

# Carta de Servicios



## Campaña de renta y patrimonio



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.

**Markel Olano Arrese**

Diputado general de Gipuzkoa

**Jokin Perona Lerchundi**

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 patrimonio, 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?

# ¿A qué nos comprometemos en la campaña 2020?

# Resultados Campaña 2019

# ¿Cómo lo medimos?

## 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 (943 11 30 00)

- **Información:** de 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes laborables).
- **Aceptación de propuestas de autoliquidación:** de 08:00 a 20:00 (de lunes a viernes laborables).
- **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 laborables).

### 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 B@kQ 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).

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 la presentación de las declaraciones mecanizadas de renta, sin que supere los 10 minutos.
  - 5) A atender en la primera llamada las más de 50.000 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) 8,78  
2) 8,63  
3) 9,10

4) 5 min. y 33 seg.

5) Se recibieron 55.578 llamadas y solo se perdieron 105

6) 6,5 días para 470 consultas

7) 1,8 días para 22 quejas y sugerencias

8) 43 días  
9) 33 días

10) Sin incidencias relevantes

1), 2) y 3) Valoración media de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados.

4) Tiempo promedio de espera para las presentaciones de declaraciones mecanizadas de renta.

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

6) Tiempo promedio de contestación a las consultas tributarias formuladas por escrito.

7) Tiempo promedio de contestación de las quejas y sugerencias.

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

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

### Productos específicos

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

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

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 patrimonio 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 de renta y patrimonio: 6 días de antelación.
- 14) A entregar, con 30 días de antelación al inicio de campaña, a quienes elaboran programas de ayuda para representantes profesionales, los diseños de los registros a que se deben ajustar los archivos generados por dicho programa.

11) 23 días antes  
12) 19-11-2019

13) 13 días antes

14) 47 días antes

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

## 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. Además, puede descargar la propuesta en el programa de renta para realizar cualquier modificación y presentar a continuación su declaración por Internet.

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.

- 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) 88,0%

17) 91,2%

18) 79,8%. 155.278 devoluciones en un plazo promedio de 2,02 días

15) Porcentaje de propuestas de autoliquidación puestas a disposición.

16) Porcentaje de propuestas de autoliquidación aceptadas respecto del total de las remitidas.

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

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

### 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 08/06/2021, por teléfono o por Internet.

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

19) 98,9%. 37800 devoluciones en un plazo promedio de 1,29 días

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

### Renta y patrimonio 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.

- 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 15/10/2021.

20) 99,6% en 10 días y 99,9% antes del 15-10-2020

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

El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 25/12/2021.

# Direcciones y Horarios de las Oficinas de Hacienda

## Oficinas de Renta Mecanizada

(de lunes a sábado, laborables, de 08:00 a 14:00)

<b>San Sebastián - Errotaburu</b>	Paseo de Errotaburu, 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>Hemani</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, laborables, de 08:30 a 14:00)

<b>Sede Central</b>	
<b>San Sebastián- Errotaburu</b>	Paseo de Errotaburu, 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 2020	Lugares de presentación		Cobro de la devolución o pago de la deuda	
	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 01/07/2021 o dos si se fracciona el pago: 60% de la deuda el 01/07/2021 y 40% el 10/11/2021.  Formas de pago: 1) <b>Domiciliación:</b> en la cuenta elegida. 2) <b>Carta de pago:</b> podrá realizar el ingreso utilizando los diferentes canales (ventanilla, cajero, banca electrónica) que proporciona la entidad financiera colaboradora. Dicha carta de pago podrá obtenerse en la plataforma ZergaBidea web o en las oficinas de atención ciudadana del Departamento. 3) <b>Pasarela de pagos:</b> desde la plataforma ZergaBidea web.
Mecanizada	11 Oficinas de Renta Mecanizada			
Internet particulares	Envío por Internet y entrega de justificantes* por Internet, o en la Sede Central, o en las Oficinas de Atención Ciudadana		Domiciliación del 95% de las devoluciones en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de los justificantes	
Internet Representantes profesionales	Envío por Internet y entrega de justificantes* por Internet			

\* 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.

Patrimonio 2020	Lugares de presentación		Pago de la deuda
	Resultado cero	Resultado a ingresar	Resultado a ingresar
Internet particulares	Envío por Internet *		Único pago el 01/07/2021.  Formas de pago: 1) <b>Domiciliación:</b> en la cuenta elegida. 2) <b>Carta de pago:</b> podrá realizar el ingreso utilizando los diferentes canales (ventanilla, cajero, banca electrónica) que proporciona la entidad financiera colaboradora. Dicha carta de pago podrá obtenerse en la plataforma ZergaBidea web o en las oficinas de atención ciudadana del Departamento. 3) <b>Pasarela de pagos:</b> desde la plataforma ZergaBidea web.
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 2/2018, de 11 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio.

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 el Patrimonio correspondientes al período impositivo 2020, 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 y obligaciones 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).

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

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

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

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

## 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 la Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

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

## Información

**Teléfono**  
943 11 30 00

**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 patrimonio

- Obtención de información Fiscal.
- Publicación de programas informáticos para la presentación de declaraciones por Internet.
- Aceptación de propuestas de autoliquidación.
- Reserva de citas para renta mecanizada.
- Obtención de clave B@kQ.
- Obtención de la carta de pago.
- Pasarela de pagos on-line.
- Solicitud de fraccionamientos/aplazamientos.
- 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	
12/04/2021	30/06/2021	Aceptación de propuestas de autoliquidación
15/04/2021	30/06/2021	Presentación de la declaración por Internet
16/04/2021	08/06/2021 o fecha posterior si quedan citas libres	Reserva de citas para renta mecanizada
19/04/2021	30/06/2021	Presentación de la declaración en las oficinas de renta mecanizada

### 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.

