cuatro comunicaciones masivas al año dirigidas a las personas empresarias dadas de alta en el trimestre anterior.

A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 15 días hábiles (plazo máx. 30 días).

Comprobando el número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

### Gestión de declaraciones

#### (Ver cuadro informativo)

- Devoluciones mensuales y anuales.
- Modificaciones de declaraciones.
- Devoluciones de ingresos indebidos.
- Resolución de recursos de reposición.

A tramitar el 85% de las devoluciones mensuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 2 meses (plazo legal 6 meses).

A tramitar el 75% de las devoluciones anuales de las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales en un plazo de 3 meses (plazo legal 6 meses).

Analizando el porcentaje de las devoluciones mensuales y anuales correspondientes a las personas contribuyentes inscritas en el registro de devoluciones mensuales que se abonan en el plazo fijado.

A resolver las modificaciones de las declaraciones solicitadas por la persona contribuyente una vez finalizado el plazo de presentación en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 6 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de las modificaciones solicitadas.

A resolver en un tiempo promedio de 1 mes las devoluciones de ingresos indebidos solicitados (plazo legal 6 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de las solicitudes de devolución por ingresos indebidos.

A resolver los recursos de reposición formulados en un tiempo promedio inferior a 1 mes (plazo legal 3 meses).

Analizando el tiempo promedio de resolución de los recursos presentados.

# Tabla de declaraciones y modelos a presentar

Declaraciones	Contribuyentes	Plazos	Modelo
Presentación periódica de declaraciones de IVA.	Régimen general.	25-abril-julio-octubre.	300
	Régimen simplificado.	25-abril-julio-octubre.	310
	Régimen especial aplicable a los servicios de telecomunicaciones.	25-abril-julio-octubre y enero.	368
	Régimen general y simplificado.	25-abril-julio-octubre.	370
	Grandes empresas.	25 del mes.	320
	Registro de devoluciones mensuales.	25 del mes.	330/340
	Régimen especial grupo de entidades (modelo individual).	25 del mes.	322
	Régimen especial grupo de entidades (entidad dominante).	25 del mes.	353
Presentación declaración anual.	Régimen general / registro devoluciones mensuales / grandes empresas.	30-enero.	390
	Régimen simplificado.	30-enero.	391
	Régimen general y simplificado.	30-enero.	392
	Régimen especial de grupo de entidades.	30-enero.	393
Declaración-liquidación no periódica. (Particulares y empresarios no obligados a declaraciones periódicas).	Entregas medios transporte nuevos / Reintegro a minoristas por reembolsos a viajeros.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	308 (devolución)
	Adquisición intracomunitaria de medios de transporte nuevos.	Antes de la matriculación.	309 (ingreso)
	Adjudicaciones en procedimientos de ejecución forzosa.	1 mes.	
	Adquisiciones intracomunitarias / operaciones de inversión de sujeto pasivo / entregas de naturaleza inmobiliaria.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	952
	Comunicación modificación Base Imponible. (Acreeedor).	Plazo de un mes contado desde la fecha de expedición de la factura rectificativa.	
	Comunicación modificación Base Imponible. (Destinatario)	Plazo de presentación de la declaración-liquidación correspondiente al periodo en que se hayan recibido las facturas rectificativas.	
Declaración anual de operaciones con terceras personas.	Operaciones que superen la cifra de 3.005,06 euros.	Febrero.	347
Resumen recapitulativo de operaciones con sujetos pasivos de la UE.	Adquisiciones, entregas y operaciones triangulares en la Unión Europea.	-Mensual: 25 del mes -Trimestral: 25-abril-julio-octubre-30 enero -Anual: 30 enero	349
Devolución de compensaciones en el régimen especial agricultura, ganadería y pesca.	Entregas y exportaciones realizadas.	25-abril-julio-octubre-30 enero.	341
Comunicación.	Régimen especial grupo de entidades.	Diciembre.	039
	Régimen especial servicios telecomunicaciones, radiodifusión, televisión, vía electrónica.	Inicio, modificación, cese.	034

# Lugares de presentación de las declaraciones

Modalidades de presentación	Resultado a compensar o devolver	Resultado a ingresar
<b>Internet (todos los modelos excepto 341)</b> Modalidad obligatoria para determinados colectivos de acuerdo a la Orden Foral 1/2016.	Envío a través de los servicios electrónicos de Gipuzkoataria. Domiciliación de la cuota a ingresar o a devolver.	
<b>Soporte legible por ordenador (modelo 347 y 349)</b> Obligatorio para empresas que declaran más de 100 operaciones y no presentan la declaración por Internet.	Entidades financieras colaboradoras.  Sede Central.  Oficinas Tributarias.	Entidades financieras colaboradoras.
<b>Soporte legible DVD o CD (modelo 340)</b> Obligatorio para declaraciones con más de 24.000 registros.		
<b>Papel (todos los modelos salvo 322, 330, 340, 353 y 393)</b> Cumplimentación y entrega del impreso.		

## Servicios electrónicos

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

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

- Calendario fiscal.
- Registro Electrónico.
- Notificación electrónica.
- Descarga de programas informáticos para la confección de declaraciones.
- Asistencia on-line (servicio Webcall) para programas de ayuda.
- Presentación de declaraciones.
- Solicitud de aplazamiento del pago de la deuda.
- Presentación de consultas tributarias.
- Presentación de quejas y sugerencias.
- Consulta situación de devoluciones.
- Solicitud de certificado de tener la condición de sujeto pasivo de IVA intracomunitario (Para empresarios que soporten IVAs en otros países de la Comunidad Europea y quieran pedir la devolución).
- Consulta en VIES de la validación IVA de empresas establecidas en la Comunidad Europea ([www.gipuzkoa.eus/ogasuna/Vies/defaultc.asp](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/Vies/defaultc.asp)).

## Algunas recomendaciones

- Con la suscripción gratuita a *Noticias y Novedades* de la Web de la Hacienda Foral se remitirá un correo electrónico individualizado con las novedades que se hayan publicado en relación con los tributos, incluyendo los enlaces correspondientes.
- Puede verificar la validación del nº de IVA en VIES en nuestra Web, en línea con la Web de la Comisión Europea.
- Mediante el *Servicio Webcall* puede resolver dudas y solucionar las incidencias informáticas en el uso de nuestros programas.
- No deje para el último día las consultas y trámites que tenga que realizar, la concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si detecta un error o si alguno de nuestros servicios no le satisface, no dude en presentar la queja o sugerencia por escrito.
- Es responsabilidad de todas las personas denunciar las prácticas de fraude que perjudican, no sólo a la Hacienda Pública, sino a las personas contribuyentes que cumplen con sus obligaciones fiscales y que han de soportar las distorsiones producidas por los incumplimientos tributarios de otras personas.

## 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).

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

Asimismo, en el art. 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 a través de Internet.

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias>

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien la Sección de IVA se compromete mediante esta carta a que el plazo de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 15 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 la página Web:

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

## Lugares de atención y horario

### Atención presencial

De 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

#### Sede Central

**Oficina de Donostia-Errotaburu**

Ps. Errotaburu 2, 20018 Donostia

#### Otras Oficinas Tributarias

**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 Gainza 1, 20302 Irún

**Oficina de Tolosa**

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

### Atención telefónica

**902 100 040**

De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

### Atención electrónica

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

<https://egoitza.gipuzkoa.eus>

## Unidad responsable de la Carta de Servicios

La Sección de IVA es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Modernización y Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información**.

