

DIVISION INFORMATICA
PLANEAMIENTO Y LINEAMIENTOS TECNOLOGICOS




INSTRUCTIVO REPORTE DE INCIDENTES TECNICOS
MESA DE AYUDA CONTRIBUYENTES
USUARIOS REGISTRADOS

CÓDIGO: I-5.040.00.006-v01.00

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

Contenido

.....	1
1 OBJETIVO	3
2 ALCANCE	3
3 DESCRIPCIÓN	3
4 REGISTRO DEL INCIDENTE	5
4.1 DATOS DEL FORMULARIO	5
4.2 MENSAJE DE CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN	8
5 CONSULTA DE ESTADO	9
5.1 FORMULARIO CONSULTA DE ESTADO	9
6 INGRESO DE INFORMACIÓN ADICIONAL	11

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		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 Registrados y no Registrados 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)

 DIRECCIÓN GENERAL IMPOSITIVA	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
	DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes		FECHA:	24/04/2020

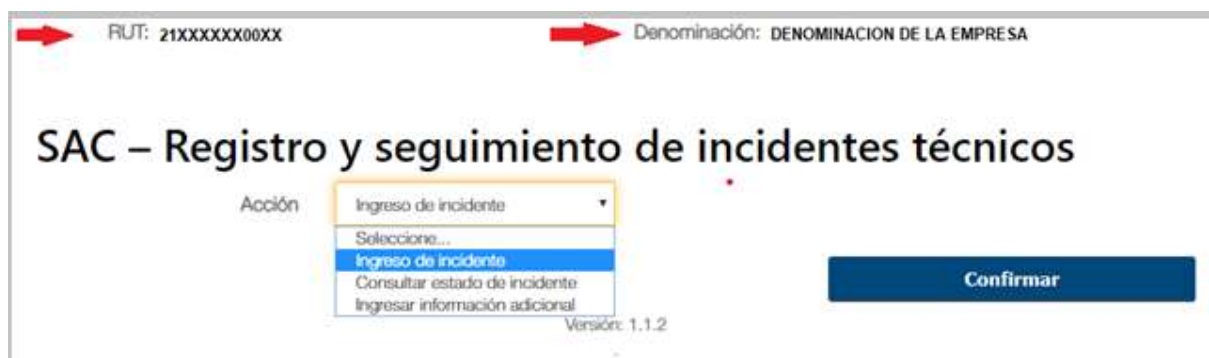
Todos los usuarios <ul style="list-style-type: none"> Borradores IASS - Consulta Envío de declaraciones 	Usuarios registrados <ul style="list-style-type: none"> Constancias <ul style="list-style-type: none"> Autorización Impresión Documentación - Solicitud
Todos los usuarios <ul style="list-style-type: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

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

4 Registro del Incidente

Los Usuarios Registrados, una vez logueados y luego de acceder al link **SAC – Registro y seguimiento de incidentes técnicos**, encontrarán tres opciones:

- Ingreso de Incidente
- Consulta de Estado de Incidente
- Ingreso de información adicional



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


4.1 Datos del Formulario

Dependiendo de cómo se haya identificado el Contribuyente para acceder a los Servicios en Línea/ Usuarios Registrados, se solicitará completar uno u otro grupo de datos en el Formulario de Registro del Incidente:

- Si el Contribuyente se loguea con Cédula de Identidad, en el formulario se autocompletarán los datos asociados a dicho documento, es decir, Cedula, Nombre y Apellido.
- Si el contribuyente se loguea con número de RUC, en el formulario se autocompletarán los datos pertenecientes a No de ruc y denominación de la empresa.

Todos los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios, por lo que dependiendo de cómo ingresó al portal, completará los campos obligatorios que se corresponda, a saber:

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


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

- **Teléfono de contacto**
- **Correo electrónico**
- **RUT del Contribuyente** – 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** - Breve descripción del problema a reportar
- **Descripción** – 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.,

Para finalizar, deberán aceptar los términos de la “Cláusula de Consentimiento Informado”.

Notas

1. los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.
2. se marcarán los campos obligatorios no completados o que contengan datos incorrectos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

Reporte de Incidente - Creación

1
Ingreso de datos

2
Confirmación de recepción

Ingreso de datos

Datos personales

Documento*:

Nombre*:

Apellido*:

Teléfono*:

Correo electrónico*:

Confirme correo electrónico:

Datos del incidente

RUT del Contribuyente*:

Denominación del contribuyente:

Categoría*:

Bandeja de Comunicaciones ▼

Subcategoría:

Asunto*:

Descripción del incidente*:

Adjuntar Archivos

[+ Agregar](#)

Clausula de consentimiento informado

De conformidad con la Ley N° 18.321, 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 Fernández 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)


Siguiente >>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		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 numero 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.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		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 del 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.

5.1 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 >>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	24/04/2020

Consulta de Estado de Incidente - Consulta

1

2

Ingreso de datos

Estado

Estado de incidente.
Recibido

Finalizar >>

Los estados válidos para el incidente son:

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

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		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 mail 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 >>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN INFORMATICA – Planeamiento y Lineamientos Tecnológicos	CÓDIGO:	I – 5.040.00.006
		VERSIÓN:	01
	Instructivo para Reporte de Incidentes Técnicos Contribuyentes	FECHA:	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. Obligatorio.

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.