

Carta de Servicios

Tribunal Económico- Administrativo Foral (TEAF)



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

Pello González Argomaniz

Diputado Foral de Hacienda y Finanzas

Misión

El Tribunal Económico-Administrativo Foral de Gipuzkoa (TEAF) es el órgano competente para conocer y resolver las reclamaciones económico-administrativas presentadas por contribuyentes en el ejercicio de su derecho a reclamar; basa su funcionamiento en los principios de independencia, celeridad y eficacia, sin coste para la parte reclamante, con plena sujeción a la legalidad y respeto a las garantías establecidas.

Normativa

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

Decreto Foral 41/2006, de 26 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Norma Foral General Tributaria del Territorio de Gipuzkoa en materia de revisión en vía administrativa.

Estas disposiciones figuran en la siguiente dirección web: www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf

¿Qué servicios prestamos?

Resolución de reclamaciones económico-administrativas

- Gestión de reclamaciones.
- Suspensión de actos.
- Incidentes de ejecución.
- Extensión de efectos.
- Recursos de anulación.
- Recursos extraordinarios de revisión.
(Consultar apartado ¿Qué actos pueden reclamarse?)

Atención a contribuyentes

Atención presencial

- Asesorar sobre los trámites a realizar en relación con una reclamación económico-administrativa.
- Informar sobre el estado de tramitación de una reclamación.
- Informar sobre otros trámites a realizar con el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Atención telefónica (902 100 040)

- Prestar asesoramiento relacionado con la interposición o tramitación de reclamaciones económico-administrativas.
- Facilitar información sobre la situación en que se encuentra una reclamación.
- Dar información en relación con otros trámites a realizar con el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Atención telemática

(www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf)

- Guía para presentar una reclamación económico-administrativa.
- Modelos de documentos susceptibles de utilizarse para trámites relacionados con reclamaciones económico-administrativas.
- Resoluciones de interés del TEAF.
- Presentación de quejas y sugerencias.

Otros servicios

- Registro de entrada de documentos con destino:
 - A cualquier departamento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
 - A otras administraciones públicas que hayan suscrito convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa.

¿A qué nos comprometemos?

A atender a las personas contribuyentes de forma adecuada y personalizada:

- Trato amable y respetuoso.
- Garantía de confidencialidad de los datos obtenidos.
- Lenguaje sencillo y claro.

A suministrar modelos para realizar las peticiones de los distintos trámites que puedan realizarse ante el TEAF de Gipuzkoa.

A dar de alta y solicitar el expediente administrativo en el plazo de 15 días naturales desde que la reclamación tenga entrada en el TEAF de Gipuzkoa, siempre y cuando no adolezca de defectos que deban ser subsanados o deba acreditarse la representación.

A requerir la subsanación de los defectos formales de los escritos de interposición en el plazo de 15 días naturales desde su entrada en el TEAF.

A resolver en un plazo de 15 días naturales las suspensiones automáticas, salvo que proceda subsanación del documento en que se formalice la garantía.

A emitir el trámite de la puesta de manifiesto de los expedientes para que la persona contribuyente o autorizada realice sus alegaciones, en el plazo de 3 meses desde la entrada de la reclamación en el TEAF, en el 95% de los casos.

A resolver el 95% de solicitudes de prueba y de ampliación de antecedentes, en un plazo inferior a 3 meses desde la entrada de la solicitud en el TEAF.

A resolver el 80% de las reclamaciones presentadas en el TEAF en un plazo inferior a 11 meses.

A publicar las resoluciones más novedosas y relevantes en la página web del TEAF.

A contestar el 95% de las quejas y sugerencias presentadas en un plazo de 20 días hábiles.

A velar por el cumplimiento de la normativa tributaria, respetando los derechos y garantías reconocidos por el ordenamiento jurídico a contribuyentes y demás obligados tributarios.

A publicar anualmente en la página web del TEAF los resultados de su gestión.

¿Cómo lo medimos?

Analizando la valoración que sobre estos aspectos realizan las personas contribuyentes en las encuestas de satisfacción.

Comprobando que el TEAF dispone de modelos para la petición de cualquiera de los trámites que gestiona.

Analizando el tiempo transcurrido desde la recepción de la reclamación en el TEAF hasta la fecha de salida de la solicitud del expediente administrativo.

Analizando el tiempo transcurrido desde la recepción de la reclamación en el TEAF hasta la fecha de emisión del requerimiento de subsanación.

Analizando el tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud de suspensión en el TEAF hasta la fecha de resolución.

Analizando el porcentaje de trámites de puesta de manifiesto emitidos en el plazo fijado.

Analizando el porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo fijado.

Analizando el porcentaje de reclamaciones resueltas en el plazo fijado.

Comprobando que las resoluciones son publicadas en la página web.

Comprobando el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo fijado.

Analizando la valoración que sobre este aspecto realizan las personas contribuyentes en las encuestas de satisfacción.

Comprobando su publicación en la página web.

¿Qué actos pueden reclamarse?

- Actos de aplicación de tributos e imposición de sanciones tributarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Los mismos actos cuando emanen de ayuntamientos y demás entidades locales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.
- Reclamaciones entre particulares sobre:
 - Actos de retención o ingreso a cuenta.
 - Actos de repercusión tributaria.
 - Emisión de facturas por empresarios y profesionales.
 - Relaciones contribuyente-sustituto del contribuyente.
- Recaudación de ingresos no tributarios de la Diputación.
- Otros supuestos previstos por Norma Foral o Ley.

Algunas recomendaciones

- Para presentar una reclamación debe realizarse por escrito incluyendo:
 - Nombre, DNI/CIF, domicilio para notificaciones.
 - Identificación del acto impugnado (adjuntar copia del mismo).
 - La pretensión de la parte reclamante.
- Cuando se actúe con representante, deben incluirse los datos identificativos del representante. La acreditación de la representación debe aportarse junto con el escrito de interposición (Poder notarial, Apud acta, modelo 001, etc.).
- Recuerde que el plazo de interposición de una reclamación es de UN MES contado desde que recibió el acto a impugnar.
 - (Ejemplos: Acto notificado el 28 de febrero, puede interponerse reclamación hasta el día 28 de marzo inclusive. Acto notificado el día 30 de enero, puede impugnarse hasta el 28 de febrero. Si el día de vencimiento fuera inhábil, el plazo finalizará el primer día hábil posterior).
- La puesta de manifiesto del expediente se realiza sólo a la persona reclamante, su representante o persona autorizada expresamente. Quien comparezca debe identificarse por DNI o documento equivalente. La autorización debe ser expresa para esa reclamación y vendrá suscrita por la persona reclamante, adjuntando una copia de su DNI.
- Para suspender una deuda, en su caso, se debe solicitar y aportar la garantía correspondiente.

Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el artículo 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 y los compromisos asumidos en la presente carta.

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 quejas y sugerencias.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que le 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/teaf
www.gipuzkoa.net/ogasuna
www.gipuzkoa.net/DFG

Lugares de atención/Horario

ATENCIÓN PRESENCIAL

De 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Sede del TEAF

Paseo de Miramón 166 - Planta baja
20014 Donostia-San Sebastián

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono: **902 100 040**

Fax: 943 429 860

De 8:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

ATENCIÓN TELEMÁTICA

www.gipuzkoa.net/ogasuna/teaf

Medios de acceso y transporte

 **28 31 35** Parada Policlínica

Coordenadas GPS: 43° 17' N 1° 58' O



Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Tribunal Económico-Administrativo Foral es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización de la Administración Foral.