



Políticas de uso para la prestación del Servicio de Orientación y Asesoría Telefónica

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, por este medio, es en relación con asuntos en materia fiscal en el orden federal.
2. El servicio se proporcionará de manera **confidencial y gratuita**.
3. El servicio será prestado de manera oportuna, conforme a las manifestaciones, datos e información 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.
4. 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.
5. Queda estrictamente **prohibido utilizar lenguaje ofensivo o inapropiado**.
6. Por su seguridad, **en ningún caso deberá proporcionar claves personales o contraseñas** de cualquier tipo al personal de esta Procuraduría.
7. A fin de otorgarle la asesoría adecuada, si por el tipo de la 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 y se le brindarán posteriormente las alternativas de solución a la situación planteada.





8. 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 telefónica, en caso de que se incumpla con alguna de las políticas antes señaladas.

