

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, uztailaren 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) zerrndaturik ageri da zein eskubide dituzten herritarrek Foru Aldundiarekiko harremanetan.

- www.gipuzkoaalundia.net/hiritarrenEskubideak

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?

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen ditugu?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

- 08:30etatik a 14:00etara (astelarenetik ostiralera).
- **Oinarriko kontsultak** herritarren arretarako 7 bulegoetan.
- **Zergaren inguruko edozein kudeaketa eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.**

Arreta telefonikoa (902 100 040)

- 08:00etatik 15:00etara (astelarenetik ostiralera).
- Informazioa eman eta kontsultak erantzuten dira.**

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

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, etab.
- **Zerga informazioa:** oinarri negatiboak, kenkariak, axikhipenak, araubide beretzak etab.

Produktu espezifikoak

- Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak ditu eskura webgunean:
 - Sozietateen gaineko zergaren lotutako laguntza programa informatikoak
 - Sozietateen gaineko zergaren inprimakiak (200 eta 220 ereduak)
 - Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua.

Aitorpenen kudeaketa

Aitorpenak aurkeztea

- Aitorpena bide telematikoz baino ezin da aurkeztu, hura betetzeko nahiz internet bidez bidaltzeko dauden programa informatikoak erabiliz.
- Aitorpena internet bidez aurkezteko, **pasalitz operatiboa edo sinadura elektronikoa erabili behar da**go. Pasalitz edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkariren Erroldan entitatearen izenean jarduteko. Komeni da ordezkarri izaera egiaztatzea edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P eredia aurkeztuta, kasuan kasu.

Aurkeztutako aitopenen kopia lortzea

- Kanpaina bukatu eta 5 egunetara, Gipuzkoariako Zuztagiriak eta DEAK deritzon atalaren barruan, aurkeztutako zerga aitopenen kopia lortu ahal izango dira.

Aitorpenak zuzentzea

- Aitorpena aurkezteko epea behin amaituta, zuzenketa egitea eskatu ahal izango da bai idatziz bai aitopene osagarri baten bitartez.

Salbuespenen ziurtagiriak ematea

- Ziurtagiria eskatu daiten frogatuta uzteko entitate bati zerga honen axikhipenatit salbuesita dagola apirilaren 47ko 3/2004 Foru Arauan ezarritako araubidean egoteagatik.

Berraztertze errekurtsuak ebaztea

- Sozietate gaineko zergaren kudeaketarekin zerikusia duten ebazpenen aurka aurkezten direnak.

Erreabilitazio eskaerak ebaztea

- Entitateen indizean behin-behineko bajan dauden entitateen eskaerak.

Inzurrazen kontrako borroka

- Aitorpenak egiaztatu eta berrikustea.

- Herritarrei arreta zuzena eta atsegina ematea, haien beharren arabera. 10 puntutatik 7tik gorako gogobetetze maila lortzea.

- Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen deien %95 artatzea.

- Idatziz aurkeztutako zerga kotsulten %90, 60 egunetik beherako epean erantzutea (legezko epea 180 egunekoa da).

- Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 10 egunetik beherakoa izatea (legezko epea 30 egunekoa da).

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

- Informazio orokorra: 2 hilabete lehenago.
- Inprimakiak (200 eta 220 ereduak): 10 egun lehenago.
- Aitorpenak egiteko programa: 40 egun lehenago.
- Kontabilitateko datuak dituzten fixategiak sozietateen gaineko zergaren programara inportatzeko pertsonal espezializatuak izan behar dituen zehaztapen teknikoak: 40 egun lehenago.
- Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua: 30 egun lehenago.

- Kanpaina aurkeztu diren aitopenei dagokien Itzulketen %90 ordaintzea 90 eguneko epean.

Itzulketak ordaintzeko legezko epea 2014/01/26an amaitzen da.

- Aitorpena aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainaren azkeneko egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazo teknikoak dirrela-eta.

- Aurkeztutako aitopenen kopia kanpaina bukatu eta 5 egunetara lortu ahal izatea.

- Aitorpenak zuzentzeko eskaeren %90, 40 egunetik beherako epean ebaztea, aurkezten direnetik aurrera.

- Salbuespenak ziurtagiriak 15 egunetik beherako epean igortzea eskatzen direnetik aurrera.

- Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze-errekurtsuoen %90, 40 egunetik beherako epeak ebaztea, aurkezten diren egunetik aurrera.

- Erreabilitazio eskaerak 20 egunetik beherako epean ebaztea aurkezten direnetik aurrera.

- Ez-aitortzaileei 90 eguneko epean bidaltzea errekerimendua zerga aitortzeko kanpaina behin amaituta.

- Zergadunek betetzen dituzten galdereak sortzen batez besteko balorazioa aztertuz honako gaietan: emandako tratua, langileen formazioa, erantzunen argitasun eta zehaztasuna, eta elebitasuna.

- Sozietate Atalera desbideratu diren telefono deien guztietatik, zer portzentaje artatu den aztertuz.

- Idatziz aurkeztutako zerga kotsulta guztietatik aipatutako epean zer portzentaje erantzun den aztertuz.

- Aurkeztu diren kexa eta iradokizun guztietatik, aipatutako epean zer portzentaje erantzun den aztertuz.

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

- Kanpainan sozietateen gaineko zergarengatik aurkeztu diren aitopenean, ezarritako epean ordaindutako itzulketen portzentajea zenbatekoa izan den aztertuz.

- Kanpainan zehar eta, beretzki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak aztertuz.

- Aitorpenen kopia adierazitako epean lortu dirrela egiaztatuz.

- Zuzenketa eskaera guztietatik, adierazitako epean zer portzentaje ebazti den aztertuz.

- Adierazitako epean emandako ziurtagiriaren portzentajea aztertuz.

- Adierazitako epean ebaztitako berraztertze errekurtsuoen portzentajea aztertuz.

- Adierazitako epean ebaztitako eskaeren portzentajea aztertuz.

- Adierazitako epean ez-aitortzaileei buruzko kanpaina 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 alta emanda egon behar du, aldeaz aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. **Komeni da ordezkari izaera egiaztatzea** edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P eredu aurkeztuta, kasuan kasu.

-**Irabazi asmorik gabeko entitateen kasuan,** gidaliburuan 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 pilatzen direla, eta horrek zailtzen duela haiek behar bezala ematea.

-**Zorren ordainketa geroratu nahi bada,** aitorpena aurkezteko ezarritako 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 eskainitako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoari buruz herritarrek duten iritzia helaraz dezaten.

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

- www.gfaegoitza.net

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

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze 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-Errotaburu:
Errotaburu 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
- Eibar: Arragueta 2, 20600 Eibar
- 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 elektronikoa

- Pasahitz operatiboa eskuratzeko.
- Zerga informazioa.
- Aitorpenak egiteko programa informatikoak deskargatzeko.
- Aitorpenak interneten bidez aurkezteko.
- Zalanitza informatikoak argitzeko on-line laguntza.
- Zerga ziurtagiriak eskatzeko.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkezteko.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atalari dagokio zerbitzuen karta hau prestatzea, kudeatzea eta haren segimendua egitea, Modernizazio 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.gipuzkoaaldundia.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.
- Atención por internet (www.gipuzkoa.net/ogasuna o www.gfaegoitza.net)**
- **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 confeccionar 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 periodo de la campaña anual.

El plazo legal para abonar las devoluciones finaliza el 26/01/2014.

- 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.

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.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/Arragueta 2, 20600 Eibar
- Irún: C/Francisco de Gainza 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.
- Solicitud 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.