

Charla Virtual Uso correcto de la plataforma TRAVI (24-09-2021)

Consultas y respuestas

1. ¿Qué debo hacer cuando presenté un trámite en TRAVI como tercero autorizado y no hemos recibido respuesta? revisando en TRAVI aparece en estado “Recibida”.

Respuesta: Las consultas sobre el avance de los trámites, se realiza a través de la plataforma virtual TRAVI. La Administración Tributaria cuenta con un plazo de 10 días hábiles para atender el trámite y empezarán a correr a partir del primer día hábil siguiente a aquel en que se tiene por recibida la gestión de que se trate, no obstante, en caso de requerirse un plazo mayor al señalado, se hará llegar comunicación al interesado dentro de los 10 días que la Administración cuenta para resolver de conformidad con lo estipulado en los artículos 54 y 57 del Reglamento de Procedimiento Tributario.

2. ¿Cuál es el tiempo de respuesta a las consultas 119? 2. ¿Y el tiempo de respuesta para el restablecimiento de clave? 3. ¿Se debe adjuntar algún tipo de documento para el restablecimiento de clave? 4. ¿Por TRAVI se puede pedir cambio de clave o solamente por este correo?

Respuesta:

1. El tiempo de respuesta que dispone la Administración Tributaria para las consultas del 119 es un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles a partir del día siguiente de la presentación de la consulta tributaria para dar respuesta. En caso de no emitir respuesta opera el silencio positivo, es decir, se entiende como aprobada la interpretación del contribuyente. Artículo 119, CNPT.
2. El tiempo de respuesta para el restablecimiento automático de clave es de 24 horas después de que se bloqueó el usuario.
3. Si requiere desbloquearlo antes del tiempo establecido debe remitir la solicitud al correo infoyasistencia@hacienda.go.cr con los siguientes requisitos:
 - Identificación del solicitante: Nombre completo, número de identificación e imagen adjunta del documento de identidad por ambos lados.
 - Nota firmada indicando que le sea desbloqueado el usuario de TRAVI.Por otro lado, puede recuperar la contraseña de TRAVI en la opción “¿Ha olvidado la contraseña y el sistema le guiará para reestablecer la contraseña?”
4. El cambio de clave de TRAVI, únicamente se puede generar por la opción “¿Ha olvidado la contraseña?” que se encuentra en el portal TRAVI

3. Para solicitar el trámite de prescripción de deudas, ¿se debe utilizar la dirección de correo electrónico consultas@hacienda.go.cr?

Respuesta: Las consultas sobre prescripción de deudas, se deben canalizar por medio de la cuenta de correo electrónico: consultascobroj@hacienda.go.cr, según lo indicado en la resolución DGT-R-46-2020.

4. Si soy “no contribuyente”, ¿Para que necesito poseer cuenta RUT en ATV?

Respuesta: Las personas no inscritas, no poseen cuenta en RUT-ATV, las gestiones realizadas en el portal TRAVI, serán notificados al correo registrado en TRAVI, esto de acuerdo con el artículo 2, inciso c. de la resolución DGT-R-46-2020.

5. ¿Cuántos archivos puedo adjuntar en una solicitud de TRAVI?

Respuesta: En una gestión de TRAVI, se pueden adjuntar archivos individuales que no sobrepasen 10 MB.

6. ¿En el formulario D-140, en que parte puedo acceder a la sección XI de “Registros especiales” que no aparece habilitada en el ATV?

Respuesta: De no estar habilitada en ATV la sección XI “Registro especiales”, debe gestionarse por medio de la plataforma TRAVI.

7. Si se utiliza la opción del "Tercer autorizado", ¿qué tipo de autorización o poder se debe aportar?

Respuesta: Un "Tercero autorizado" debe estar acreditado en ATV - Registro Único Tributario, en caso de que no estar registrado, la persona deberá demostrar su legitimación anexando el respectivo documento a su gestión, debiendo también en cada caso cumplirse con todas las formalidades propias del documento de autorización o poder según lo indicado en el Artículo 7 de la Resolución DGT-R-46-2020.

8. ¿Cómo hace una persona que fue contribuyente pero que ahora está desinscrito para solicitar un extracto de cuenta, qué trámite debe solicitar, porque no aparece la opción de "Extractos de cuenta"?

Respuesta: La plataforma TRAVI, al estar en condición de "Desinscrito", no le va a presentar la opción de "Extractos de cuenta", por ello debe seleccionar el trámite "Cita presencial en Servicio al Contribuyente", para su gestión.

9. ¿Porque las notificaciones no me llegan al correo indicado en TRAVI y el sistema escoge el correo?.

Respuesta: Por seguridad las respuestas a la gestión solicitada en TRAVI, serán notificadas al correo que registró en el formulario D-140 Registro Único Tributario (RUT-ATV). Solamente los no inscritos en RUT, se les notificará en el correo electrónico registrado en TRAVI.

10. ¿Qué debo hacer para solicitar un estado de cuenta del acumulado del 2%, retención a mi favor para aplicar en IVA o parciales?

Respuesta: Para solicitar un estado de cuenta del acumulado del 2 % por retenciones a su favor, lo puede presentar por la plataforma TRAVI, previo registro y seleccionando el trámite "Extracto de cuenta", para ello debe adjuntar lo siguiente:

- Carta especificando la información que requiere, firmada por el obligado tributario.
- Una copia de la cédula vigente por ambos lados.

11. ¿Cómo solicito por TRAVI un número NITE?

Respuesta: Para solicitar un NITE por TRAVI, debe registrarse en la plataforma TRAVI con el número de pasaporte y seleccionar el trámite de “Inscripción”.

12. Se pueden hacer varias solicitudes en un solo trámite?, ejemplo: ¿solicitar estado de cuenta y pedir que me eliminen una omisión?

Respuesta: No se pueden solicitar varios trámites en una misma gestión por medio de la plataforma TRAVI.

13. ¿Qué trámite se utiliza para presentar la actualización del valor fiscal de un vehículo, por TRAVI?

Respuesta: En la plataforma TRAVI el trámite para presentar la actualización del valor fiscal es “Solicitud de modificación del valor fiscal de un bien inmueble”, ingresando al siguiente enlace: <https://tramitevirtual.hacienda.go.cr/>.

14. ¿Hay algún trámite en TRAVI para solicitar compensación de saldos con montos a favor y cobros pendientes?

Respuesta: No. Este trámite se debe realizar por medio de las declaraciones de impuestos o a través del formulario D-110 en la casilla correspondiente.

15. Presenté un formulario D-110, para compensar pagos parciales con saldos a favor por medio del Banco de Costa Rica, pero me sigue saliendo pendiente los pagos parciales en la consulta de situación tributaria ¿Tengo que realizar alguna solicitud por TRAVI para que se eliminen dichos pagos parciales de la consulta pública? Y si la respuesta es positiva ¿cuál sería la opción por escoger en TRAVI?

Respuesta: Efectivamente el trámite se realiza a través de TRAVI, escogiendo la opción: "Solicitar estudio de morosidad relacionados con las deudas publicadas en la Consulta de la Situación Tributaria".

16. ¿Cómo consultar los trámites en TRAVI?

Respuesta: Al consultar el avance de casos presentados en TRAVI, podrá encontrar los siguientes estados del trámite:

"Borrador", "Recibido", "Asignado", "En trámite", "En espera de requisitos", "Archivada

por falta de requisitos", "Problema resuelto" y "Cancelado".

Estado	Creado ↓	
En	11/11/2020	▼
borrador	14:41	

Si el estado es "Problema resuelto", debe consultar el correo electrónico registrado en RUT- ATV si es obligado tributario o al correo registrado en TRAVI si es un "no inscrito".

17. ¿Qué pasa si en un trámite de TRAVI me solicitan documentos y no los aporté en el plazo establecido y por ello, cierran el trámite?

Respuesta: Cuando se incumplan con los plazos establecidos para presentar documentos se dará por cerrado el caso y deberá solicitar un nuevo caso para dicho trámite, según lo establecido en el artículo No. 9 de la Resolución DGT-R-046-2020.

18. ¿Dónde solicito limpiar la consulta pública de deudas, porque ya se aplicó el pago por el banco o por compensación con saldo a favor?

Respuesta: Este trámite lo puede solicitar mediante la plataforma TRAVI, en el siguiente enlace <https://tramitevirtual.hacienda.go.cr/> seleccionando el trámite “Solicitar estudio de morosidad relacionados con las deudas publicadas en la Consulta de la Situación Tributaria”, adjuntando los comprobantes de pago u otros documentos que invalidan parcial o totalmente la deuda.

También el obligado tributario puede efectuar la gestión de forma presencial en la Administración Tributaria que le corresponde, para lo cual debe obtener una cita a través de la misma plataforma TRAVI, seleccionando el trámite -Cita presencial en Recaudación.

19. ¿Por qué la información que muestra la página de ATV, en la consulta de situación tributaria no coincide con la información del extracto de cuenta que se solicita por TRAVI?

Respuesta: En estos casos lo procedente es solicitar por medio de la plataforma TRAVI, una cita presencial en la Administración Tributaria de su jurisdicción, para validar su cuenta.

20. ¿Para la devolución de impuestos transfronterizos, presente las facturas de los cobros de los impuestos, ya con estos puedo solicitar la devolución?

Respuesta: Las consultas correspondientes a servicios transfronterizos no se atienden por TRAVI, para tal efecto, la Administración Tributarias habilitó el correo electrónico direccionrecauda@hacienda.go.cr, para atender este tipo de trámites.

21. Como tercero autorizado se debe presentar una autorización del representante legal del contribuyente para poder realizar el trámite a su nombre, en mi caso tengo un poder protocolizado por un abogado en donde me autorizan a realizar los trámites que se requieran en TRAVI, ¿mi pregunta es, si ese poder debo de estar solicitándolo cada cierto tiempo como una personería?

Respuesta: En este caso específico que cuenta con un poder especial para presentar casos en TRAVI y ese poder está vigente, no tiene problema para presentar casos si el documento de autorización esta de conformidad con lo indicado en el Artículo 7 de la Resolución DGT-R-46-2020.

22. En la empresa que laboro estamos realizando trámites en Exonet, pero nos devuelven la solicitud ya que nos indican que la sociedad está morosa y en realidad no es así. ¿Cuál es el trámite respectivo en TRAVI para que la información que suministra ATV sea la correcta y Exonet apruebe la exoneración solicitada?


Respuesta: Para aclarar si tiene deudas ante Tributación debe solicitar en TRAVI el trámite de "Solicitud de morosidad relacionadas con las deudas publicadas en la consulta de Situación Tributaria". El trámite para solicitar exoneración de compras en una empresa no se tramita por TRAVI. Este tipo de exoneraciones se realizan a través de EXONET, ya que es un proceso que se realiza en coordinación con la Dirección General de Tributación y la Dirección General de Hacienda. Los requisitos para presentar el formulario de solicitud los puede consultar en <https://www.hacienda.go.cr/contenido/16188-solicitud-para-la-verificacion-de-liquidacion-de-impuestos-exonerados-en-compras-locales>.

23. Para el Régimen Especial Agropecuario (REA) Anual se debe presentar la declaración del IVA en el mes de octubre 2021, sin embargo, ese año aún no está habilitado en ATV, en ese caso se debe hacer la solicitud para la habilitación del año por medio de TRAVI.

Respuesta: Efectivamente se debe solicitar la habilitación por medio de TRAVI, seleccionando el trámite "Modificación".

24. ¿Qué pasa si se realizó un trámite en TRAVI y ya tiene más de 2 meses y sigue en estado - En espera?

Respuesta: Resulta importante indicar que los estados en TRAVI son: "Borrador", "Recibido", "Asignado", "En trámite", "En espera de requisitos", "Archivada por falta de requisitos", "Problema resuelto" y "Cancelado". En este caso puede estar en "espera de requisitos" que debe aportar, si se encuentra en tiempo para ello, puede ingresar al trámite en mención dónde podrá agregar los documentos solicitados.

 Agregar archivos

25. ¿Podría utilizar la plataforma "TRAVI", para registrarme como una tercera persona que quiere conocer y saber de los tramites?

Respuesta: Si. Puede registrarse en la plataforma TRAVI, sin embargo, si desea conocer los trámites que se pueden realizar por dicha plataforma, se adjunta el enlace con la información sobre la herramienta TRAVI en el siguiente enlace: <https://www.hacienda.go.cr/contenido/16373-travi-tramites-virtuales>

26. ¿Me puedo inscribir con mi correo de gmail?

Respuesta: Si la consulta se refiere a crear una cuenta en TRAVI o en ATV, así como inscribirse en ATV con un correo gmail, puede hacerse sin ningún inconveniente.

27. Necesito retirar de aduanas algunas mercancías, pero salgo omiso en la consulta pública, sin embargo, ya adjunté los comprobantes, pero no me han resuelto. ¿Cuánto tiempo debo esperar para que me resuelvan?

Respuesta: Los plazos para la atención de casos gestionados en la herramienta TRAVI, la Administración Tributaria contará con un plazo de 10 días hábiles que corren a partir del primer día hábil siguiente a aquel en que se tiene por recibido el trámite. No obstante, en caso de requerirse un plazo mayor al señalado, se hará llegar comunicación al interesado dentro de los 10 días que la Administración cuenta para resolver, de conformidad con lo estipulado en los artículos 54 y 57 del Reglamento de Procedimiento Tributario, según la resolución DGT-R-18-2021

28. Cuando solicito un estado de cuenta, adicionalmente a la nota firmada con firma digital por el representante legal, ¿debo adjuntar también la personería jurídica o no es necesario?

Respuesta: Para presentar las solicitudes en TRAVI, debe seleccionar el trámite "Extractos de cuenta", si el representante está debidamente actualizado, no es necesario la personería, caso contrario, se debe adjuntar.

29. Yo realice el registro de una persona jurídica, ¿qué debo hacer, eliminar el usuario y qué se registre la persona física encargada de esa sociedad?

Respuesta: En la herramienta TRAVI los registros son exclusivamente para personas físicas, no permite el registro de una sociedad. Para una sociedad se debe realizar el registro de la persona encargada de la sociedad que puede ser el representante legal.

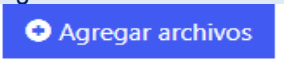
30. ¿Las respuestas recibidas de gestiones realizadas en la plataforma TRAVI, tienen derecho a replicar la respuesta?

Respuesta: Si, puede responder específicamente al correo por medio del cual se le dio respuesta al trámite.

31. Me llegó un correo donde me indican que tengo deudas por IVA y reviso mi declaración y noto que no me aplicaron las retenciones que me rebajo el banco por ventas como datafono en la plataforma TRAVI ¿dónde debo ingresar para presentar el trámite.

Respuesta: Los datos deben ser autoliquidados por el contribuyente, por lo que corresponde realizar la consignación de ese monto en la declaración del impuesto correspondiente.

32. Si solicité un trámite, pero me pidieron un requisito adicional. ¿Cómo hago para hacerlo llegar, debo hacer otra gestión en TRAVI?

Respuesta: No debe crear otra gestión en TRAVI, debe ingresar nuevamente al caso generado y adjuntar los documentos requeridos en el botón .

33. Tengo varios clientes y los registro en TRAVI con mi correo, un día de estos se bloqueó y solicité la contraseña y tenía acceso a varios, pero uno decía que seguía bloqueado ¿qué gestión tengo que realizar?

Respuesta: El registro de correos electrónicos en la plataforma TRAVI, es personal y cada obligado tributario debe registrar el correo electrónico personal donde se le hará llegar la clave, ésta no puede ser cedida a ningún tercero. De igual manera a este correo llegarán las indicaciones para poder autogestionar una contraseña por olvido y se utilizará para notificar los requerimientos de información o la resolución de dichas gestiones para los usuarios que no estén inscritos en el RUT.

34. ¿Cuáles son los estatus de los trámites efectuados, por ejemplo: registrado, ¿asignado y cuáles otros?

Respuesta: Los casos que ingresan a TRAVI pueden tener alguno de los siguientes estados:

“Borrador”, “Recibido”, “Asignado”, “En trámite”, “En espera de requisitos”, “Archivada por falta de requisitos”, “Problema resuelto” y “Cancelado”.

35. Para realizar una modificación de Representante Legal, ¿qué requisitos debo de presentar?

Respuesta: El trámite de modificación de Representante Legal se hace a través de la plataforma de ATV, en el apartado de Registro Único Tributario y aportando la personería jurídica vigente.

36. ¿Qué documentos debo adjuntar al trámite de “Extracto de la cuenta” de una sociedad anónima?

Respuesta: Debe presentar un escrito firmado, preferiblemente de forma digital, en el que detalle los motivos de su solicitud. El escrito se debe adjuntar en el apartado "Detalle del trámite y documentos adjuntos" de la Plataforma TRAVI, junto con los documentos que considere necesarios para respaldar su petición.

37. Para solicitudes de devolución de saldos a favor se hace por medio de TRAVI o se mantiene físico? ¿Si se hace por TRAVI, el D-402 debe ir firmado digital o puede ser firma escaneada? ¿Esta firma escaneada debe ser autenticada?

Respuesta: Las solicitudes de devolución se realizan por medio de TRAVI seleccionando el trámite “Devoluciones-Recaudación” y los requisitos están disponibles en la página web del Ministerio de Hacienda www.hacienda.go.cr, en la sección “Servicios Tributarios”, apartado “Otros trámites y sus requisitos”.

38. ¿Para realizar los pagos parciales por medio de compensación de saldo a favor, ¿porqué opción se realiza? Se escogió pagos parciales-recaudación y nos indicaron que esa no es la opción.

Respuesta: Este trámite no se hace por TRAVI. Para compensar pagos parciales, con saldos a favor, lo debe hacer mediante el formulario D-110, disponible en el programa de ayuda Eddi-7. Llenar la casilla 84, indicar el impuesto y el monto exacto por pagar, con el concepto de pago “06” de pagos parciales y presentarlo ante la entidad bancaria que brinda este servicio. Puede consultar las entidades bancarias en el siguiente enlace <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14300-entidades-recaudadoras-que-reciben-formularios-y-declaraciones-impresas>

39. ¿A qué correo electrónico se pueden remitir las solicitudes de información (principalmente de domicilio), que realizan los Juzgados de Trabajo, con ocasión de un proceso judicial laboral? Lo estábamos efectuando por medio de TRAVI, pero recientemente se nos indicaron que ya no era posible por esa vía.

Respuesta: Este trámite se realiza por la plataforma TRAVI, seleccionando el trámite "Solicitudes Interinstitucionales-Servicio al Contribuyente". Cuando la petición este mal interpuesta, o sea que el tipo de trámite seleccionado por el usuario no corresponda con la información adjunta, la Administración rechazará la petición por improcedente, de acuerdo con el artículo 9 de la resolución DGT-R-18-2021.

40. El representante legal de un grupo de empresas, ¿puede usar un mismo correo para todas las empresas del grupo?

Respuesta: Si, porque el representante legal de las empresas es el mismo y es quien se registra para presentar los respectivos trámites.

41. ¿Cómo hago para solicitar un estado de cuenta de una sociedad?

Respuesta: Este trámite se puede solicitar por la plataforma TRAVI, seleccionando el trámite "Extractos de cuenta", en el siguiente enlace puede consultar la guía de uso: https://www.hacienda.go.cr/docs/610a9073e19de_Guia%20tramites%20autoservicio%20TRAVI%20al%2003%20de%20agosto%20de%202021.pdf

42. Mi consulta es, ¿si técnicamente no estoy inscrito, cuando envío un trámite a TRAVI, debería enviarse al correo que incluí en la plataforma?

Respuesta: Para las personas no inscritas, los requerimientos o resoluciones de las gestiones realizadas en el portal TRAVI, serán notificados al correo registrado en TRAVI, esto de acuerdo al artículo 2, inciso c. de la resolución DGT-R-46-2020.

43. ¿Qué correo debo utilizar para registrarse en TRAVI?

Respuesta: Esta es una consideración personal, pero preferiblemente podría ser el correo registrado en ATV, en el Registro Único Tributario (RUT) excepto los dominios RACSA, costarricense y cualquier otro que ya no esté vigente.