

**MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN**

Resolución N° MH-DGT-RES-0000-2025.- *“Lineamientos para la presentación de solicitudes de información, peticiones y consultas tributarias ante la Dirección General de Tributación por medio de la oficina virtual del Sistema de Administración Tributaria TRIBU-CR”.*
San José a las 00 horas del 00 de 00 de dos mil veinticinco.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N°4755 del 3 de mayo de 1971 y sus reformas, en adelante Código Tributario, faculta a la Administración Tributaria para dictar normas generales tendientes a la correcta aplicación de las leyes tributarias, dentro de los límites que fijen las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.
- II. Que el artículo 53 del Decreto Ejecutivo N°38277-H del 07 de marzo del 2014 y sus reformas, denominado Reglamento de Procedimiento Tributario, en lo sucesivo “RPT” establece los medios a través de los cuales los obligados tributarios podrán dirigirse a la Administración Tributaria, a saber: solicitudes de información, peticiones al amparo del artículo 102 del Código y consultas tributarias con fundamento en el artículo 119 del Código Tributario.
- III. Que el artículo 54 del RPT señala que las solicitudes de información se pueden realizar en forma verbal, por vía telefónica, por medio electrónico o impreso.
- IV. Que, la Dirección General de Tributación, bajo una filosofía de servicio al ciudadano, utiliza el desarrollo tecnológico para facilitar la comunicación con los obligados tributarios así como hacer más eficientes los procesos que realiza el ciudadano.
- V. Que, de conformidad con lo indicado en el Considerando IV, se están desarrollando un conjunto de acciones cuyo propósito es la implementación y ejecución de sistemas de información y procedimientos eficientes de planificación, coordinación y control, para lograr el cumplimiento voluntario de los deberes de los obligados tributarios. Todo ello, soportado en una plataforma tecnológica de avanzada que pretende ofrecer a los interesados, servicios electrónicos que faciliten la labor de la Dirección General de Tributación y del ciudadano.

- VI. Que con el fin de beneficiar al usuario con trámites más expeditos, se aprobó la Ley N° 9922 denominada “Aprobación del Contrato de Préstamo N°9075-CR para financiar el proyecto Fiscal Management Improvement Project Modernizar y Digitalizar los Sistemas Tecnológicos del Ministerio de Hacienda, conocido como «Hacienda Digital para el Bicentenario», del 21 de noviembre de 2020 entre el Gobierno de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento” publicada en el Alcance N°310 a La Gaceta N° 278 del veintitrés de noviembre del mismo año.
- VII. Que producto del contrato de préstamo indicado, la Dirección General de Tributación desarrolló el sistema informático denominado “Sistema Integrado de Gestión Tributaria”, en adelante TRIBU-CR mediante el cual los obligados tributarios deben cumplir con sus obligaciones formales y materiales que surjan de su dinámica tributaria en el ejercicio de sus actividades económicas.
- VIII. Que con la implementación de TRIBU-CR el ciudadano tendrá a disposición una oficina virtual, mediante la cual podrá acceder de forma ágil y eficiente a información relevante para realizar las gestiones que requiera ante la Dirección General de Tributación. Asimismo, quienes lo requieran podrán solicitar la creación de una cuenta para el ingreso al portal privado de dicha oficina virtual, lo que les permitirá, entre otros, presentar y tramitar solicitudes de información, peticiones y consultas tributarias. Conforme a lo anterior se traslada de la plataforma de Trámites Virtuales (TRAVI) al sistema TRIBU-CR el canal mediante el cual los ciudadanos pueden, entre otros, realizar trámites y plantear sus consultas a la Administración Tributaria.
- IX. Que de manera excepcional, aquellos obligados tributarios o ciudadanos, que por alguna circunstancia particular se encuentran en lo que se denomina brecha digital, entendida ésta como la desigualdad existente entre las personas respecto a las posibilidades en cuanto al acceso y uso en las tecnologías de la información, sea por razones, entre otras, de localización geográfica, economía, cultura, edad, género, salud, discapacidad, y que requieran presentar solicitudes de información, peticiones y/o consultas tributarias, podrán acudir a las oficinas de la Administración Tributaria y solicitar la asistencia para realizar el trámite de creación de usuario en el sistema; así como el acceso y orientación para el uso de las respectivas herramientas tecnológicas.

- X. Que las condiciones generales que regularán el uso del sistema TRIBU-CR para el cumplimiento de los deberes formales y materiales que recaen sobre los obligados tributarios, serán establecidas mediante resolución de alcance general que publicará la Dirección General de Tributación.
- XI. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 bis del Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC del 22 de febrero de 2012 y su reforma, denominado “Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, se procedió con el llenado de la Sección I del formulario N° 2947 en SICOPRE, concluyéndose que la presente regulación en lugar de crear cargas, trámites o requisitos nuevos al administrado, sino que habilita un nuevo sistema de atención a los ciudadanos en el cual sus gestiones serán atendidas en una forma más ágil y eficientes, por lo que se facilita el proceso para que los usuarios realicen sus solicitudes ante la Dirección General de Tributación.
- XII. Que en acatamiento del artículo 174 del Código Tributario, el proyecto de la presente resolución se publicó en el sitio Web <https://www.hacienda.go.cr/ProyectosConsultaPublica.html> sección “Proyectos en Consulta Pública”; 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 en Las Gacetas N° 000 del 000 de 000 del 000 y N° 000 del 000 de 000 del 000, respectivamente. Por lo que a la fecha de emisión de esta resolución se recibieron observaciones al proyecto indicado, y se consideraron las observaciones atinentes, siendo que la presente corresponde a la versión final aprobada.

Por tanto,

el Director General de Tributación resuelve emitir la presente resolución:

“Lineamientos para la presentación de solicitudes de información, peticiones y consultas tributarias ante la Dirección General de Tributación por medio de la oficina virtual del Sistema de Administración Tributaria TRIBU-CR”

Artículo 1.- Oficina virtual como plataforma de gestión de trámites tributarios.

La oficina virtual de TRIBU-CR, OVI según sus siglas, será el principal medio de contacto entre la Dirección General de Tributación y las personas físicas y jurídicas que tengan relación o puedan relacionarse con esta, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la realización de los trámites que requiera.

La OVI contará con dos tipos de acceso:

1. Acceso general: es el medio por el cual los obligados tributarios y público en general tendrán acceso a la información tributaria de acceso público y sobre los servicios que brinda la Dirección General de Tributación, sin necesidad de autenticación.
2. Acceso restringido: es el medio por el cual el usuario, mediante autenticación, accederá al portal privado de TRIBU-CR para para cumplir con las obligaciones tributarias y/o hacer valer los derechos contemplados en la normativa que regula la materia.

Para el acceso restringido se debe ingresar al portal privado del usuario de TRIBU-CR, para lo cual el mismo deberá crear una cuenta para acceso identificado, lo que hará mediante la opción “crear cuenta de usuario” de la oficina virtual.

Artículo 2.- Obligatoriedad del uso de la oficina virtual

Se establece el uso obligatorio de la OVI para la tramitación de solicitudes, peticiones y consultas tributarias ante la Dirección General de Tributación, con excepción de aquellos trámites para los cuales las dependencias de la Dirección General de Tributación hayan establecido otro medio, lo cual será comunicado en OVI o por los medios de comunicación oficiales.

Para casos excepcionales referentes a la dificultad en el acceso y utilización de las tecnologías de información y comunicación conocida como “brecha digital”, el ciudadano podrá apersonarse en las oficinas de la Dirección General de Tributación abiertas al público, con los requisitos correspondientes a la solicitud que desea presentar, para

ser atendido y recibir la ayuda necesaria para la presentación de la misma. Por brecha digital se denomina la desigualdad existente entre las personas respecto a las posibilidades en cuanto al acceso y uso en las tecnologías de la información, sea por razones, entre otras, de localización geográfica, economía, cultura, edad, género, salud, discapacidad.

Artículo 3.- Tipos de solicitudes.

El usuario podrá presentar en la OVI las solicitudes contempladas en el artículo 53 del Reglamento de Procedimiento Tributario y que se señalan a continuación: solicitudes de información, peticiones fundamentadas en el artículo 102 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y consultas tributarias amparadas en el artículo 119 de la normativa indicada.

La lista de trámites que se realizan en la OVI se mantendrá actualizada en la propia oficina virtual.

Artículo 4.- Requisitos de las solicitudes.

En conjunto con los requisitos establecidos en los artículos 54 al 56 del Reglamento de Procedimiento Tributario según corresponda a cada tipo de gestión específica, los requisitos para cada trámite se mantendrán actualizados en el acceso general de la oficina virtual de TRIBU-CR, en la opción “Solicitudes Tributarias” del bloque “Información”; y en el portal privado cada solicitud contará con una ayuda desplegable que también incluirá dichos requisitos.

Los documentos que se adjunten a la solicitud deberán remitirse mediante la oficina virtual en el formato que sea requerido por parte de la Dirección General de Tributación según se establezca en la normativa que regula el trámite y que también se indicará en el detalle de requisitos para cada trámite. Cuando las solicitudes sean presentadas por un tercero autorizado, deberá adjuntar el poder mediante el cual se le autoriza para realizar dicha acción.

Si el solicitante incumple total o parcialmente con la presentación de los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación para cada trámite, será requerido o prevenido por una única vez para que aporte el o los requisitos faltantes, para lo cual se le otorgará un plazo de 10 días hábiles.

En caso de no cumplir con el requerimiento dentro del plazo establecido, el trámite será rechazado por falta de requisitos y se archivará, sin perjuicio de que el interesado pueda volver a gestionar el trámite mediante la presentación de una nueva solicitud, de conformidad con el artículo 59 del RPT.

Para el caso de la consulta tributaria regulada por el artículo 119 del Código Tributario, de no atender el consultante la prevención, la consulta se tramitará con la información que conste en el expediente, en aplicación del numeral 64 del Reglamento citado.

Artículo 5.- Acuse de recibo de las solicitudes y del cumplimiento de los requerimientos de información

Ante cada gestión el sistema emitirá un acuse de recibo que se guardará, para su consulta o descarga, en la opción de la oficina virtual “Presentación de solicitudes y consultas del expediente”, en la columna “Documentos adjuntos”.

Los acuses de recibo emitidos por el sistema o contenidos en él, se constituyen como medio de comprobación de la gestión realizada, o de los datos transmitidos a través de este. El acuse de recibo no implica manifestación de conformidad con el contenido de los documentos presentadas por los usuarios.

Artículo 6.- Fecha en que se tienen por recibidas las solicitudes

Las solicitudes de información, peticiones y/o consultas tributarias, que se presenten por medio de la OVI en días y horas hábiles se tendrán por recibidas en esa misma fecha. Las que se remitan en días y horas inhábiles se tendrán por recibidas el día hábil siguiente al de la transmisión.

Lo indicado también aplica para el caso de respuestas en cumplimiento de requerimientos realizados por la Administración Tributaria.

Artículo 7.- Medio para recibir notificaciones.

Al momento de presentar el trámite, el usuario podrá señalar como medio para recibir notificaciones: el correo electrónico registrado al momento de inscribirse en el Registro Único Hacendario, o el indicado al crear el usuario en la oficina virtual en caso de la que la persona no esté inscrita en el Registro citado y al buzón hacendario si este fuera su canal de comunicación preferente.

Durante la tramitación de la solicitud el usuario puede modificar el correo electrónico o elegir recibir notificaciones mediante el buzón hacendario. En todos los casos el sistema tomará para realizar la notificación el último medio seleccionado.

Artículo 8.- Plazo para la atención de las solicitudes.

La atención de las solicitudes se realizará dentro de los plazos establecidos en las leyes y reglamentos que regulan la materia según el tipo de solicitud.

En los casos en que no se establezca un plazo, se tomará en cuenta el plazo establecido en la Ley N° 9097 del 26 de octubre del 2012, denominada Ley de Regulación del derecho de petición.

Artículo 9.- Disconformidad del obligado tributario.

En caso de disconformidad con lo resuelto, en el tanto se trate de alguno de los actos administrativos señalados en el artículo 156 del Código Tributario, el obligado tributario podrá plantear los recursos correspondientes, derecho que se le otorgará conforme a la normativa que regula la materia de su solicitud.

Artículo 10.- Desistimiento de la solicitud

El usuario, podrá, en cualquier momento, desistir de su solicitud, lo que podrá realizar mediante la opción disponible en la OVI.

Artículo 11.- Solicitudes interinstitucionales.

Las instituciones que requieran información de terceros en poder de la Dirección General de Tributación o que en el ejercicio de sus funciones requieran el trámite de alguna solicitud de las reguladas en la presente resolución, deberán gestionar las mismas mediante la OVI, con excepción de aquellos trámites para los cuales la Dirección General de Tributación haya definido un mecanismo diferente para su presentación y gestión.

Para efectos de lo indicado en el párrafo anterior, la creación del usuario de acceso interinstitucional será realizada según los procedimientos que la Dirección General de Tributación establezca.

Artículo 12.- Responsabilidad en el uso de las claves de acceso al sistema.

La clave de acceso es de uso personal. Queda absolutamente prohibido al usuario del sistema TRIBU-CR, facilitar a un tercero el uso de las credenciales de acceso, para acceder a los servicios electrónicos que brinda la Dirección General de Tributación.

En todo caso, el uso de la clave es responsabilidad exclusiva del usuario, el cual deberá actuar con la debida diligencia y tomar las medidas de seguridad necesarias para mantener bajo estricto control y evitar toda utilización no autorizada.

En caso de riesgo sobre la confidencialidad de la clave deberá proceder inmediatamente, bajo su responsabilidad, al cambio de esta en el sistema.

Artículo 13.- Derogatoria

La presente resolución deja sin efecto la resolución MH-DGT-RES-0010-2023 denominada “Condiciones de uso para la plataforma de trámites virtuales TRAVI”.

Artículo 14.- Vigencia.

La presente resolución rige a partir del 2 de junio de 2025.

Publíquese. – Mario Ramos Martínez. Director General de Tributación.
– 1 vez.