



Políticas de uso para la prestación del Servicio de Orientación y Asesoría Escrita por Correo Electrónico

Para brindarle la atención que merece, le solicitamos que sea tan amable de tener en cuenta lo siguiente:

1. La información que proporciona esta Procuraduría, a través de este medio, es en relación con asuntos en materia fiscal en el orden federal.
2. Es recomendable pueda proporcionar toda la documentación relativa a su planteamiento o problemática la cual deberá de adjuntarse en formato PDF.
3. El servicio de orientación y asesoría escrita por correo electrónico solo podrá ser proporcionado a través del correo institucional atencionalcontribuyente@prodecon.gob.mx.
4. El servicio se proporcionará de manera **confidencial y gratuita**.
5. El servicio de orientación y asesoría escrita por correo electrónico será prestado de manera oportuna, conforme a las manifestaciones, datos y documentos que proporcione la persona contribuyente o solicitante, sin perjuicio de la eventual existencia de otros datos, información o documentación que se presenten con posterioridad en éste u otros canales de atención y que sirvan de soporte para sustentar una nueva asesoría.
6. Para realizar un debido análisis de la información, es necesario que la persona contribuyente o solicitante realice una **descripción detallada** de la problemática o planteamiento sobre la que requiere el servicio.
7. Queda estrictamente **prohibido utilizar lenguaje ofensivo o inapropiado, así como el envío de imágenes ofensivas**.





8. Por su seguridad, **en ningún caso deberá proporcionar claves personales o contraseñas** de cualquier tipo al personal de esta Procuraduría.
9. A fin de otorgarle la asesoría adecuada, si por el tipo de consulta es necesario llevar a cabo un mayor análisis, con fundamento en el artículo 29 de los **Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente**, se le informará sobre dicha situación a efecto de brindarle posteriormente las alternativas de solución a la situación planteada.
10. A través de este servicio **no se podrán realizar cálculos de impuestos, ni el llenado de declaraciones, formularios o avisos.**

Esta Procuraduría se reserva el derecho de proporcionar atención a las personas solicitantes del servicio de orientación y asesoría escrita por correo electrónico, en caso de que la persona contribuyente o solicitante incumpla con alguna de las políticas antes señaladas.

