

GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOKO
ADMINISTRAZIOA

2

ADMINISTRACIÓN DEL TERRITORIO
HISTÓRICO DE GIPUZKOA

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA

317/2020 Foru agindua, uztailaren 29koa, zeinaren bidez, onartzen baita 2020-2021ko Sozietateen gaineko zergaren zerbitzuen karta.

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Administrazioako zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatze-ko sistemak erregulatzen dituenak, zerbitzuen kartak prestatu, 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.

Helburu horrekin, 2012. urteaz geroztik, Herritarren Arretarako zerbitzuen karta onartzen joan da, eta hainbat berrikuspen egin zaizkio, harik eta 2018-2019 aldirako Sozietateen gaineko zergaren zerbitzuen karta uztailaren 4ko 351/2018 Foru Agin- duaren bidez onartu arte.

Kartan hartutako konpromisoen betetze-mailari eta erabiltzaileek adierazitako kalitatearen pertzepzioari buruzko urteko jarraipen-txostena aztertu ondoren, haren edukia berrikusi behar da, konpromiso horiek eguneratuz, betiere ematen diren zerbitzuen etengabeko hobekuntzan aurrera egiten jarraitzeko.

Behin aztertuta Departamentuko Zuzeneko Zergak Kudea- zteko Zerbitzuak Sozietate Atalaren bidez prestatutako zerbitzu- en karta berria, foru diputatu honek ondoko hau

EBAZTEN DU

Lehenengo. 2020 eta 2021 urteetako Sozietateen gaineko zergaren zerbitzuen karta onartzea. Foru agindu honen eranski- nean jasota dago.

Bigarren. Zerbitzuen karta eskuragarri izango da bai Oga- sun eta Finantza Departamentuko bulegoetan eta bai Foru Al- dundiko Herritarren Informazio Eta Arreta Bulego Zentralean. Era berean, internet bidez ere eskuratu ahal izango da, helbide honetan: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak> edo www.gipuzkoa.eus/ogasuna.

Donostia, 2020ko uztailaren 29a.—Jabier Larrañaga Gar- mendia, Ogasun eta Finantza Departamentuko foru diputatua. (3955)

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS

Orden Foral 2020/317, de 29 de julio, por la que se aprueba la carta de servicios del Impuesto de Sociedades 2020-2021.

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 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.

Con este propósito, se ha venido aprobando desde el año 2012 la carta de servicios del Impuesto de Sociedades, siendo objeto de diversas revisiones hasta la Orden Foral 351/2018, de 4 de julio, que aprobó la carta de servicios del Impuesto de Sociedades 2018-2019.

Tras analizar el informe anual de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en dicha carta, así como la percepción de la calidad manifestada por las personas usuarias, procede revisar su contenido actualizando tales compromisos, con el propósito de seguir avanzando en la mejora continua de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de nueva carta de servicios elaborada por la Sección de Sociedades del Servicio de Gestión de Impuestos Directos de este departamento, este Diputado Foral

RESUELVE

Primero. Aprobar la carta de servicios del Impuesto de Sociedades correspondiente a los años 2020 y 2021, que figura como anexo a la presente Orden.

Segundo. Esta carta de servicios estará disponible en las oficinas del Departamento de Hacienda y Finanzas, y en la Oficina Central de Información y Atención Ciudadana de la Diputación Foral. Asimismo, podrá accederse a la carta de servicios a través de la dirección de Internet: <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios> o www.gipuzkoa.eus/ogasuna.

San Sebastián, a 29 de julio de 2020.—El diputado foral del Departamento de Hacienda y Finanzas, Jabier Larrañaga Gar- mendia. (3955)



Sozietateen gaineko zerga



Sarrera

Zerbitzuen karten bidez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenekin eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Jabier Larrañaga Garmendia
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 aitortzen, jarraitu beharreko prozedurak erraztea eta zergadun gipuzkoarrekin komunikatzeko dauden hiru kanaletan (aurrez aurrekoan, telefono bidezkoan eta bitarteko elektronikotan) laguntza eta informazioa ematea.

Araudia

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

2/2014 FORU ARAUA, urtarrilaren 17koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Sozietateen gaineko Zergarena.

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

17/2015 FORU DEKRETUA, ekainaren 16koa, Sozietateen gaineko Zergaren Erregelamendua onartzen duena.

320/2017 FORU AGINDUA, ekainaren 28koa, Gipuzkoako Lurralde Historikoko zergen foru Administrazioarekiko harremanak bide elektronikoz izateko obligazioa arautzen duena.

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

Xedapen horiek guztiak Interneteko helbide honetan daude: www.gipuzkoa.eus/eu/web/ogasuna

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Gainera, martxoaren 8ko 2/2005 Foru Arauak, Gipuzkoako Zergen Foru Arau Orokorrak, (52 zk. GAO, 2005eko martxoaren 17koa), 34. artikuluan arautzen ditu zerga betebeharrak dituztenen eskubide eta bermeak.

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira: - <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Zer zerbitzu ematen ditugu?

Zergadunekiko arreta

Aurrez aurreko arreta

- 08:30etatik a 14:00etara (lastehenetik ostiralera, jai eguntetan izan ezik).
- **Oharizko kontsultak** herriaren arretarako 7 bulegotan.
- **Zargen inguruko edozein kudeaketa eta edozein motatako kontsultak Foru Ogasunaren egoitza nagusian.**

Arreta telefoniko (943 11 30 00)

- 08:00etatik 15:00etara (lastehenetik ostiralera, jai eguntetan izan ezik).
- **Informazioa eman eta kontsultak erantzuten dira.**

Arreta internet bidez:

- **Informazio orokorra:** aurkezpen modalitateak, ereduak, gidaliburua, araudia, irab.
- **Zerga informazioa:** oinarri negatiboak, kenkariak, atxikipenak, araubide bereziak etab.

Produktu espezifikoak

- Aitorpena egiteko, zergadunak honako produktuak ditu eskura webgunean:
 - Sozietateen gaineko zergaren inguruko leguntza programa informatikoak.
 - Irabazi asmorik gabeko entitateei zuzendutako gidaliburua.

Aitorpenen kudeaketa

Aitorpenak aurkezteak

- Aitorpena bide telematikoz baino ezin da aurkeztu, hura betetzeko nahiz internet bidez bidaltzeko dauden programa informatikoak erabiliz.
- Aitorpena internet bidez aurkezteko, **@KQ pasahtza edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago.** Pasahtza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. Komeni da ordezkari zaera egiaztatzea edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak aurkeztuta, kasuan kasu.

Aitorpenak zuzentzea

- Aitorpena aurkezteko epea behin amaituta, zuzenketak egitea eskatu ahal izango da bai idatziz bai aitorpen osagari baten bitartez.

Berraztertze errekurtsioak ebaztea

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

Errehabilitazio eskaerak ebaztea

- Entitateen indizean behin-behineko bajan dauden entitateen eskaera.

Iruzurraren kontrako borroka

- Aitorpenak egiaztatuta eta berrikustea.

Zein dira gure konpromisoak?

- 1) Herriarrei arreta zuzena eta haien beharretara egokituata ematea. Inkestatuakoen %70ek jasotako arreta "ona" edo "oso ona" dela erantzun daudenean arlo hauetan:
 - Errendakoa iraditu eta arazoak konpontzeko erakutsitako interesa
 - Kalitateko informazioa, zehazta eta zabalera
 - Elebhasuna: aukeratuak hikitzea ofizialaren erabilera
- 2) Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik Sozietate Atalera desbideratzen diren lehen delen %95 aratzea.
- 3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora 40 egunetik beharokoa izatea (legeko epea 180 egunekoa da).
- 4) Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora 7 egunetik beharokoa izatea (legeko epea 30 egunekoa da).

Kanpaina hasi aurretik honako hau argitaratzea webgunean:

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

- 10) Kanpainen aurkeztu diren aitorpenei dagokien Itzulketen %75 ordaintzea 90 eguneko epean.
- 11) Aitorpena aurkezteko erraztasunak ematea, kanpainen azkeneko egunean transmisioa normaltasunez egitea ezinezkoa izan denean arazo teknikoak direla-eta.

- 12) Aitorpenak zuzentzeko eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 20 egunetik beharokoa izatea, aurkezten direnetik aurrera.

- 13) Zerga honi buruzko ebazpenen aurka aurkezten diren berraztertze errekurtsioei erantzuteko batez besteko denbora 30 egunetik beharokoa izatea, aurkezten diren egunetik aurrera.

- 14) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora 6 egunetik beharokoa izatea, aurkezten direnetik aurrera.

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

Nola neurtzen ditugu?

- 1) Bi urtean behin zergadunek betetzen dituzten inkestak erantzunak.
- 2) Sozietate Atalera desbideratu diren telefono dei guztietatik, zer porzentaje aratu den.
- 3) Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batez besteko denbora.
- 4) Adierazitako epean aurkeztu diren kexa eta iradokizunei erantzuteko batez besteko denbora.

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

- 10) Kanpainen sozietateen gaineko zergaren gatik aurkeztu diren aitorpenetan, ezarritako epean ordaindutako Itzulketen porzentajea zenbatekoa izan den.

- 11) Kanpainen zehar eta, bereziki, azken egunetan Internet bidezko aurkezpenak izan dituen gorabeherak.

- 12) Zuzenketa eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.

- 13) Berraztertze-errekurtsioei erantzuteko batez besteko denbora.

- 14) Errehabilitazio eskaerei erantzuteko batez besteko denbora.

- 15) Adierazitako epean ez-aitortzaileei buruzko kanpaina bat egin dela.

Kontutan hartzeko informazioa eta gomendioak

- Aitorpena **aurkezteko epea** uztailaren 1ean hasi eta hil horren 25ean amaitzen da, edo hurrengo egun baliodunean uztailaren 25a jaieguna dela egokituz gero.

- 200 eta 220 ereduak **bide telematikoz bakarrik aurkeztu daitezke**.

Salbuespen gisara, Nafarroako araudiaren mende egonik, eragiketa bolumenagatik Gipuzkoan tributatu behar dutenak paperean aurkeztu dezakete aitorpena. Kasu honetan, 200 ereduarekin batera 20G ereduak aurkeztu behar da, eta 220 ereduarekin batera 22G ereduak.

- Aitorpena Internet bidez aurkezteko, **B@kQ pasahitza edo sinadura elektronikoa erabili beharra dago**. Pasahitza edo sinadura elektronikoa pertsona fisiko batena denean, pertsona horrek alta emanda egon behar du, aldez aurretik, Departamentuko Ordezkarien Erroldan entitatearen izenean jarduteko. **Komeni da ordezkari izaera egiaztatzea** edo, bestela, erroldan izena ematea 001, 001L edo 001P ereduak 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 haien behar bezala ematea.

- **Zoraren 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.

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuek eta bere gain hartutako konpromisoez.

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

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

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, 7 egunetik beharako epean erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen parte hartuko bazenu, bidalkiko dizkizugun gogobetetze inkestak bete.

Konpromisoak betetzea

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

- www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sozietateak
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Arreta lekuak eta ordutegia

Aurrez aurreko arreta

08:30etatik 14:00etara, astelehenetik ostiralera, jai egunetan izan ezik.

Egoitza nagusia

Donostiako bulegoa-Errotaburu:
Errotaburu pasealekua 2, 20018 Donostia

Heritarren 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

943 11 30 00
8:00etatik 15:00etara, astelehenetik ostiralera, jai egunetan izan ezik.

Arreta elektronikoa

www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sozietateak
www.gfaegoitza.eus

Zerbitzu elektronikoa

- B@kQ pasahitza eskuratzeko.
- Zerga informazioa eskuratzeko.
- Internet bidez aitorpenak aurkezteko programa informatikoen argitalpena.
- Aitorpenak interneten bidez aurkezteko.
- Zalantza informatikoak argitzeko on-line laguntza.
- Zerga ziurtagiriak eskuratzeko.
- Ordainketa-gutuna eskuratzeko.
- On-line ordainketa-pasabidea.
- Zorren ordainketa geroratzeko eskaera.
- Itzulketen tramitazio egoerari buruzko kontsulta.
- Kexa eta iradokizunak aurkezteko.
- Erregistro elektronikoa.
- Jakinarazpen elektronikoa.

Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Ogasun Zuzendaritza Nagusiko Sozietate Atala arduratzen da zerbitzu karta hau prestatzeaz, kudeatzeaz eta jarraipena egiteaz.

4. edizioa, 2020ko uztailaren argitaratua.
1. edizioa, 2012ko apirilaren argitaratua.



Carta de Servicios

Impuesto sobre Sociedades



Introducción

A través de las cartas de servicio 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

Jabier Larrañaga Garmendia

Diputado 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 2/2014, de 17 de enero, sobre el Impuesto de Sociedades del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

NORMA FORAL 2/1997, de 22 de mayo, sobre Régimen Fiscal de Cooperativas.

DECRETO FORAL 17/2015, de 16 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

ORDEN FORAL 320/2017, de 28 de junio, por la que se regula la obligación de relacionarse con la administración tributaria foral del Territorio Histórico de Gipuzkoa por medios electrónicos.

ORDEN FORAL anual por la que se aprueban diversos aspectos relacionados con la campaña de presentación de las declaraciones del Impuesto sobre Sociedades correspondientes a cada ejercicio.

Todas estas disposiciones figuran en la siguiente dirección de la web:

- www.gipuzkoa.eus/web/ogasuna

Derechos y deberes 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 n° 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 n° 52, 17-03-2005), se regulan los derechos y garantías de las personas y entidades obligadas tributarias.

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>

¿Qué servicios prestamos?

Atención a contribuyentes

Atención presencial

De 08:30 a 14:00 (de lunes a viernes laborables).
- **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 (943 11 30 00)

De 08:00 a 15:00 (de lunes a viernes laborables).

Información y resolución de consultas.

Atención por internet:

- www.gipuzkoa.eus/es/web/ogpsuna o <https://egoiza.gipuzkoa.eus/es>
- **Información general:** modalidades de presentación, modelos, manual, normativa, etc.
- **Información Fiscal:** bases imponibles negativas, deducciones, retenciones, regímenes especiales etc. de cada persona 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 B@KQ o firma electrónica para presentar la declaración por internet, y en caso de que éste 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.

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.

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.

¿A qué nos comprometemos?

1) A atender de forma adecuada y personalizada, de modo que el 70% de las personas encuestadas consideren "buena" o "muy buena" la atención recibida en cuanto a:

- Trato dispensado e interés mostrado en solucionar sus problemas.
- Calidad, exactitud y amplitud de la información suministrada.
- Bilingüismo: atención en la lengua oficial elegida.

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 las consultas tributarias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 40 días (plazo legal 180 días).

4) A contestar las quejas y sugerencias formuladas por escrito en un tiempo promedio inferior a 7 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 (modelo 200): 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: 40 días.

10) A abonar en el plazo de 90 días el 75% de las devoluciones correspondientes a las declaraciones presentadas durante el periodo de la campaña anual. El plazo legal para abonar las devoluciones es de 6 meses desde la finalización del plazo voluntario de presentación de la autoliquidación.

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 resolver las solicitudes de rectificación de declaraciones en un tiempo promedio inferior a 20 días desde su presentación.

13) A resolver los recursos de reposición que se interpongan contra resoluciones de este impuesto en un tiempo promedio inferior a 30 días desde su presentación.

14) A resolver las solicitudes de rehabilitación en un tiempo promedio inferior a 6 días desde su presentación.

15) A realizar actuaciones de requerimiento a no declarantes en el plazo de 30 días tras la finalización de la campaña anual de presentación de declaraciones.

¿Cómo lo medimos?

1) Respuestas de los cuestionarios bienales de satisfacción cumplimentados.

2) Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas respecto del total de las derivadas a la Sección de Sociedades.

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

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

5), 6), 7), 8) y 9) Fecha de publicación en la web de los productos específicos.

10) Porcentaje de devoluciones correspondientes a declaraciones de sociedades presentadas durante la campaña abonadas en el plazo fijado.

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

12) Tiempo promedio de contestación de solicitudes de rectificación.

13) Tiempo promedio de contestación de recursos de reposición.

14) Tiempo promedio de contestación de solicitudes de rehabilitación.

15) 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 al 25 de julio, o siguiente hábil en caso de ser festivo.
- 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 B@kQ 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.

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 desde la sede electrónica.

- <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 Sociedades se compromete mediante esta carta a que el plazo de respuesta de las quejas y sugerencias que reciba sea inferior a 7 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/sociedades
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

Lugares de atención y horario

Atención presencial

De 08:30 a 14:00 horas, de lunes a viernes laborables.

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 Gainza 1, 20302 Irún
- Tolosa: C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

Atención telefónica

943 11 30 00

De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes laborables.

Atención electrónica

www.gipuzkoa.eus/ogasuna/sociedades
www.gfaegoitza.eus

Servicios electrónicos

- Obtención de clave B@kQ.
- Información Fiscal.
- Presentación de declaraciones por Internet.
- Asistencia on-line para dudas informáticas.
- Solicitud de certificados tributarios.
- Obtención de la carta de pago.
- Pasarela de pagos on-line.
- Solicitud de aplazamiento del pago de la deuda.
- Consulta del estado de tramitación de las devoluciones.
- Presentación de consultas, quejas y sugerencias.
- Registro electrónico.
- Notificación electrónica.

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.

4ª edición publicada en julio de 2020,
1ª edición publicada en abril de 2013.