

# Carta de Servicios



# Atención Ciudadana de la Hacienda Foral

## Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK 2023 - 2025  
CARTAS DE SERVICIOS

## HAZ / SAC 2024-2025



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## 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.

**Eider Mendoza Larrañaga**

Diputada general de Gipuzkoa

**Jokin Perona Lerchundi**

Diputado foral del Departamento 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 voluntario de sus obligaciones tributarias, potenciando, por un lado, el acercamiento de la gestión tributaria a la ciudadanía a través de los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico; por otro, eliminando los condicionamientos sociales que justifican el fraude fiscal a través del impulso de la educación tributaria.

## Normativa

**Decreto Foral 9/2022**, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

**Norma Foral 2/2005**, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

**Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**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 periodo 2023-2027.

**Norma Foral 2/2015**, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.

**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.

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

## ¿Qué servicios prestamos?

	Presencial	Telefónica	Telemática
<b>Información y Asistencia Tributaria</b> Información y asistencia básica en la realización de trámites y consultas del ámbito tributario.	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 públicas.	X		X
<b>Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal</b> Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal derivadas de las relaciones de la ciudadanía con el Departamento de Hacienda y Finanzas.	X	X	X
<b>Declaraciones y modelos tributarios</b> Recepción, y en su caso, grabación mediante presentación asistida, revisión y entrega de declaraciones y modelos tributarios, cuando no exista obligación de presentación electrónica.	X		X
<b>Tarjetas NIF</b> Asignación del número de identificación fiscal.	X		X
<b>Tramitación de certificados tributarios</b> Confección, emisión y entrega de certificados tributarios.	X	X	X
<b>Notificaciones</b> Entrega de notificaciones emitidas por el Departamento de Hacienda y Finanzas	X		X
<b>Emisión de cartas de pago y cobro mediante datáfono de deudas y determinados modelos tributarios</b>	X		X
<b>Certificado electrónico</b> Expedición y renovación del medio de identificación y firma electrónica BakQ.	X		
<b>Aplazamientos y Fraccionamientos</b> Aplazamientos: admisión de solicitudes e información sobre situación de expedientes. Fraccionamientos: tramitación de solicitudes de fraccionamientos de pago de la deuda hasta 300.000 euros sin garantía, con un máximo de 2 años.	X		X
<b>Representación</b> Asistencia y gestión de la tramitación de solicitudes de representación legal, tributaria y corporativa.	X	X	X

En la prestación de los servicios ofertados, el Servicio de Atención Ciudadana garantizará la asistencia a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por esta, empleando un lenguaje no sexista y manteniendo la confidencialidad de los datos.

## ¿A qué nos comprometemos?

A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8,75 puntos sobre 10 en los siguientes aspectos:

- Trato amable y respetuoso
- Lenguaje sencillo, claro y concreto
- Atención en la lengua oficial elegida por la ciudadanía

A contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal: 20 días hábiles).

A contestar las consultas escritas competencia del Servicio en el plazo de 5 días hábiles (plazo legal: 20 días hábiles).

A reducir los tiempos de espera en la atención presencial, por debajo de los 10 minutos en el 90% de los casos.

A que en todas las Oficinas de Atención Ciudadana haya citas disponibles para el mismo día en el 90% de los casos.

A atender en la primera llamada el 95% de las consultas telefónicas recibidas a través del teléfono departamental.

A mantener la web departamental actualizada, accesible y usable para las personas usuarias, obteniendo un índice de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10.

A elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas y manuales, obteniendo un nivel de satisfacción de 8,75 puntos sobre 10.

A mantener la capacitación profesional del personal para una mejor atención a la ciudadanía, obteniendo un nivel de satisfacción de 8,75 puntos sobre 10.

A que las instalaciones de las Oficinas de Atención Ciudadana sean adecuadas, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8,5 puntos sobre 10 en los siguientes aspectos:

- accesibilidad y señalización clara y suficiente, tanto en el interior como en el exterior
- confortabilidad y discreción

A organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

## ¿Cómo lo medimos?

Índice de satisfacción global de las personas atendidas.

Valoración media de satisfacción de las personas atendidas en relación con el trato, lenguaje y bilingüismo tanto en atención presencial como en telefónica.

Plazo medio de respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.

Plazo medio de respuesta a las consultas recibidas.

Porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido.

Porcentaje de los días laborables en los que se cumple el compromiso.

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en relación al total de las recibidas.

Índice de satisfacción global de las personas usuarias de la web.

Nº de actuaciones de revisión, actualización y edición de los materiales informativos realizadas en el año.

Valoración media de satisfacción con el material informativo disponible en las Oficinas de Atención Ciudadana y en la web.

Nº de acciones formativas realizadas en el año.

Valoración media de satisfacción en relación con la resolución dada a la consulta o servicio demandado, tanto en atención presencial como telefónica.

Nº de mejoras realizadas en el año.

Valoración media de satisfacción de las personas atendidas en atención presencial en relación con la accesibilidad y señalización de las instalaciones, y con las condiciones de confortabilidad y discreción.

Número de reuniones organizadas en el año.

## Recomendaciones

- Para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en cualquiera de nuestros registros, no se precisará cita previa.
- Si acude a realizar cualquier otro trámite presencial, solicite su cita y traiga la documentación correspondiente.
- En la web del Departamento, tiene información concreta sobre qué trámites se pueden realizar sin necesidad de acudir a una oficina. <https://www.gipuzkoa.eus/ogasuna/recomendaciones>.
- No espere al día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- En atención presencial traiga siempre su documento de identidad y para la tramitación electrónica compruebe que dispone de los sistemas de identificación y firma admitidos por el Departamento.
- Si viene a realizar alguna gestión presencial en nombre de otra persona de las permitidas con autorización, no olvide traer una autorización de esta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del documento de identidad de la persona que le autoriza. No será necesario que presente ni autorización ni documento de representación si vd. consta de alta en el Registro de Representantes.
- Evite utilizar las horas punta del día (de 11 a 13 h) para realizar sus llamadas.
- Si actúa en nombre de otra persona, y sus relaciones con la Hacienda Foral son habituales, conviene que inscriba su representación en el Registro de Representantes del Departamento cumplimentando, según el caso, el modelo 001, 001L o 001P, especialmente si esa persona pertenece a un colectivo obligado al uso de medios electrónicos. <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/ogasuna/censos-de-representacion>
- 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.

Para más información y/o solicitar cita, llame al teléfono 943 113 000 o consulte nuestra web <http://www.gipuzkoa.eus/ogasuna>

## 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:  
<https://www.gipuzkoa.eus/es/web/ogasuna/informacion-general/cartas-servicios-departamento>  
<https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

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>

Normas de actuación:

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

[https://www.gipuzkoa.eus/NormaForal2\\_2005](https://www.gipuzkoa.eus/NormaForal2_2005)

## Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción de consultas, quejas y sugerencias a través del cual puede formular consultas y hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las consultas, quejas y sugerencias pueden presentarse en los registros de cualquier administración pública, por correo postal 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 el Servicio de Atención Ciudadana se compromete, mediante esta carta, a responder en el plazo de 5 días hábiles a aquellas que sean de su competencia.

## 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.

## Lugares de atención/Horario

### ATENCIÓN PRESENCIAL

De 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes laborables, en todas las oficinas de Atención Ciudadana del Departamento.

#### Sede Central

**Oficina de Donostia-Errotaburu**  
Ps. Errotaburu 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

Pl. Toki-Eder 5, 20570 Bergara

#### Oficina de Eibar

C/ Arragueta 2, 20600 Eibar

#### Oficina de Irun

Av. Iparralde 6, 20302 Irun

#### Oficina de Tolosa

C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

#### Otras Oficinas

#### Oficina Central de Información y Atención a la Ciudadanía de la Diputación Foral de Gipuzkoa

Únicamente para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones; emisión de determinados certificados tributarios y validación de representaciones, siempre y cuando no exista obligación de realizar dichos trámites por medios electrónicos.

Plaza Gipuzkoa s/n, planta baja. 20004, Donostia.

De lunes a jueves, laborables, de 08:30-18:30; viernes y agosto laborables de 08:30-14:30.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono **943 113 000**, de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes laborables, durante todo el año.

### ATENCIÓN TELEMÁTICA

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, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.

