

Asistencia al Contribuyente

Enero/2013.-

SERVICIO CONSULTENOS

Usuarios de conexión remota

A los efectos de atender adecuadamente las consultas que se realizan a través del servicio en línea "Consúltenos", para usuarios registrados de Conexión Remota, se presenta la siguiente tabla indicando el uso correcto de cada una de las ocho opciones disponibles:

Opción	Sector responsable	Tipos de consultas a realizar por el usuario
Mesa de Ayuda de Conexión Remota	Recaudación Nominada- Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Problema con el envío de Nóminas, Rectificativas y Deducciones. Ayuda en la corrección de errores ✓ Solicitud de beneficio de "buen pagador" ✓ Solicitud del archivo de Deducciones validadas. ✓ Ingreso de documentos (alta de menores a cargo)/ modificaciones datos personales adjuntando fotocopia de CI. ✓ Planteamiento sobre dificultades con la generación web de la Factura Autogestionada
Aviso de Deuda en Cuenta para la Empresa	Recaudación Nominada- Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulta por Aviso o Facturación de deudas ✓ Inconsistencias/diferencias con la facturación
Servicio Aportes Empresa	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas referidas al servicio en línea "Aportes Empresa" ✓ Consultas sobre la información que se visualiza en el servicio ✓ Reportes de errores (<i>adjuntando impresión de pantalla</i>)
Consultas sobre Reportes IRPF/CESS	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas por diferencias entre el cálculo realizado por los sistemas de BPS y los importes determinados por la empresa, correspondiente a aportes CESS e IRPF. <i>Antes de realizar la consulta es necesario obtener el reporte de CESS e IRPF a través de "Consulta de Cálculos y Declaraciones" de los Servicios en línea de Recaudación Nominada.</i>
Consulta sobre Servicios Personales	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas varias sobre aportación de Anticipos FONASA ✓ Consultas sobre Declaración Jurada anual ✓ Reporte de errores (<i>adjuntando impresión de pantalla</i>)
Consulta sobre Tributación	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas sobre aportación, multas, recargos, etc. ✓ Consultas sobre aplicación de normativa vigente de CESS e IRPF ✓ Consultas varias
Consulta Certificados Comunes Web	Certificados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultas específicas para la gestión de los Certificados Comunes. ✓ Problema con la descarga de Certificados Web.
Contratos de adhesión y habilitación de usuarios	Recaudación Nominada- Contratos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de contratos firmados y escaneados ✓ Altas, bajas y modificaciones de usuarios ✓ Blanqueo de contraseña ✓ Consultas o Reclamos de contratos