

# Carta de Servicios



# Impuesto sobre Sociedades



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicio 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

**Jokin Perona Lerchundi**  
Diputado 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 2/2014, de 17 de enero, sobre el Impuesto de Sociedades del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

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

DECRETO FORAL 17/2015, de 16 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

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.

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

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web:

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

## Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral De Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación.

Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:

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

Modos de actuación:

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

## ¿Qué servicios prestamos?

### Atención a contribuyentes

#### Atención presencial

De 08:30 a 14:00 (de lunes a viernes laborables), con cita previa.

- **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 (943 11 30 00)

De 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes laborables).

**Información y resolución de consultas.**

#### Atención por internet:

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

- **Información general:** modalidades de presentación, modelos, manual, normativa, etc.

- **Información Fiscal:** bases impositivas negativas, deducciones, retenciones, regímenes especiales etc. de cada persona 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.

### 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 B@kQ 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.

#### 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.

#### Resolución de recursos de reposición

Contra resoluciones relacionadas con la gestión del impuesto sobre sociedades.

#### Resolución de solicitudes de rehabilitación

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

#### Lucha contra el fraude

Actuaciones de comprobación y revisión de declaraciones.

## ¿A qué nos comprometemos?

- 1) A atender de forma adecuada y personalizada, de modo que el 70% de las personas encuestadas consideren "buena" o "muy buena" la atención recibida en cuanto a:
  - Trato dispensado e interés mostrado en solucionar sus problemas.
  - Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada.
  - Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida.
- 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 las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días (plazo legal 180 días).
- 4) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 7 días hábiles (plazo legal 20 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 (modelo 200): 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: 40 días.

- 10) A abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual. El plazo legal para abonar las devoluciones es de 6 meses desde la finalización del plazo voluntario de presentación de la autoliquidación.
- 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.

12) A resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su presentación.

13) A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.

14) A resolver las solicitudes de rehabilitación en un tiempo promedio inferior a 6 días desde su presentación.

15) 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.

## ¿Cómo lo medimos?

- 1) Respuestas de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.
- 2) Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Sociedades.
- 3) Tiempo promedio de contestación de las consultas tributarias formuladas por escrito.
- 4) Tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias.
- 5), 6), 7), 8) y 9) Fecha de publicación en la web de los productos específicos.

10) Porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de sociedades presentadas durante la campaña abonadas en el plazo fijado.

11) Incidencias ocurridas en la presentación por Internet durante toda la campaña y, en especial, durante los últimos días del plazo.

12) Tiempo promedio de contestación de solicitudes de rectificación.

13) Tiempo promedio de contestación de recursos de reposición.

14) Tiempo promedio de contestación de solicitudes de rehabilitación.

15) 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 al 25 de julio, o siguiente hábil en caso de ser festivo.
- 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 B@kQ 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.

## Consultas, 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.

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

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 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 7 días hábiles.

## Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan 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/sociedades](http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sociedades)
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Lugares de atención y horario

### Atención presencial

De 08:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes laborables, con cita previa.

### 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

943 11 30 00

De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes laborables.

### Atención electrónica

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

### Servicios electrónicos

- Obtención de clave B@kQ.
- Información Fiscal.
- Presentación de declaraciones por Internet.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.
- Solicitud de certificados tributarios.
- Obtención de la carta de pago.
- Pasarela de pagos on-line.
- Solicitud de aplazamiento del pago de la deuda.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de consultas, quejas y sugerencias.
- Registro electrónico.
- Notificación electrónica.

## 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.