

Asistencia al Contribuyente

Octubre/2012.-

USUARIOS DE CONEXIÓN REMOTA

CONSULTAS A TRAVES DE LA WEB – MODIFICACIONES

Se actualizan los motivos de consulta con las opciones disponibles a través del punto “**Consúltenos**”, para los usuarios adheridos a Conexión Remota:

Opción	Sector responsable	Ejemplos de consultas a realizar por el usuario
Mesa de Ayuda de Conexión Remota	Recaudación Nominada- Mesa de Ayuda	✓ 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	✓ Consulta por aviso y/o facturación de deudas ✓ Inconsistencias/diferencias con la facturación
Consultas sobre Reportes IRPF/CESS	Asistencia al Contribuyente	✓ 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. 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.
Consulta sobre Tributación	Asistencia al Contribuyente	✓ Consultas sobre aportación, multas, recargos, etc.
		✓ Consultas sobre aplicación de normativa vigente de CESS e IRPF
		✓ Consultas varias
Certificados Comunes	Certificados	✓ 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	✓ Solicitud de contratos firmados y escaneados
		✓ Altas, bajas y modificaciones de usuarios
		✓ Blanqueo de contraseña
		✓ Consultas o Reclamos de contratos