

### Asistencia al Contribuyente

Julio /2015

### CONSULTENOS

#### Usuarios de Servicios en línea

A los efectos de atender adecuadamente las consultas que se realizan a través del servicio en línea "Consúltenos", se presenta la siguiente tabla indicando las opciones disponibles:

Opción	Sector responsable	Tipos de consultas a realizar por el usuario
<b>Mesa de Ayuda de Conexión Remota</b>	Recaudación Nominada- Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Problema con el envío de Nóminas, Rectificativas y Deducciones. Ayuda en la corrección de errores</li> <li>✓ Planteamiento sobre dificultades con la generación web de la Factura Autogestionada</li> <li>✓ Consulta por Aviso o Facturación de deudas</li> <li>✓ Asistencia en errores de códigos de construcción</li> <li>✓ Actualizar datos de contacto operativo de la empresa</li> <li>✓ Generación de facturas por timbres y multas.</li> </ul>
<b>Servicio Aportes Empresa</b>	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio en línea "Aportes Empresa"</li> <li>• La información que se visualiza en el servicio</li> </ul> </li> </ul>
<b>Consulta sobre Facilidades de Pagos</b>	Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Específicas sobre Facilidades de Pagos (planes de pagos y regularizaciones de adeudos)</li> <li>• Sobre normativa de facilidades de pagos</li> </ul> </li> </ul>
<b>Consultas sobre Reportes IRPF/CESS</b>	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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></li> </ul>
<b>Consulta sobre Servicios Personales</b>	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación de Anticipos FONASA</li> <li>• Declaración Jurada anual</li> </ul> </li> </ul>
<b>Consulta sobre Tributación</b>	Asistencia al Contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación, multas, recargos, etc.</li> <li>• Aplicación de normativa vigente de CESS e IRPF</li> </ul> </li> <li>✓ Planteos varios</li> </ul>
<b>Consulta Certificados Comunes Web</b>	Certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas específicas para la gestión de los Certificados Comunes.</li> <li>✓ Problema con la descarga de Certificados Web.</li> </ul>
<b>Contratos de adhesión y habilitación de usuarios</b>	Recaudación Nominada- Contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultas sobre Usuario Personal y Delegación de Permisos de Empresas</li> <li>✓ Solicitud de Perfiles, firmados y escaneados para situaciones en las que no se pueda Delegar Permisos.</li> <li>✓ Altas, bajas y modificaciones de usuarios</li> <li>✓ Blanqueo de contraseña</li> <li>✓ Consultas o Reclamos sobre Perfiles del usuario</li> </ul>