



FORMOSA, 24 de Noviembre de 2020

VISTO:

Las facultades reglamentarias de la Dirección General de Rentas previstas en el artículo 7º inciso 12) del Código Fiscal de la Provincia de Formosa, Ley N° 1.589 y sus modificatorias, y la Resolución General N° 21/2020 – DGR, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Resolución General mencionada en el Visto dispuso en su artículo 2º que los trámites, consultas y requerimientos de información aprobados en su Anexo I se efectúen de manera virtual;

Que, es propósito de esta Dirección avanzar hacia la interacción virtual que realizan los contribuyentes ante el Fisco Provincial, de manera tal que la iniciación y resolución de los mismos se gestione de ser posible, íntegramente por esta vía, de manera ágil, práctica y segura, no siendo necesaria la presencia física de los interesados;

Que, para lograr dicho objetivo, esta Dirección ha decidido implementar una modalidad de atención no presencial a través de la aplicación de mensajería instantánea **“WhatsApp- WhatsApp Bussines”** que permitirá efectuar consultas, requerimientos y determinados trámites hasta la conclusión final de los mismos;

Que, ha tomado intervención la Subdirección Jurídica y Técnica de la Dirección, pronunciándose en sentido favorable sobre la reglamentación propuesta;

Que, la presente se dicta en uso de las atribuciones conferidas por los artículos 7º inc. 12), 25º y demás concordantes del Código Fiscal de la Provincia de Formosa-Ley 1.589;

Por ello,

LA DIRECTORA GENERAL DE RENTAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: CRÉASE la modalidad de Atención no Presencial a través de la aplicación de mensajería instantánea **“WhatsApp- WhatsApp Bussines”**. La herramienta de comunicación será aplicada en todo el ámbito de la Dirección General de Rentas.

Para poder efectuar consultas, requerimientos y trámites a través de esta modalidad, los contribuyentes y responsables deberán tener constituido el domicilio fiscal electrónico establecido por el artículo 18º del Código Fiscal de la Provincia y su reglamentación Resolución General N° 18/2016.

ARTÍCULO 2º: APRUÉBASE el Anexo I "Modalidad de Atención No Presencial" que se adjunta al presente instrumento, el cual establece las líneas habilitadas, días, horarios de atención y demás condiciones a las que deberán ajustarse los usuarios de este nuevo servicio.

ARTÍCULO 3º: APRUÉBASE el Anexo II Formulario "F06-W", el cual se adjunta al presente instrumento, para establecer la identidad de la persona que consulta, definir en qué carácter efectúa la consulta e iniciar los procesos de validación de datos requeridos para el uso de esta modalidad de atención.

ARTÍCULO 4º: LA presente Resolución entrará en vigencia a partir del 1 de Diciembre de 2020.

ARTÍCULO 5º: REGÍSTRESE, Comuníquese a los sectores intervinientes en la aplicación de la presente. Publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia de Formosa. Cumplido, ARCHÍVESE.

RESOLUCION GENERAL: 062/2020

C.P. Mariela C. Arias
DIRECTORA
Dirección General de Rentas - Formosa



ANEXO I R.G. N° 062/2020

MODALIDAD DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL

1. Generalidades:

Se trata de una herramienta de comunicación implementada en el ámbito de la Dirección General de Rentas que se pone a disposición de los Contribuyentes y de los Ciudadanos en General creada por esta Dirección General y puesta a disposición del contribuyente.

A través de la aplicación de mensajería instantánea **“WhatsApp”**, los contribuyentes podrán efectuar consultas y gestiones de manera remota, sin tener que desplazarse hasta la Dirección, intentando el Fisco a través de esta modalidad canalizarlas y atenderlas en tiempo, con eficiencia y eficacia.

La ATENCION NO PRESENCIAL abarca, la interacción en tiempo real con el contribuyente, mediante el uso de la aplicación, **“WhatsApp” – “WhatsApp Business”**, recepcionando la problemática de su interés, es decir el objeto de cada **“Chat”** o **“Conversación”** y la respuesta del operador del Fisco que en todos los casos intentará brindar una solución a la requisitoria planteada.

2. Acceso a la Modalidad de Atención No presencial:

La Dirección ha dispuesto para la implementación de esta herramienta dos (2) números de teléfonos celulares habilitados para el acceso exclusivo a la aplicación **“WhatsApp” – “WhatsApp Business”**.

Los mismos se detallan seguidamente:

Línea N° 1: +54 9 370 4404352

Línea N° 2: +54 9 370 4469837

3. Horarios y Días de Atención:

- Lunes a Viernes de 07:45 a 12:45 hs
- La atención se efectuará solo los días hábiles

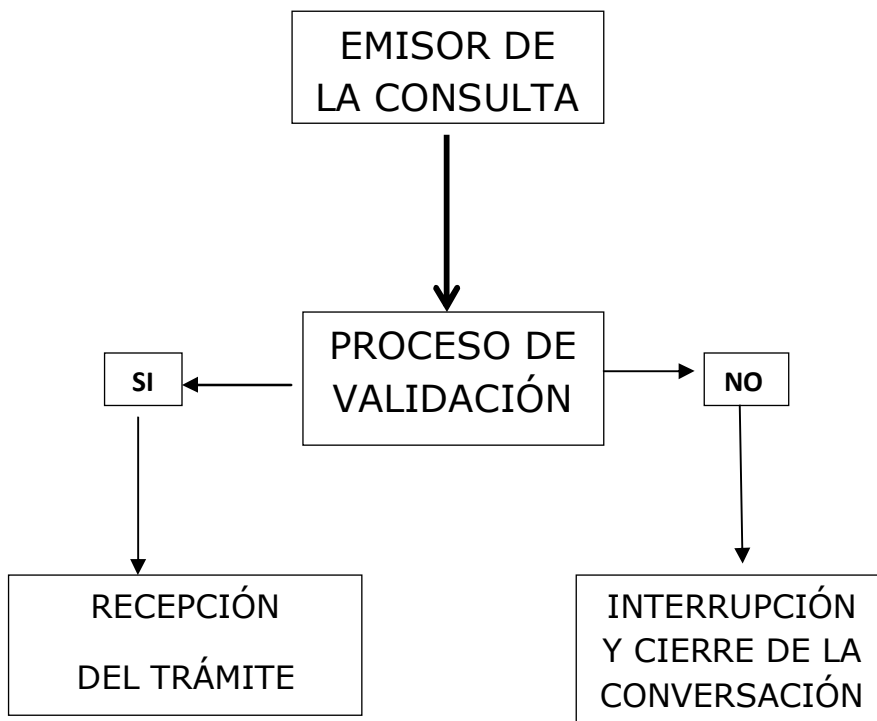
4. Validación de datos:

Atento a la garantía para el contribuyente y el deber para el Fisco del Secreto Fiscal previsto por el artículo 8° del Código Fiscal de la Provincia de Formosa-Ley 1589 y sus modificatorias, previo a pronunciarse sobre la consulta o requerimiento, se procederá a validar los datos de la persona que utiliza el servicio, ya que puede tratarse de un familiar, un gestor, un contador, un estudio contable o el mismísimo contribuyente.

Para proceder a la identificación de la persona, ésta deberá completar el formulario virtual **F06-W** que le será remitido al momento de entablar la comunicación, En el mismo deberá consignar por única vez los datos personales, si actúa a nombre propio o en representación, domicilio fiscal, domicilio fiscal electrónico y demás datos de contacto.

Esta acción será condición obligatoria para iniciar cualquier tipo de gestión. Esta modalidad comprobará el vínculo existente entre el Titular de la obligación y el representante, en el caso que corresponda.

Autenticado los datos del interesado, se procede a analizar plenamente el objeto de la consulta o requerimiento. Esto abarca la comprensión total del problema interpuesto.



5. Proceso de la interacción:

Autenticado los datos del interesado, se procede a analizar plenamente el objeto del requerimiento o consulta. Esto abarca la comprensión total del problema interpuesto, siguiendo inmediatamente el estudio individual por parte del Agente receptor.

Los grados de análisis y respuesta se formulan en función de la complejidad del caso. Para ello, se conforma el siguiente esquema:

- Análisis del Agente Receptor de la consulta
- Si la cuestión puede ser resuelta sin más trámite por el receptor así lo hará de manera inmediata. Por el contrario, si por la complejidad del caso, la respuesta no puede ser rápida, así se hará saber al interesado y el plazo en la cual podrá ser brindada, quedando la contestación supeditada al análisis que el caso requiera.
- Una vez evacuada la problemática, independientemente de su complejidad, la respuesta es brindada oportunamente por el mismo canal del que se inició la gestión, es decir **“WhatsApp” – “WhatsApp Business”**.
- **En cambio, si la respuesta tratase de una cuestión que pudiera vulnerar El Secreto Fiscal, la misma será brindada a través del correo electrónico validado por la Dirección para obtener el domicilio fiscal electrónico (RG N° 18/2016), sin excepción.**



6. Consultas y Trámites Autorizados:

Consultas referidas a:

- Estado de deuda, Situación Fiscal, Riesgo Fiscal.
- Estado de trámites de modificaciones, altas, bajas de actividades económicas.
- Estado de trámites de cese como contribuyente de impuestos.
- Estado de expedientes de exención de tributos, compensación de impuestos, procesos de acreditaciones, exclusiones de regímenes de pago a cuenta de tributos.
- Impacto de pagos en la cuenta corriente tributaria.
- Constitución del buzón fiscal, configuración.
- Obtención de turnos para la atención presencial.
- Bonificaciones Rechazadas.
- Visualización de mensajes en buzón fiscal.
- Medios de pago autorizados.
- Instrucciones para informar pagos efectuados por transferencia bancaria.
- Tutoriales.
- Armonización de novedades tributarias.

En cuanto a trámites, se podrá gestionar:

- Rehabilitación de Inscripciones (RG 11/15).
- Envío de volantes de pago para multas e impuestos.
- Envío de formularios de exhibición obligatoria en los comercios y negocios.
- Simulación de planes de pago y formalización de los mismos.
- Envío de formularios para inscripción en impuestos y distintos regímenes que la Dirección administra.
- Envío de volantes de tasas retributivas de servicios (especiales).
- Informar correos electrónicos (casos específicos).
- Acreditación de pagos no imputados oportunamente por errores de proceso o falta de comunicación.

7. Cultura Tributaria:

Canalizando esta aplicación de gran alcance en la ciudadanía, se pondera esta circunstancia, como estrategia para fomentar la cultura tributaria y generar conciencia de la necesidad de pagar impuestos para así, lograr la buena salud económica y democrática de la población

Esto se llevará a cabo y en sincronización con las novedades que ofrezcan los portales web y multimedia de la Dirección, para lograr un impacto uniforme en los destinatarios.

8. Pautas de Convivencia:

La Dirección pretende que el contribuyente aproveche este espacio de comunicación en interacción y a la vez experimente un nuevo servicio de asistencia, ágil, útil y dinámico. Para ello los usuarios del servicio deberán respetar las siguientes pautas para conversar en un marco de cordialidad:

- a) La atención por este canal deberá desarrollarse en un ambiente de competencia respetuosa.
- b) El servicio de atención a través del Whatsapp en un espacio de soporte al contribuyente, apoyo y colaboración. La misión de la Dirección es guiar, asistir y contribuir a resolver todas las consultas, inquietudes o gestiones requeridas vinculadas a los tributos que administra. Las respuestas brindadas por este medio **SON INFORMATIVAS, SIN CARÁCTER VINCULANTE.**
- c) El dialogo deberá enmarcarse siempre con respeto, por lo que los mensajes de tono vulgar, discriminatorios, insultantes, difamatorias, con palabras ofensivas o de crítica que no sea constructiva no serán atendidos.
- d) Los usuarios que atenten contra estas pautas de convivencia, el buen funcionamiento y orden en este canal de atención serán bloqueados.
- e) En cuanto a trámites a través de esta modalidad, los mismos se irán receptando aquellos trámites que progresivamente se vayan autorizando por la Dirección, los que serán sometidos a la validación establecida en el presente instrumento, que garanticen el cumplimiento y legitimidad de todos los requisitos.



ANEXO II R.G. N° 062/2020

FORMULARIO F06-W



ATENCIÓN NO PRESENCIAL

Consultas y Trámites

Para iniciar el chat completá este breve formulario.

¿Cuál es tu nombre y apellido?

Ingresá tu N° de celular

La consulta, la efectúas en carácter de:

Ingresá el N° de CUIT

Iniciar WhatsApp