


---

**DIVISION INFORMATICA**  
**PLANEAMIENTO Y LINEAMIENTOS TECNOLOGICOS**




**INSTRUCTIVO REPORTE DE INCIDENTES TECNICOS**  
**MESA DE AYUDA CONTRIBUYENTES**  
**TODOS LOS USUARIOS**

CÓDIGO: I-5.040.00.005-v01.00

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	<b>CÓDIGO:</b>	I – 5.040.00.005
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes</b>	<b>FECHA:</b>	24/04/2020

## Contenido

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>REGISTRO DEL INCIDENTE .....</b>	<b>5</b>
4.1	FORMULARIO DE REGISTRO DE INCIDENTE .....	6
4.1.1	<i>Grupo de Datos Personales .....</i>	6
4.1.2	<i>Grupo de Datos del Incidente.....</i>	7
4.2	MENSAJE DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN .....	9
<b>5</b>	<b>CONSULTA DE ESTADO .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>INGRESO DE INFORMACIÓN ADICIONAL .....</b>	<b>12</b>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## INSTRUCTIVO PARA REPORTE DE INCIDENTES TECNICOS SERVICIO ATENCION AL CONTRIBUYENTE

### 1 Objetivo

Con el fin de mejorar los servicios que se brindan al Contribuyente, se implementa para la gestión de ***Incidentes Técnicos*** en el ***Portal de Servicios en Línea*** una nueva funcionalidad que comprende: ***Reporte, Consulta de Estado, e Ingreso de Información Adicional***, cuando esta es requerida por la Mesa de Ayuda Técnica.  
El objetivo de este instructivo es detallar el procedimiento mediante el cual los Contribuyentes reportarán dichos incidentes a División Informática.

### 2 Alcance


En el Portal de Servicios en Línea se pueden realizar distintas gestiones, como por ejemplo Pagos en Línea, Envío de Declaraciones, Solicitud y Consulta de Devoluciones, de Certificados, de Constancias, Gestión de Claves, Gestiones en RUT, Consulta de Retenciones y Anticipos, entre otras.

Este procedimiento comprende el reporte de los problemas informáticos que los Usuarios detecten en cualquier Aplicación o Servicio de dicho Portal, y que le impidan realizar adecuadamente la operación que quiere ejecutar.


### 3 Descripción

Al ingresar en la página de servicios en línea, se encuentran accesos a los servicios de acuerdo a dos modalidades: Servicios en Línea para ***“Usuarios No Registrados”*** y para ***“Usuarios Registrados”***.

Los Usuarios accederán al reporte de incidentes a través de la opción **“SAC – Registro y Seguimiento de Incidentes Técnicos”**, que se encuentra en la Sección **Otros Servicios** (ver Imagen)

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMÁTICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

Todos los usuarios	Usuarios registrados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Borradores IASS - Consulta</li> <li>Envío de declaraciones</li> </ul> <p><b>Devoluciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificados de crédito - Solicitud</li> <li>Devoluciones IRPF-IASS-IRNR - Consulta</li> <li>Devoluciones IVA Gasoil – Consulta Beneficiarios <b>Nuevo</b></li> <li>Consulta de Afiliación Bancaria <b>Nuevo</b></li> </ul> <p><b>Certificados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado Único - Solicitud - NOCEDE WEB</li> <li>Certificado Único - Solicitud - CEDE WEB</li> <li>Certificado Único – Consulta</li> <li>Certificado Residencia Fiscal – Consulta</li> <li>Certificado Especial - Consulta</li> </ul> <p><b>Constancia Exoneración arrendamientos IRPF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constancia Exoneración arrendamientos IRPF - Consulta</li> </ul> <p><b>Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activación clave web</li> <li>Generar clave web <b>Nuevo</b></li> </ul> <p><b>Otros Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes administrativos - Consulta</li> <li>Valor patente vehículos 2012 - Consulta</li> <li> SAC – Registro y seguimiento de incidentes técnicos</li> </ul> <p><b>Constancias Impuesto de Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constancia de estar al día</li> <li>Constancia de exoneración</li> <li>Consulta de Constancia <b>Nuevo</b></li> </ul> <p><b>Aplicaciones Impuesto de Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta de Deuda <b>Nuevo</b></li> </ul>	<p><b>Constancias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización Impresión Documentación - Solicitud</li> <li>eFactura - Constancia Comprobante Fiscal Electrónico - Solicitud</li> <li>eFactura - Constancia Comprobante Fiscal de Contingencia - Solicitud</li> <li>eFactura - CAE - Consulta Autorizaciones Emitidas</li> <li>Autorización Impresión Documentación - Consulta de solicitudes</li> <li>Autorización Impresión Documentación - Consulta solicitudes emitidas</li> </ul> <p><b>Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambiar Clave</li> </ul> <p><b>Otros Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso Solicitud Constancia</li> <li>eFactura - Solicitud de Usuario</li> <li>Imprenta - Solicitudes de autorización impresión documentación asignadas</li> <li>Consulta del Mandante</li> <li>eFactura - Consulta de Rangos de numeración no reportados a su vencimiento</li> <li>Consulta CFE Recibidos - eFactura</li> <li>Actualización Correo Electrónico – Celular</li> <li>paginaPruebaRoles</li> <li>Registro para el Intercambio Automático de Información Financiera</li> <li>Ingreso de Información Complementaria Informe País por País</li> <li>Confirmar Información Complementaria Informe País por País</li> <li>Plataformas tecnológicas y aplicaciones informáticas - Declaraciones</li> <li>SAC – Registro y seguimiento de incidentes técnicos</li> <li>PruebaApp</li> </ul> <p><b>Consultas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta detallada de Afiliación Bancaria <b>Nuevo</b></li> <li>Rentas, deducciones y retenciones – trabajo dependiente <b>Nuevo</b></li> </ul> <p><b>Devoluciones IVA Gasoil - Consulta de causales</b></p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	<b>CÓDIGO:</b>	I – 5.040.00.005
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes</b>	<b>FECHA:</b>	24/04/2020

#### 4 Registro del Incidente

Una vez que han accedido al link encontrarán tres opciones:

- a. **Ingreso de Incidente**
- b. **Consulta de Estado de Incidente**
- c. **Ingreso de información adicional**

### SAC – Registro y seguimiento de incidentes técnicos

Acción


Selecione...

Selecione...
Ingreso de incidente
Consultar estado de incidente
Ingresar información adicional

Confirmar

Versión: 1.1.2

Para iniciar el reporte de un Incidente Técnico, deberán elegir la opción “Ingreso de Incidente” y al presionar el botón “Confirmar” lo lleva a la página donde se encuentra el formulario, cuyo ejemplo se muestra a continuación:

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## 4.1 Formulario de Registro de Incidente

### 4.1.1 Grupo de Datos Personales

## Reporte de Incidente - Creación

1  
Ingreso de datos

2  
Confirmación de recepción

### Ingreso de datos

Datos personales

Documento:

Nombre:  
**NOMBRE DE LA PERSONA**

Apellido\*:  
**APELLIDO DE LA PERSONA**

Teléfono\*:

Correo electrónico\*:

Confirme correo electrónico:


Deberá completar los datos de la persona que reporta el incidente:

**Cedula de Identidad – Obligatorio.**

Al ingresar el dato Cedula de Identidad, se autocompletará nombre y apellido.

**Teléfono de contacto – Obligatorio**

**Correo electrónico – Obligatorio**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	<b>CÓDIGO:</b>	I – 5.040.00.005
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes</b>	<b>FECHA:</b>	24/04/2020

#### 4.1.2 Grupo de Datos del Incidente

Datos del incidente

RUT del Contribuyente:

21xxxxxx00xx

Denominación del contribuyente:
  
DENOMINACION DEL CONTRIBUYENTE XXXX

Categoría:

Primaria

Subcategoría:

Padrones Rurales

Asunto\*:

Descripción del incidente\*:

Adjuntar Archivos

[+ Agregar](#)

Deberá completar los datos para describir el incidente:


**RUT del Contribuyente – Obligatorio.** Al ingresar el RUT del Contribuyente se autocompletará la denominación.

**Categoría y Subcategoría** - Deberá seleccionar, en los campos categoría y subcategoría, el nombre de la aplicación o servicio con el que tiene dificultades. (Lista desplegable).

**Asunto - Obligatorio** Breve descripción del problema a reportar.

**Descripción – Obligatorio.** Descripción detallada del problema que desea reportar

**Adjuntar Archivos** - Puede adjuntar uno o más archivos que favorezcan o aclaren la descripción del incidente. Estos archivos no pueden superar los 10 MB, y solo se aceptan los tipos .png, .pdf, .jpg, .xml y txt.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	<b>Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes</b>	FECHA:	24/04/2020

Para finalizar, deberán aceptar los términos de la “Cláusula de Consentimiento Informado” y completar el código de validación por captcha.

#### Notas

1. Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios.
2. Se marcarán con una cruz y en rojo los campos obligatorios que no contengan datos o contengan datos incorrectos.

### Cláusula de consentimiento informado


De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Ingreso y resolución de incidentes.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.


El responsable de la base de datos es DGI - Dirección General Impositiva y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Av. Daniel Fernandez Crespo 1534 - Montevideo, según lo establecido en la LPDP".

**Términos de la cláusula\*:**

☒ Acepto los términos  
☐ No acepto los términos (No se podrá continuar con el trámite)




Ingrese el texto que se muestra en la imagen:



**Siguiente >>**




	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## 4.2 Mensaje de confirmación de recepción


Una vez reportado el incidente, se desplegará un mensaje indicando la confirmación de recepción y el número con el que fue ingresado.

### Reporte de Incidente - Creación

1   
Ingreso de datos

2 **Confirmación de recepción**

### Confirmación de recepción



Ingreso confirmado.  
El incidente ha sido ingresado satisfactoriamente con el número: 1184

Finalizar >>

También llegará a la dirección de correo electrónico el siguiente mensaje automático:

Su incidente ha sido registrado correctamente con el número # 1184


ASUNTO: xxxxxx

DESCRIPCIÓN xxxxx  
 Nombre: XXXXXXXX  
 Teléfono: 111111111

A la brevedad nos comunicaremos con Usted.

**Mesa de Ayuda Informática**  
**División Informática**  
**Dirección General Impositiva**

***Este mensaje ha sido generado automáticamente por el sistema. No responda a este remitente.***

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## 5 Consulta de Estado

Se podrá consultar el estado de un incidente reportado eligiendo la opción **Consultar estado de incidente**.

### SAC – Registro y seguimiento de incidentes técnicos

Acción

Seleccione...

Seleccione...
Ingreso de incidente
Consultar estado de incidente
Ingresar información adicional

Confirmar

Versión: 1.1.2

Se desplegará el siguiente formulario, donde se deberá ingresar la misma dirección de correo electrónico utilizada para ingresar el incidente, y el número de incidente informado.

### Formulario Consulta de Estado


## Consulta de Estado de Incidente - Consulta

1  
Ingreso de datos

2  
Estado

### Ingreso de datos


Datos requeridos

Correo electrónico\*:



Datos del incidente

Nro. Incidente\*:

Siguiente >>


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## Consulta de Estado de Incidente - Consulta

1   
Ingreso de datos

2  
Estado

### Estado



Estado de incidente.  
Recibido

Finalizar >>

Los estados válidos para el incidente son:

1. Recibido
2. En proceso
3. Cerrado
4. Rechazado/no corresponde

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMÁTICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.005
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

## 6 Ingreso de Información Adicional

La mesa de ayuda, podrá requerir información adicional para resolver el problema técnico reportado.

En éste caso, el contacto recibirá un correo electrónico con los requerimientos de información necesaria.

La información solicitada deberá ser ingresada eligiendo la opción **“Ingreso de información adicional”** del menú inicial.

### Ingreso de Información Adicional - Ingreso

1  
Ingreso de datos

2  
Confirmación de recepción

#### Ingreso de datos

Datos requeridos

Correo electrónico\*:

Datos del incidente


Nro. Incidente\*:

Descripción\*:

Adjuntar archivos
  
[+ Agregar](#)

Sólo se pueden adjuntar archivos .png, .pdf, .jpg, .xml y .txt.  
El tamaño de los archivos no puede superar los 10 MB.

Siguiente >>

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	<b>CÓDIGO:</b>	I – 5.040.00.005
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes</b>	<b>FECHA:</b>	24/04/2020

Este formulario deberá ser completado por los usuarios cuando se les solicita información adicional.

Se requieren los siguientes datos:

**Correo electrónico – Obligatorio.** Correo electrónico con el que fue ingresado el incidente.

**Número de solicitud - Obligatorio.** Número otorgado por el sistema de al registrar el incidente reportado por el contribuyente.

**Texto – Obligatorio.** Cuadro de texto para incluir los datos requeridos.

**Archivo/s -** Puede adjuntar uno o más archivos. Estos archivos no pueden superar los 10 MB, y solo se aceptan los tipos .png, .pdf, .jpg, .xml y txt.

En el caso que no se haya solicitado información para ese número de Solicitud, se rechaza el ingreso reportando el error correspondiente.