

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

Apirilaren 15eko 355/2013 FORU AGINDUA, 2012ko kanpainari dagokion Sozietateen gaineko zergaren zerbitzuen karta onartzen duena.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioko zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatzeako sistemak erregulatzeko dituenak, zerbitzuen kartak presatu, onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien erabiltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Behin aztertuta Departamentuko Zuzeneko Zergak Kudeatzeko Zerbitzuak Sozietate Atalaren bidez eta Foru Administrazioako eta Funtzio Publikoko Departamentuko Modernizazioako eta Zerbitzuetako Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz prestatutako zerbitzu kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau,

EBATZI DU

Lehenengo: 2012ko kanpainari dagokion Sozietateen gaineko zergaren zerbitzuen karta onartzea. Foru agindu honen eraskinean jasota dago.

Bigarren: Zerbitzuen karta eskuratu ahal izango da Gipuzkoako Foru Aldundiko egoitza elektronikoa: www.gfaegoitza.net/zerbitzuKartak. Era berean, Ogasun eta Finantza Departamentuko webgunean ere eskuragarri izango da: www.gipuzkoa.net/ogasuna.

Foru agindu hau behin betikoa da eta amaiera ematen dio administrazio bideari. Interesatuak foru agindu honen aurka zuzenean administrazioarekiko auzi errekurtsioa aurkez dezakete Administrazioarekiko Auzietako Donostiako Epaitegietan, jakinarazpenaren biharamunetik hasita bi hilabeteko epean.

Hala ere, partikularrek aukera dute horren aurretik berraztertzeko hautazko errekurtsioa aurkezteko foru diputatu honi, jakinarazpenaren biharamunetik hasita hilabeteko epean. Hori eginez gero, ezingo da administrazioarekiko auzi errekurtsioak aurkeztu harik eta berraztertzeokoaren berariazko ebazpena eman edo ustezko ezespena gertatu arte. Dena dela, egoki irizitako beste edozein errekurtsio aurkez daiteke.

Donostia, 2013ko apirilaren 15a.—Helena Franco Ibarzabal, foru diputatua.

(3912)

(3813)

DIPUTACION FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

ORDEN FORAL 355/2013 de 15 de abril por la que se aprueba la carta de servicios del Impuesto de Sociedades correspondiente a la campaña 2012.

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regulan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los compromisos de gestión que asume cada área con el objeto de mejorar la calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la ciudadanía de las características y condiciones en que se prestan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten a las personas usuarias de los mismos.

Vista la propuesta de carta de servicios elaborada por la Sección de Sociedades del Servicio de Gestión de Impuestos Directos de este departamento, en colaboración con la Dirección General de Modernización y Servicios del Departamento de Administración Foral y Función Pública, esta Diputada Foral,

RESUELVE

Primero: Aprobar la carta de servicios del Impuesto de Sociedades correspondiente a la campaña 2012, que figura como anexo a la presente orden foral.

Segundo: Esta carta de servicios estará accesible desde la sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa: www.gfaegoitza.net/zerbitzuKartak; y a través de la web del Departamento de Hacienda y Finanzas: www.gipuzkoa.net/ogasuna.

La presente Orden Foral es definitiva y pone fin a la vía administrativa. Las personas interesadas podrán interponer directamente contra ella recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Donostia-San Sebastián, en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.

No obstante, las personas particulares, con carácter previo, podrán interponer recurso potestativo de reposición ante este Diputado Foral, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su notificación. En este caso, no se podrá interponer recurso contencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente el de reposición o se haya producido su desestimación presunta. Todo ello sin perjuicio de la interposición de cualquier otro recurso que se estime pertinente.

San Sebastián, a 15 de abril de 2013.—La diputada foral, Helena Franco Ibarzabal.

(3912)

(3813)

Zerbitzuen karta

Sozietateen gaineko zerga



Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatekoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Horrelako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak berauen erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta zerbitzu horiek hobetzen jarraitzea.

Martin Garitano Larrañaga
Gipuzkoako diputatu nagusia

Helena Franco Ibarzabal
Ogasun eta Finantza foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Ogasuneko Sozietate Atalak oso helburu zehatza du iruzurraren aurkako politika orokorraren barruan; hain zuzen ere, herritarrek beren borondatez aurkeztea aitortpenak, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta telematikoa) laguntza eta informazioa ematea.

Araudia

2/2005 FORU ARAU OROKORRA, martxoaren 8koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergei buruzkoa.

7/1996 FORU ARAUA, uztailearen 4koa, Sozietateen gaineko Zergarena.

2/1997 FORU ARAUA, maiatzaren 22koa, Kooperatiben Zerga Erregimenari buruzkoa.

45/1997 FORU DEKRETUA, ekainaren 10ekoa, Sozietateen gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

10/11/2010 FORU AGINDUA, azaroaren 24koa, zerga arloko zenbait tramite bide elektronikoz egiteko obligazioa arautzen duena.

FORU AGINDUA, sozietateen gaineko zerga aitortzeko urteko kanpainako alderdiak onartzen dituena.

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude: www.gipuzkoa.net/ogasuna

Herritarren eskubideak

Apirilaren 26ko 26/2005 Foru Aginduaren 4. artikuluan (ikus 2005-05-31ko GAO, 101. zenbakia) zerrendaturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Foru Aldundiarekiko harremanetan.

- www.gipuzkoaaldundia.net/herritarrenEskubideak

Era berean, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (ikus 2005-03-17ko GAO, 52. zenbakia) zergapekoen eskubideak eta bermeak arautzen ditu 34. artikuluan.

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

08:30etatik a 14:00etara (astehelenerdik ostiralera).

- **Oinarriko kontsultak** herritarren arretarako 7 bulegoetan.

- **Zergaren inguruko edozein kudeaketa eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.**

Aurrez telefonikoak (902 100 040)

08:00etatik 15:00etara (astehelenerdik ostiralera).

Informazioa eman eta kontsultak erantzuten dira.

Arreta internet bidez (www.gipuzkoa.net/ogasuna edo www.gfasgoitza.net)

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia,

etab.

- **Zerga informazioa:** oinarri negatiboak, kenkariak, abzikipenak, araubide berriak etab.

Produktu espezifikoak

Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak ditu eskura webgunean:

- Sozietateen gaineko zergaren inprimakia (200 eta 220 ereduak)

- Sozietateen gaineko zergaren inprimakia (200 eta 220 ereduak)

- Irabazi asmonik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua.

Aitorpenen kudeaketa

Aitorpenak aurkeztea

Aitorpena bide telematiko bidez ezin da aurkeztu, hura betetzeko nahiz internet bidez bidaltzeko dauden programa informatikoak erabiliz.

Aitorpena internet bidez aurkezteko, **pasahitz operatiboa edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago**. Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko baten denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkararen Erroldan entitatearen izenean jarduteko.

Komeni da ordezkarri izazera egiaztatzea edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak aurkeztuta, kasuan kasu.

Aurkeztutako aitorpenaren kopia lortzea

Kanpainak bukatu eta 5 egunetara, Gipuzkoariako Ziarlagiriak eta DEAK deritzon atalaren barruan, aurkeztutako zerga aitorpenaren kopia lortu ahal izango dira.

Aitorpenak zuzentzea

Aitorpenak zuzentzeko epea behin amaituta, zuzenketak egitea eskatu ahal izango da bai idatziz bai aitorpen osagarri baten bitartez.

Salbuespenen ziurtagiriak ematea

Ziurtagiria eskatu daitelike frogatuta uzteko entitate bati zerga honen abzikipenetatik salbuesita dagoela apirilaren 47ko 3/2004 Foru Arauan ezarritako araubidean egoteagatik.

Berraztertze errekursoak ebaztea

Sozietate gaineko zergaren kudeaketa erkin zerikusia duten ebazpenen aurka aurkezten direnak.

Erreabilitazio eskaerak ebaztea

Entitateen indizean behin-behineko bajan dauden entitateen eskaerak.

Inzauraren kontrako borroka

Aitorpenak egiaztatuta eta berrikustea.

Zein dira gure konpromisoak?

1) Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera. 10 puntuatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea.

2) Telefonoz jasotako beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen delien %95 antzatea.

3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsulten %90, 60 egunetik beharago epean erantzutea (legezko epea 180 eguneko da).

4) Idatziz aurkeztutako keza eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beharago izatea (legezko epea 30 eguneko da).

Kanpainak hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

5) Informazio orokorra: 2 hilabete lehenago.

7) Aitorpenak egiteko programa: 49 egun lehenago.

8) Kontabilitateko datuak dituzten fitxategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsonal espezializatutak izan behar dituen zehaztapen teknikoak: 40 egun lehenago.

9) Irabazi asmonik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua: 30 egun lehenago.

10) Kanpainan aurkeztu diren aitorpenei dagokien Itzulketen %90 ordaintzea 90 eguneko epean.

Itzulketak ordaintzeko legeko epea 2014/01/28an amaitzen da.

11) Aitorpena aurkezteko erantzutasun ematea, kanpainaren azkeneko egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazo teknikoak direla-eta.

12) Aurkeztutako aitorpenen kopia kanpainak bukatu eta 5 egunetara lortu ahal izatea.

13) Aitorpenak zuzentzeko eskaeren %90, 40 egunetik beharago epean ebaztea, aurkezten direnetik aurrera.

14) Salbuespenak ziurtagiriak 15 egunetik beharago epean igortzea eskatzen direnetik aurrera.

15) Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze-errekursoen %90, 40 egunetik beharago epean ebaztea, aurkezten diren egunetik aurrera.

16) Erreabilitazio eskaerak 20 egunetik beharago epean ebaztea aurkezten direnetik aurrera.

17) Ez-aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpainan behin amaituta.

Nola neurtzen ditugu?

1) Zergadunek betetzen dituzten galdere sorten batez besteko balorazioa aztertuz honako gaietan: emandako tratu, langileen formazioa, erantzunen argitasun eta zehaztasuna, eta elebitasuna.

2) Sozietate Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer portzentaje artatu den aztertuz.

3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsulta guztietatik aipatutako epean zer portzentaje erantzun den aztertuz.

4) Aurkeztu diren keza eta iradokizun guztietatik, aipatutako epean zer portzentaje erantzun den aztertuz.

5), 6), 7), 8) 9) Produktu espezifikoak webgunean noiz argitaratu diren egiaztatuz.

10) Kanpainan sozietateen gaineko zergarengatik aurkeztu diren aitorpenetan, ezarritako epean ordaintzeko itzulketen portzentajea zenbatekoa izan den aztertuz.

11) Kanpainan zehar eta, bereziki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.

12) Aitorpenen kopia adierazitako epean lortu direla egiaztatuz.

13) Zuzenketak eskaera guztietatik, adierazitako epean zer portzentaje ebazti den aztertuz.

14) Adierazitako epean emandako ziurtagiriaren portzentajea aztertuz.

15) Adierazitako epean ebaztutako berraztertze errekursoen portzentajea aztertuz.

16) Adierazitako epean ebaztutako eskaeren portzentajea aztertuz.

17) Adierazitako epean ez-aitortzailei buruzko kanpainan bat egin dela egiaztatuz.

Kontutan hartzeko informazioa eta gomendioak

- Aitorpena aurkezteko epea 2013ko uztailaren 1ean hasi eta uztailaren 26an amaituko da.
- 200 eta 220 ereduak bide telematikoz bakarrik aurkeztu daitezke.
- Salbuespen gisara, Nafarroako araudiaren mende egonik, eragiketa bolumenagatik Gipuzkoan tributatu behar dutenek paperean aurkeztu dezakete aitorpena. Kasu honetan, 200 ereduarekin batera 20G eredu aurkeztu behar da, eta 220 ereduarekin batera 22G eredu.
- Aitorpena internet bidez aurkezteko, pasahitz operatiboa edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago. Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alita emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. **Komeni da ordezkari izatera egiaztatzea** edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P eredu aurkeztuta, kasuan kasu.
- **Irabazi asmorik gabeko entitateen kasuan**, gidailburuan kontsulta daiteke nola aurkeztu behar den aitorpena internet bidez.
- **Ez utzi azkeneko egunerako** daukazun kontsultak eta izapideak. Kontuan izan eguneko ordu puntetan (11etatik 13etara) zerbitzu eskaera gehienak pilotzen direla, eta horrek zailtzen duela haiek behar bezala ematea.
- **Zorren ordainketa geroratu nahi bada**, aitorpena aurkezteko ezarrita dagoen epean egin behar da eskaera. Aitorpenak bide telematikoz aurkeztu badira, ordainketaren gerorapena interneten bidez eskatu behar da.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruz herritarrek duten iritzia helaraz dezaten.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistratzen aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, honako web orrian:

- www.gfaegoitza.net

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 eguneko epea du errekamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzu karta honen bitartez, Sozietate Atalak konpromisoa hartzen du iristen zaizkion kexa eta iradokizunak, 10 egunetik beherrako epean erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak interneteko helbide hauetan:

- www.gipuzkoa.net/ogasuna
- www.gfaegoitza.net/zerbitzuKartak

Arreta lekuak eta ordutegia

Aurrez aurreko arreta
(08:30 - 14:00, astelehenetik ostiralera)

Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Erotaburu:
Erotaburu pasealekua 2, 20018 Donostia

Herritarren arretarako beste bulegoak

- Donostia-Erdialdea: Okendo 20, 20004 Donostia
- Azpeitia: Julian Elortza hiribidea 3, 20730 Azpeitia
- Bergara: Toki Eder 5, 20570 Bergara
- Elbar: Arragueta 2, 20600 Elbar
- Irun: Frantzisko Gaintza 1, 20302 Irun
- Tolosa: San Frantzisko 45, 20400 Tolosa

Arreta telefonikoa

902 100 040
(08:00etatik 15:00etara, astelehenetik ostiralera)

Arreta elektronikoa

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

Zerbitzu elektronikoak

- Pasahitz operatiboa eskuratzea.
- Zerga informazioa.
- Aitorpenak egiteko programa informatikoak deskargatzea.
- Aitorpenak interneten bidez aurkeztea.
- Zailantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.
- Zerga ziurtagiriak eskatzea.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkeztea.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atalari dagokio zerbitzuen karta hau prestatzea, kudeatzea eta haren segimendua egitea. Modernizazioko eta Zerbitzuetako Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

Carta de Servicios

Impuesto sobre Sociedades



Gipuzkoako Foru Aldundia

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.gipuzkoaaiaundia.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.

¿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.

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

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 contenedores 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 esta 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.

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 Gipuzkoatarria.

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.

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.

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.

En la prestación de estos servicios se garantizará la utilización de la lengua oficial elegida por la persona interesada, y el tratamiento confidencial de la información a la que se tenga acceso.

¿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.

- 10) A abonar en el plazo de 90 días el 90% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el período de la campaña anual.

El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 28/01/2014.

- 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.

- 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.

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

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

- 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.

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

- 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.

¿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.

- 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.

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

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

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

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

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

- 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.

Agradecemos 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/cartadeservicio

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/Aragueta 2, 20600 Eibar
- Irún: C/Francisco de Gaimza 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.
- Consulta 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.

Publicado en abril de 2013.