



Asunto 6/2024

RESOLUCIÓN RELATIVA A UNA QUEJA PRESENTADA EN RELACIÓN CON LA DECLARACIÓN DE LA RENTA DE LAS PERSONAS MAYORES

I.- CONSULTA

1.- El 21 de abril del 2024 se recibió una queja a través del correo electrónico con relación al procedimiento de presentación de la declaración de la renta de las personas físicas en el caso de las personas mayores. Según se señala, sus padres, de avanzada edad, no han recibido la liquidación automática de la declaración de la renta y se les ha solicitado que cojan cita en la Hacienda foral para poder realizarla.

El interesado señala no entender cómo no se envía la liquidación automática a las personas mayores y dependientes, más aún cuando, como en el caso de sus padres, los ingresos y los gastos son muy claros en cuanto a su origen y cuantía. Solicita que se corrija esta práctica en los próximos años.

II.- NORMAS DE APLICACIÓN

1.- Por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 1 de marzo del 2016 se aprobó el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público (SII), con el que se quiere afianzar la ética pública y la ejemplaridad como señas de identidad de la Institución.

En el marco de dicho Sistema, se han aprobado sucesivamente diferentes Códigos de conducta: por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 1 de marzo del 2016, el Código de Conducta y Buenas Prácticas de los miembros de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de los altos cargos públicos y personal asimilado de la Administración Foral de Gipuzkoa y de las entidades de su sector público (CCCP); por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral del 5 de septiembre de 2017, el Código de Conducta y Marco de Integridad Institucional aplicable a la contratación pública (CCC); por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral del 7 de noviembre de 2017, el Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral de Gipuzkoa (CCEP); por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 2 de octubre del 2018, el Código de conducta y Marco de Integridad aplicable a Ayudas y Subvenciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público (CCAS); por Decreto Foral 13/2022, de 13 de septiembre, el Código de Conducta aplicable a los grupos de interés que interactúan con la Diputación Foral de Gipuzkoa y su sector público (CCGI); y por acuerdo del Consejo de Gobierno Foral de 10 de enero

del 2023, el Código Ético para la utilización de los datos y la inteligencia artificial en la Diputación Foral de Gipuzkoa y en el resto de entidades que forman parte del sector público foral (CDIA).

2.- Tanto el SII como los respectivos Códigos de conducta establecen que será la Comisión de Ética Institucional (CEI), cuya organización, procedimiento y funcionamiento se regula en el Decreto Foral 10/2022, de 3 de mayo, el órgano de máxima garantía y quien conozca los asuntos relativos a su aplicación, correspondiéndole tramitar y resolver las quejas y denuncias recibidas sobre el incumplimiento de los valores, principios y normas de conducta establecidos en los diferentes instrumentos de desarrollo del Sistema de Integridad Institucional.

III. VALORACIÓN DE LA COMISIÓN DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1.- En el presente asunto se presenta una queja en relación con el procedimiento de la declaración de la renta de las personas físicas en caso de las personas mayores y dependientes.

Dado que la queja recae sobre un tercero, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 9 del Decreto Foral 10/2022, de 3 de mayo, relativo a la tramitación, resolución y notificación de los asuntos, el 23 de abril se trasladó a las personas responsables de la Dirección General de Hacienda (en adelante, la Dirección) la queja recibida a fin de informarles y garantizar su derecho a poder manifestar y argumentar las consideraciones oportunas, a la vez que se le realizaban algunas preguntas que esta CEI consideró necesarias para poder resolver adecuadamente el asunto. En este sentido, la Dirección remitió el 2 de mayo un escrito con sus consideraciones.

2.- La queja la presenta un hijo cuyos padres, de 92 y 88 años, no han recibido la liquidación automática de la declaración de la renta y a las que se les ha instado a coger una cita para poder realizarla. Señala que su padre tiene reconocida una dependencia de 3er grado, por lo que necesita de la ayuda tanto de su madre como de la persona que tienen contratada para su cuidado.

El interesado expresa que no le parece normal que a las personas de edad avanzada no se les envíe la declaración automatizada, más aún cuando, como en el caso de sus padres, los ingresos son absolutamente claros en cuanto a origen y cuantías: la pensión del padre, la mensualidad de una vivienda que tienen arrendada y la ayuda que reciben de la Diputación foral para la persona acompañante del padre. En cuanto al gasto, la retribución de la persona contratada para su cuidado.

Por ello, pide que se corrijan este tipo de prácticas en los próximos años.

3.- El escrito presentado por la Dirección describe las 3 modalidades existentes para la presentación de la declaración de la renta: (1) propuesta de autoliquidación, que solo se preparan cuando la Hacienda foral dispone de toda la información necesaria; (2) la modalidad de Internet, donde el contribuyente puede preparar y presentar su autoliquidación a través de la plataforma *Zergabidea*; y (3) mecanizado, es decir, la modalidad de atención presencial donde el contribuyente presenta la documentación en una Oficina de Renta Mecanizada y un técnico le ayuda en la realización del trámite.

Según se señala en el escrito, las modalidades de presentación están preparadas para diferentes colectivos, ya que las modalidades de propuestas de autoliquidación y la de Internet están pensadas para poder presentarlas desde casa por teléfono o a través de Internet. Además, en ambos casos está disponible la atención telefónica para poder prestar un servicio más cercano. Para este fin, en la campaña de la renta se amplía el horario de atención telefónica hasta las 20:00 de la tarde y, en el 2024, se han contratado 16 trabajadores para reforzar el servicio. Si por la complejidad de la declaración de la renta no fueran adecuadas las dos modalidades anteriores, se puede concertar una cita de mecanizado en la que un técnico de Hacienda ayuda personalmente a realizar y presentar la autoliquidación.

En el escrito se recalca que la propuesta de autoliquidación sólo se prepara cuando se dispone de toda, o casi toda, la información necesaria para hacer la declaración de la renta. Únicamente se remiten propuestas libres de errores y, en general, a los contribuyentes que cumplan los siguientes requisitos:

- Quienes hayan presentado la declaración de la renta en el año anterior, independientemente de la modalidad en la que se hizo.
- Contribuyentes que cuenten únicamente con los siguientes beneficios u operaciones; rendimientos del trabajo, rendimientos del capital mobiliario (dividendos, intereses de cuentas corrientes y otros productos financieros, seguros de vida o incapacidad, letras del Tesoro y ventas de otros activos financieros), beneficios obtenidos por la venta de fondos de inversión, reducciones por aportaciones a EPSV y, finalmente, deducciones por descendientes e incapacidades e inversión en vivienda a través de cuentas vivienda y préstamos hipotecarios.

En definitiva, el hecho de que la propuesta de autoliquidación se envíe o no se envíe no depende del contribuyente propiamente sino de que cumpla los requisitos mencionados. Y en el caso que nos ocupa, la Dirección señala que no se cumplían estas condiciones

para el año 2023, razón por la que no se les envió la propuesta de autoliquidación, sin perjuicio de que en los próximos años se les pueda enviar, siempre que se cumplan con los requisitos.

4.- En el asunto que nos ocupa, la queja recae sobre el procedimiento para realizar un trámite de obligado cumplimiento, como es la declaración de la renta de las personas físicas, especialmente sobre las dificultades que conlleva el hecho de que a las personas mayores (como sus padres) no se les envíe la propuesta de liquidación completada.

Este trámite, que deben realizar todas las personas que superen unos ingresos mínimos previamente establecidos, puede realizarse en diferentes modalidades, que incluye, como se ha visto, la de que sea la propia Hacienda foral quien envíe la liquidación de forma automática a algunos usuarios. Esta última opción, sin lugar a dudas, facilita enormemente la gestión al ciudadano, ya que el contribuyente recibe por correo o través de la web la propuesta de liquidación ya cumplimentada por la Hacienda foral. Para realizar esta propuesta, la Hacienda foral se basa en la información tributaria disponible a la fecha de emisión y, una vez comprobado que la declaración es correcta, el contribuyente debe aceptar la propuesta de autoliquidación bien por teléfono bien a través de la página web de la campaña de la renta.

El envío de las propuestas de autoliquidación por parte de la propia Administración va en total consonancia con las referencias al impulso de la innovación en la gestión, la administración electrónica y la desburocratización que en SII se realiza. Esto señala el CCEP en relación al valor de la Eficiencia (art.6):

6. Eficiencia

(...)

*f) Los departamentos de la Administración Foral y las distintas entidades de su sector público promoverán espacios y canales para que las y los empleados públicos lleven a cabo **propuestas de mejora de gestión que tiendan a una mayor eficacia, eficiencia y economía de sus respectivas unidades o de sus procedimientos**, garantizando una respuesta motivada a aquellas, tanto si fueran asumidas como si, por motivos de oportunidad, fueran rechazadas.*

(...)

Y también se hace referencia en el apartado a los principios de buena gestión y actuación profesional orientados a alcanzar los mejores resultados y la mejora continua en la calidad y eficiencia de los servicios que se prestan a la ciudadanía.



3.3. Cultura de gestión e innovación

a) Las y los empleados públicos forales **desarrollarán** en su actividad profesional una cultura de gestión que conlleve mayor implicación en los proyectos, creatividad e iniciativa, así como **el impulso de prácticas de innovación en el ámbito de lo público**.

b) Con carácter general, las y los empleados públicos forales en su conjunto, en el ejercicio de su actividad profesional, **trabajarán decidida y activamente por el desarrollo de forma efectiva de la Administración electrónica**.

c) Asimismo promoverán **una simplificación de procedimientos y trámites** que incentive el crecimiento económico y **elimine cargas burocráticas**.

(...)

h) Llevarán a cabo igualmente una cultura **de transformación y adaptabilidad** permanente y continua de sus organizaciones a los **nuevos métodos y retos** que se planteen en cada momento.

(...)

Y el CCCP añade:

5.4 Nuevo modelo de gestión e innovación pública

(...)

d) **Promoverán de forma sistemática la innovación**, tanto en su dimensión interna o gubernamental, de la que deben ser actores principales, como en su promoción externa en el ámbito empresarial y **de prestación de servicios**.

e) Especialmente promoverán la cultura de la innovación en su propio departamento, unidad directiva o entidad, **impulsando** la creatividad y alimentando la experimentación responsable de **nuevas formas de gestión pública que impliquen mejoras** o al menos ensayen fórmulas de gestión que conlleve aprendizaje colectivo.

(...)

El envío de las propuestas de autoliquidación es, por tanto, exponente de un sistema fiscal avanzado que ofrece beneficios significativos tanto para los contribuyentes como para la propia Administración foral, no solo porque simplifica el procedimiento sino también porque facilita el cumplimiento general de la obligación tributaria, favorece la eficiencia administrativa al reducir el número de declaraciones incorrectas o incompletas, se disminuye la carga de trabajo relacionada con la revisión y corrección de dichas declaraciones, y conlleva una recaudación más precisa y oportuna, haciendo el sistema



fiscal más transparente, accesible y eficiente, en beneficio tanto de los contribuyentes como de la sociedad en su conjunto.

Por otro lado, en el presente asunto se ve involucrado un colectivo especialmente vulnerable, como son las personas mayores, en este caso, una pareja de 92 y 88 años. Ya en resoluciones anteriores (07/2023, 03/2024, 04/2024) hemos destacado la especial atención y cuidado con la que hay que atender a ciertos colectivos, entre los que se encuentran las personas mayores y/o dependientes. Se trata de un colectivo muchas veces con necesidades especiales o limitaciones físicas o cognitivas que pueden complicar tanto la vida diaria como el cumplimiento de las obligaciones administrativas, como el caso que nos ocupa. La atención a personas mayores y dependientes requiere un enfoque sensible, comprensivo y centrado en el individuo, con el objetivo de garantizar su seguridad, comodidad y dignidad, y por eso deben adoptarse siempre todas las medidas necesarias, con el cuidado y la especial profesionalidad que este colectivo merece, que posibiliten poder prestarles y facilitarles los servicios públicos a los que tienen derecho, y también obligación. Así lo señala el SII en sus diferentes Códigos de Conducta.

El CCEP hace referencia a esta idea al hablar del valor del Respeto al señalar que:

7. Respeto

(...)

*e) Asimismo, las y los empleados públicos forales tendrán **especial cuidado, desde la dimensión ética, siempre que se relacionen con personas o colectivos especialmente vulnerables**, por razones sociales, económicas o de discriminación de cualquier tipo, adoptando las medidas de acción positiva que sean necesarias y desplegando especial sensibilidad y empatía en el trato con tales personas y colectivos, en el marco de las políticas públicas que impulse la institución.*

(...)

En un sentido parecido se pronuncia el CCCP al hablar del principio de Gobierno relacional y escucha activa de la ciudadanía como buena práctica:

5.7 Gobierno relacional y escucha activa de la ciudadanía

(...)

*f) En especial deberán **mostrar una acusada empatía hacia los colectivos más desfavorecidos** de la sociedad guipuzcoana, desarrollando a tal efecto **herramientas comunicativas eficaces y constructivas para darles el conveniente amparo.***

(...)

Es evidente, pues, que el SII insta a tratar con especial mimo y empatía a los colectivos más vulnerables o desfavorecidos para que no por esa condición queden fuera del sistema o vean mermados sus derechos y, también, sus obligaciones. Por ello, parece lógico pensar que cuanto más se facilite la tramitación administrativa de estos colectivos, con mayor precisión se estará cumpliendo con el espíritu del SII.

Por tanto, si a la afirmación de que el envío de liquidaciones automáticas de la declaración de la renta va en total consonancia con lo señalado en los diferentes códigos en cuanto a la simplificación, desburocratización y mejora continua en cuanto a la prestación de los servicios públicos le añadimos la especial empatía con la que ha de tratarse a ciertos colectivos para facilitar su integración, o su no discriminación, parece adecuado que precisamente sean estos colectivos destinatarios de dichas liquidaciones automáticas.

Sin embargo, no podemos perder de vista que, para poder facilitar el trámite a cualquier persona, incluidas las especialmente vulnerables, tal y como señalan desde la Dirección, resulta imprescindible que la Hacienda foral cuente con la información completa y actualizada que le permita elaborar dichas propuestas de autoliquidación. De nada serviría que por facilitarles el trámite se hiciera de forma errónea, por lo que en este caso prima que la declaración de la renta se realice correctamente, lo cual beneficia no solo al contribuyente (evitándole la subsanación en el caso de que la liquidación no hubiera sido correcta por la falta de información) sino también al conjunto de la sociedad, pues no debemos olvidar que la correcta gestión de este servicio tiene múltiples beneficios, como la financiación de servicios públicos, la redistribución de la riqueza, la eficiencia y estabilidad económica o la reducción del fraude y la evasión fiscal, por mencionar algunos. Por tanto, resulta lógico, incluso prudente, que las propuestas de autoliquidación se envíen solo en aquellos casos en lo que existe una mínima garantía de contar con todos los datos necesarios que garanticen una correcta liquidación.

En virtud de todo lo expuesto, la Comisión de Ética Institucional adopta, por unanimidad, con fecha de 27 de junio del 2024, la siguiente

RESOLUCIÓN

Primero. -. Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos del Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público foral con relación a los valores de Eficiencia y Respeto y el principio de Cultura de gestión e innovación, y en el Código de Conducta y

Buenas Prácticas de los miembros de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de los altos cargos públicos y personal asimilado con relación a los principios de Nuevo modelo de gestión e innovación pública y Gobierno relacional y escucha activa de la ciudadanía, consideramos que el Departamento foral de Hacienda y Finanzas actúa siguiendo los parámetros de funcionamiento establecidos en la prestación del servicio de propuestas de autoliquidación de la declaración de la renta.

Segundo.- Con el fin de garantizar lo establecido en el Sistema de Integridad Institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de su sector público en relación con el especial cuidado que ha de tenerse en la prestación de servicios a colectivos especialmente vulnerables, y asegurar que sus necesidades se tengan en cuenta al desburocratizar trámites y fomentar la inclusión y la accesibilidad, recomendamos a los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa, incluido el de Hacienda y Finanzas, que dentro de esos parámetros de funcionamiento adopten las siguientes medidas:

- 1) Involucrar a los colectivos vulnerables y a las organizaciones que los representan en el proceso de diseño y revisión de los trámites y el asesoramiento sobre políticas y procedimientos.
- 2) Recoger *feedback* regularmente de los usuarios para ajustar y mejorar los procesos según sus necesidades y experiencias.
- 3) Realizar auditorías periódicas de accesibilidad y usabilidad para identificar problemas y áreas de mejora en los trámites y asegurar que los trámites sigan siendo inclusivos y accesibles.
- 4) Crear y promover contenidos digitales y servicios en línea que sean relevantes y útiles para los colectivos vulnerables, en idiomas y formatos accesibles.
- 5) Utilizar tecnologías de automatización para simplificar procesos y reducir la cantidad de información que los usuarios deben proporcionar manualmente.
- 6) Capacitar a los empleados públicos en habilidades de comunicación y atención a personas vulnerables, así como en el uso de tecnologías de asistencia.

Irene Berasaluze Lazkano
Presidenta de la Comisión de Ética Institucional