

# Carta de Servicios



# Atención Tributaria Presencial



**Gipuzkoako Foru Aldundia**  
**Diputación Foral de Gipuzkoa**  
Fiskaliterako eta Finantzetarako Departamentua  
Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas

*Gero eta hurbilago*

## Introducción

La mejora administrativa es una de las prioridades que se ha establecido la Diputación Foral de Gipuzkoa como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaboradora, al servicio de las necesidades de Gipuzkoa y de la sociedad gipuzcoana.

Con esa finalidad se presentan las cartas de servicios. Son instrumentos para facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía de las prestaciones que puede demandar y para difundir los compromisos que asume cada área de la Diputación con el objeto de mejorar la calidad de sus servicios.

Con estas acciones y su colaboración pretendemos seguir avanzando en el incremento del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos forales.

**Joxe Joan Gonzalez de Txabarri**  
Diputado General de Gipuzkoa

## Misión

La Unidad de Atención Tributaria tiene como finalidad facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito tributario, potenciando el acercamiento de la Hacienda Foral a través de los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el telemático.

## Sistema de Gestión de la Calidad

Los servicios de atención presencial objeto de esta carta, se incluyen dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad de la Unidad de Atención Tributaria, certificado conforme a la UNE-EN ISO 9001:2000.



## ¿Qué servicios prestamos?

### • Registro de entrada:

Registro de documentos con destino al Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas, a otros Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa o a aquellas administraciones que hayan suscrito convenio con Diputación.

### • Recogida de declaraciones y modelos tributarios:

Recepción, y en caso necesario, grabación y revisión, así como el sellado y entrega de declaraciones y modelos tributarios.

### • Tarjetas NIF:

Asignación, modificación o baja del número de identificación fiscal.

### • Tramitación de certificados tributarios:

Confección, emisión y entrega de certificados tributarios.

### • Consultas tributarias:

Información y asistencia básica a consultas tributarias de carácter verbal.

### • Etiquetas identificativas:

Emisión y entrega de etiquetas identificativas.

### • Fraccionamientos:

Tramitación de fraccionamientos de pago de la deuda sin garantía, previa petición de las personas obligadas al pago.

### • Emisión de notificaciones:

Emisión de notificaciones de deudas tributarias en periodo ejecutivo y de cartas de pago de deudas tributarias pendientes.

### • Recogida de quejas y sugerencias:

Recogida y registro de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía ante el Departamento para la Fiscalidad y las Finanzas derivadas de sus relaciones con la Diputación Foral.

### • Clave operativa:

Emisión, modificación, revocación y entrega de la clave operativa.

### • Firma electrónica:

Tramitación de solicitudes de la firma electrónica a entidades de 25 ó más personas empleadas.

En la prestación de los servicios ofertados, la Unidad de Atención Tributaria garantizará el mantenimiento de la confidencialidad de los datos manejados y atenderá a cada persona en la lengua oficial elegida.

## ¿A qué nos comprometemos?

### CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SERVICIO

A promover el uso de canales alternativos a la atención presencial, principalmente la vía telefónica y telemática.

A garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.

### INFORMACIÓN OFRECIDA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

A mantener permanentemente actualizada la información de la Unidad de Atención Tributaria en la web.

A elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas.

A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.

### TIEMPOS Y PLAZOS

A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el 85 % de los casos.

A la tramitación inmediata del 95 % de los servicios demandados, excepto Fraccionamientos y Firma Electrónica.

A contestar el 90 % de las quejas y sugerencias competencia de la Unidad, en el plazo de 15 días.

### ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.

A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.

A mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones.

### INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

A incorporar señalización clara y suficiente en todas las Oficinas Tributarias, tanto en el interior como en el exterior.

A obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.

## ¿Cómo lo medimos?

Comprobando que se ha aumentado en un 10% el uso de los canales de atención telefónica y telemática.

Comprobando que el porcentaje de errores detectados en la aplicación de los controles de calidad de los servicios sea inferior al 1%.

Comprobando que no existen quejas sobre el particular.

Comprobando que se ha realizado la revisión, actualización y edición de los materiales informativos.  
Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la **calidad del servicio prestado: información por escrito.**

Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la **calidad del servicio prestado.**

Comprobando que los tiempos de espera están por debajo del tiempo señalado.

Comprobando los tiempos de tramitación de los servicios demandados.

Comprobando el número de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la **calidad del trato recibido: lenguaje sencillo, claro y concreto.**

Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la **calidad del trato recibido.**

Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la **calidad del trato recibido: discreción.**

Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a **facilidad de acceso: señalización.**

Analizando el índice de satisfacción global obtenido en los cuestionarios de satisfacción.

## Algunas recomendaciones

- Traiga siempre el DNI o el carné de conducir.
- Si viene a realizar alguna gestión en nombre de otra persona, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI o del carné de conducir de la persona que le autoriza.
- Si viene a realizar alguna gestión en representación de una entidad jurídica (sociedad mercantil, sociedad cooperativa, fundación, asociación...) no olvide traer la tarjeta NIF de la entidad y escritura de apoderamiento a su favor; cuando la escritura no sea necesaria, traiga los estatutos donde conste su nombramiento como representante.
- No será necesario que presente ni autorización ni documento de representación si vd. consta de alta en el Registro de Representantes del Departamento. Si no es así, y sus relaciones con la Hacienda Foral son habituales, conviene que se inscriba en dicho Registro cumplimentando el modelo 001.
- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (llame al teléfono 902 100 040 o consulte la <http://www.gipuzkoa.net/ogasuna>).
- Evite utilizar las horas punta del día (de 11 a 13 h) para realizar sus gestiones y llamadas.
- No espere al día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio. Además, en la Campaña de IRPF, sepa que los primeros días son los de mayor afluencia.
- Si detecta un error, le agradeceríamos que nos lo comunique para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.

## Normativa

**Decreto Foral 26/2005**, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.

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

**Decreto Foral 40/2006**, de 12 de septiembre, por el que se regula la acreditación de la identidad y la representación en las actuaciones ante la Administración Foral.

**Decreto Foral 21/2004**, de 8 de marzo, que regula el uso de las lenguas oficiales en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

**Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Ley 30/1992**, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

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.

## 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.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o a través de Internet.

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

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 la página web:

[www.gipuzkoa.net/ogasuna](http://www.gipuzkoa.net/ogasuna)

[www.gipuzkoa.net/DFG](http://www.gipuzkoa.net/DFG)

## Oficinas Tributarias

### ATENCIÓN PRESENCIAL

de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes, en todas las Oficinas

#### Oficina de Irún

CI Estación 7 – 9, 20.301 Irún

#### Oficina de Eibar

CI Arragüeta 2, 20.600 Eibar

#### Oficina de Azpeitia

Av. Julián Elorza 3, 20.730 Azpeitia

#### Oficina de Tolosa

CI San Francisco 45, 20.400 Tolosa

#### Oficina de Donostia-Errotaburu

Ps. Errotaburu 2, 20.071 Donostia

#### Oficina de Donostia-Centro

CI Oquendo 20, 20.071 Donostia

#### Oficina de Donostia-Gros

CI Secundino Esnaola 10–12, 20.071 Donostia

#### Oficina de Bergara

Toki Eder 5, 20.570 Bergara

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono **902 100 040**, en horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, durante todo el año.

Durante campaña de renta el horario se amplía hasta las 20:00 horas, para obtener información y servicios vinculados a esta campaña.

### ATENCIÓN TELEMÁTICA

Se puede obtener información tributaria y servicios telemáticos acudiendo a la página web del Departamento [www.gipuzkoa.net/ogasuna](http://www.gipuzkoa.net/ogasuna).

## Identificación de la unidad responsable

La **Unidad de Atención Tributaria** es la unidad responsable de la elaboración de la carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección de Calidad en los Servicios Públicos**.



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza  
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos