

HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN

DGT-R-XX-2022. Dirección General de Tributación. San José, a las XX horas XX minutos del XX de X del dos mil veintidós.

Considerando:

I.— Que el artículo 99 de la Ley N° 4755 “Código de Normas y Procedimientos Tributarios” y sus reformas, faculta a la Administración Tributaria para dictar normas generales para la correcta aplicación de las leyes tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

II.— Que el artículo 54 del Reglamento de Procedimiento Tributario, establece que las solicitudes presentadas por medios electrónicos o impresos deben contener los siguientes requisitos: a) Identificación del solicitante (nombre completo y número de documento de identidad), b) Señalamiento de lugar, correo electrónico o cualquier otro medio para recibir notificaciones, c) Solicitud firmada por el interesado, d) Exposición clara y precisa del motivo por el cual requiere la información.

III.— Que el artículo 56 del Reglamento de Procedimiento Tributario, establece que las solicitudes de información y las peticiones pueden ser presentadas por medio electrónico, siempre y cuando el obligado tributario disponga de la firma digital válidamente expedida. Además, determina que las solicitudes de información que se reciban por los medios electrónicos que válidamente determine la Administración Tributaria, deben ajustarse a las normas que sobre el tema definan las resoluciones respectivas.

IV.— Que mediante directriz DSC-D-01-2015 denominada: “Estrategia para la implementación de un solo correo electrónico para la recepción y respuesta de las solicitudes de información” se creó de forma centralizada para una atención estandarizar el servicio de información y asistencia al contribuyente un único canal de ingreso de las solicitudes de información vía correo electrónico, mediante la cuenta de infoyassistencia@hacienda.go.cr. Con el fin de “Brindar facilidades y servicios al obligado tributario para el cumplimiento de sus deberes tributarios”.

V.— Que mediante la resolución DGT-R-37-2020 “Resolución de requisitos para realizar todo tipo de trámite ante la Dirección General de Tributación relacionado con la acreditación, representación y el mandato, y con la autenticación de firmas”, de las ocho horas, cinco minutos del veintitrés de octubre de dos mil veinte, la Dirección General de Tributación. Esta resolución contempla los poderes o autorizaciones a terceros, así como, la correcta forma de autenticación de las firmas, cuando no sea el obligado tributario o representante legal de una persona jurídica, quien presente la solicitud de una gestión.

VI.— Que el artículo 57 del Decreto No. 38277- H Reglamento de procedimiento tributario establece que las solicitudes de información deben ser atendidas en cada Administración Tributaria en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de presentación de la solicitud de información en la Administración Tributaria. En los casos en que por la naturaleza de la solicitud la Administración Tributaria requiera de un plazo mayor al señalado, se debe comunicar por escrito al interesado dentro de los 10 días hábiles siguientes la ampliación del plazo y las razones por las cuales este se proroga.

VII.— Que la Administración Tributaria bajo una filosofía de servicio al usuario, y con el fin de favorecer y facilitar el acceso a los usuarios y contribuyentes, se crea esta plataforma Infoyasistencia, por medio de la cual se permite realizar, sin la obligatoriedad de crear usuario y contraseña, solicitudes de información básica tributaria, presentar gestiones específicas como solicitudes de modificación de datos para recuperación de contraseña en la plataforma Administración Tributaria Virtual (ATV) y plataforma de Trámites Virtuales (TRAVI), incidentes informáticos no relacionados con el Registro único Tributario (RUT) en herramientas de la Dirección General de Tributación.

VIII.— Que la plataforma infoyasistencia, no exige requisitos y es específicamente para solicitudes de información básica tributaria, diferenciándose de esta forma con TRAVI, la cual es la plataforma de trámites virtuales de uso obligatorio que la Dirección General de Tributación implementó para realizar otros tipos de trámites no tan expeditos.

IX.— Que la Sala Constitucional mediante sentencia N° 2011-008408 de las catorce horas y treinta minutos del veintiocho de junio del dos mil once, concluye que debe tenerse presente la brecha digital para no incurrir en desigualdades que afecten a quienes no tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento o, teniéndolo, enfrentan serias dificultades para su utilización al amparo de la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, y la Ley N° 7935 “Ley Integral para la Persona Adulta Mayor”.

X.— En atención a lo dispuesto en el considerando XII del Reglamento a la Ley 9416 y de conformidad con lo que se establece en el artículo 12 bis del Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC de fecha 22 de febrero de 2012, denominado “Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, se procedió a llenar la Sección I, denominada Control Previo de Mejora Regulatoria, del Formulario de Evaluación Costo Beneficio.

XI.— Que en acatamiento del artículo 174 del Código Tributario, el proyecto la presente resolución se publicó en el sitio Web <http://www.hacienda.go.cr>, en la sección "Propuestas en consulta pública", subsección "Proyectos Reglamentarios Tributarios"; antes de su dictado definitivo, con el fin de que las entidades representativas de carácter general, corporativo o de intereses difusos, conozcan sobre este proyecto de resolución y puedan realizar las observaciones sobre el mismo, en el plazo de diez días hábiles siguientes a la publicación del primer aviso en el Diario Oficial La Gaceta. Los avisos fueron publicados el _____ en la Gaceta N° _____ y el _____ de _____ del 2022 en la Gaceta _____ respectivamente.

XII.— Que a la fecha de emisión de esta resolución se recibieron y atendieron las observaciones al proyecto indicado, siendo que la presente corresponde a la versión final aprobada **Por tanto,**

RESUELVE:

CONDICIONES DE USO PARA LA PLATAFORMA DE INFOYASISTENCIA

Artículo 1º—Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer las condiciones generales que regulan el uso de la plataforma denominada Plataforma de

Infoyasistencia, disponible en la página web del Ministerio de Hacienda de Costa Rica www.hacienda.go.cr.

Artículo 2º.—Definiciones.

- a. **Acuse de recibido:** Es el comprobante que emite el sistema de la plataforma Infoyasistencia, y es enviado al correo electrónico registrado por el usuario, el cual corresponde a la confirmatoria de la recepción de la solicitud presentada y este contará con un número correlativo.
- b. **Correo electrónico para uso de Infoyasistencia:** Dirección de correo electrónico que debe ser suministrada obligatoriamente, por primera vez, durante el llenado del formulario Electrónico, la cual queda almacenada en la plataforma para futuros registros, queda bajo responsabilidad del usuario actualizarlo antes de presentar un nuevo registro en caso de cambio. La Administración Tributaria, por razones de seguridad, utilizará como único canal esta dirección de correo electrónico para enviar el acuse de recibido, notificar requerimientos, enviar la resolución y demás notificaciones relacionadas con la solicitud presentada. En caso de que el solicitante requiera que se le notifique los requerimientos o respuesta a otra cuenta de correo electrónico, así lo debe indicar en el escrito del formulario presentado.}
- c. **Formulario Electrónico:** Documento que debe ser llenado para registrar una solicitud de información y asistencia, incidente o gestión. Se debe registrar un único formulario por persona para cada solicitud, incidente o gestión. Los formularios quedan visibles en la plataforma para ser consultado y/o adjuntar documentos.
- d. **Gestiones:** Solicitud para gestionar una recuperación de clave temporal en la plataforma ATV, y modificación de datos para la autogestión de clave temporal en las plataformas TRAVI y ATV.
- e. **Identificación:** Número de identificación de la persona física que presenta el formulario electrónico. Solo debe ser llenado con datos de personas físicas, como cédula nacional, Documento de Identificación Migratorio para Extranjeros (DIMEX), Numero de Identificación Tributario Especial (NITE), Documento de Identificación para Diplomáticos (DIDI) y pasaportes.
- f. **Incidentes de Carácter Tecnológico:** Incidentes tecnológicos sobre el uso de las diferentes plataformas y herramientas de la Dirección General de Tributación, que no tengan relación con la información del Registro Único Tributario del contribuyente.
- g. **Número correlativo:** Es el número que se asignará a cada solicitud presentada por medio del formulario electrónico, el cual puede ser

utilizado para: realizar la búsqueda de la solicitud en la plataforma, podrá conocer en qué estado se encuentra su solicitud, así como, actualizar, dar seguimiento o cancelar la solicitud desde la plataforma. También, este número correlativo será indicado para requerir algún requisito o bien para efectos de notificar el resultado de la solicitud por parte de los funcionarios de Infoyasistencia.

h. Plataforma Infoyasistencia: Plataforma electrónica para la recepción del formulario electrónico de Infoyasistencia, en el cual se pueden registrar, solicitudes de información y asistencia básicas tributarias, incidentes tecnológicos sobre el uso de las diferentes plataformas y herramientas de la Dirección General de Tributación, y gestiones relacionadas con la recuperación de clave o modificación de datos en las plataformas de Trámite Virtual (TRAVI) y Administración Tributaria Virtual (ATV), amparadas al artículo 54 del Reglamento de Procedimiento Tributario.

i. Solicitud de información y Asistencia Básica: Solicitud básica sobre trámites y sus requisitos, e información general sobre los impuestos administrados por la Dirección General de Tributación, registrada por medio del formulario electrónico en la plataforma Infoyasistencia, sin llegar a ser esta una reclamación sobre un caso real que se fundamentan en razones de legalidad.

j. Usuario: Persona física que registra el formulario electrónico en la plataforma de Infoyasistencia.

Artículo 3°. Requisitos generales con los que debe contar el caso registrado:

- a) Identificación del solicitante: Nombre completo y número de documento de identidad.
- b) Solicitud por escrito con la exposición clara y precisa del motivo por el cual requiere la información.
- c) Nota firmada por el solicitante: Para los casos en los cuales soliciten una gestión, esta solicitud por escrito debe explicar claramente lo que se requiere, y en la plataforma específica donde se necesita. Debe ser firmada digitalmente cumpliendo con las políticas y normativas de Firma Digital en Costa Rica, o bien con firma autógrafa y la cual debe ser lo más parecida a la firma del documento de identificación. En caso de actuar en nombre de un tercero deberá aportar un poder especial según lo establecido en el artículo 1256 del Código Civil.
- d) Señalamiento de correo electrónico para recibir notificaciones.

Referente a los requisitos indicados anteriormente, la Administración Tributaria podrá solicitarlos en cualquier momento para verificar su validez.

Artículo 4°.—Obligatoriedad de uso de la plataforma Infoyasistencia: En cumplimiento con artículo 54 del Decreto No. 38277- H Reglamento de procedimiento tributario, se establece el uso obligatorio de los servicios de la plataforma Infoyasistencia para la presentación de solicitudes de información y asistencia básicas tributarias, incidentes tecnológicos sobre el uso de las diferentes plataformas y herramientas de la Dirección General de Tributación, y gestiones relacionadas con la

recuperación de clave del portal ATV o modificación de datos en las plataformas como TRAVI y ATV, amparadas al artículo 54 del Reglamento de Procedimiento Tributario.

Artículo 5°.—Utilización de la Plataforma Infoyasistencia.

En cumplimiento con artículo 54 del Decreto No. 38277- H Reglamento de procedimiento tributario, se pone a disposición en la plataforma Infoyasistencia un formulario electrónico, el cual debe ser llenado con todos los datos solicitados. En este formulario se deben aportar todos los requisitos solicitados según el tipo solicitud, incidente o gestión. Se debe registrar una dirección de correo electrónico para recibir el acuse de recibido, requerimientos, respuestas y demás información relacionada con la solicitud presentada. La plataforma no solicita creación de usuario, ni contraseña.

Artículo 6°—Atención de las solicitudes. La resolución y atención de las solicitudes contenidas en los formularios, se efectuarán de acuerdo con la normativa tributaria.

Cuando se incumpla total o parcialmente con la presentación de los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación, según los procedimientos en cada caso, será requerido el cumplimiento de lo faltante, y en caso de no cumplirlos dentro del plazo establecido de 10 días hábiles de conformidad con lo establecido en los artículos 57 y 59 del Decreto No. 38277- H Reglamento de procedimiento tributario, se dará por rechazado el caso por falta de requisitos y se cerrará la solicitud presentada por medio de la plataforma Infoyasistencia, sin detrimento que se pueda reiniciar su trámite. Debido a ello, la persona deberá registrar un nuevo caso en la plataforma.

Artículo 7°—Fecha en que se tienen por recibidos las solicitudes presentadas por medio de la plataforma Infoyasistencia. En aplicación del artículo 57 del Decreto No. 38277- H Reglamento de procedimiento tributario, aquellas solicitudes que se remitan a través de la plataforma Infoyasistencia, deben ser atendidas en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de presentación de la solicitud.

Aquellas que se remitan en horas o días inhábiles se tendrán por ingresadas a la Administración Tributaria el día hábil siguiente al de la transmisión.

Artículo 8°—Herramienta de ayuda en el portal Infoyasistencia. Dentro de los servicios que se ofrecen en esta plataforma se ha puesto a disposición un chat, denominado “Chat Infoyasistencia”, que corresponde a un asistente virtual que le ayudará en temas específicos mostrados mediante una lista al inicio de la ventana del chat, asimismo en el momento que el usuario lo solicite, la conversación del chat podrá ser atendida por un funcionario.

Artículo 9°—Seguridad en el uso de la plataforma tecnológica. La Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda, garantiza la individualidad, seguridad e integridad de la información enviada y recibida por el usuario mediante la plataforma Infoyasistencia.

Artículo 10°—Contingencia ante suspensión de la plataforma Infoyasistencia. En caso de que se presente cualquier situación que provoque una suspensión temporal de la plataforma Infoyasistencia, atribuible a la Administración Tributaria, se habilitará para la presentación de las solicitudes la cuenta de correo electrónico:

|

Infoyasistencia@hacienda.go.cr

Artículo 11°—Vigencia. Rige a partir de su publicación.

Disposiciones transitorias

TRANSITORIO I.- Las solicitudes recibidas a través de la cuenta Infoyasistencia@hacienda.go.cr, que se encuentren pendientes de responder, se les dará el debido proceso de atención y se resolverán siempre y cuando se cumpla con los requisitos que se hayan requerido en caso de haber sido necesario.

TRANSITORIO II.- Una vez publicada la presente resolución, a partir de la fecha de rige, todas las solicitudes indicadas en esta resolución que se presenten por otro medio que no sea los indicados en esta, se darán por no presentados. Todas aquellas solicitudes, presentadas antes de la entrada en vigencia de la presente resolución y que se encuentren en tránsito, serán debidamente atendidas.

Kattia Vargas Rivera.—Carlos Luis Vargas Durán.—1 vez.—Solicitud N° xxx.—(xxx).