

CRMSS

Consultas y Reclamos de Organismos de la Seguridad Social

Asistencia para Consultas y Reclamos de Organismos Usuarios de la Seguridad Social

INDICE

1	GENERALIDADES	3
2	DEFINICIONES	4
	ORGANISMO DE SEGURIDAD SOCIAL (ORG-SS)	4
	EVENTO O INCIDENCIA	4
	VÍA DE INGRESO	4
	PRIORIDAD	4
3	ROL (TIPO DE USUARIO)	4
4	INGRESO DE UNA INCIDENCIA VÍA ORGANISMO EXT	5
5	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8
	BOTONES DEL MENÚ SUPERIOR	8
	Botón Ingresar Incidencia	8
	Botón Consultar	8
	Botón Comunicaciones AFIP	9
	Botón Salir	9
6	COMUNICACIONES ENTRE AFIP Y ORGANISMO DE	10
	SEGURIDAD SOCIAL	
	CONSULTAR INCIDENCIA	10
7	APÉNDICE I: INSTALACIÓN DE LA APLICACIÓN	11
	REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN	11

1. Generalidades

El objetivo del Sistema es la registración de las consultas de los analistas dando herramientas a los agentes de AFIP que correspondan para facilitar su resolución o asistirlo cuando no pueda resolverla por su cuenta.

El Sistema permitirá:

- Registrar los datos referenciales del REPRESENTANTE
- Tipificar las incidencias
- Asignar la prioridad con la cual se debe tratar la incidencia.
- Asignar un responsable para la gestión de las incidencias. (uso interno)
- Registrar las acciones ejecutadas para resolver o derivar la incidencia y quienes la ejecutaron y en qué momento, de forma tal de contar con un historial por cada incidencia.
- Asignar estados a las incidencias, que permitan rápidamente identificar el grado de avance de la resolución de la incidencia. (uso interno)
- Visualizar el historial de incidencias del ORG-SS ingresadas por medio de los distintos canales disponibles
- Contar con un módulo de consulta para el REPRESENTANTE y otro para los usuarios del Sistema.
- Notificar vía mail al REPRESENTANTE del progreso de su consulta
- Reabrir una incidencia.

Todas estas funcionalidades se explicarán en este manual

2. Definiciones

Organismo de Seguridad Social (ORG-SS)

Llamaremos Organismo de la Seguridad Social a un contribuyente que presta algún servicio relacionado a la seguridad social y hace una consulta a la AFIP a través de este Sistema. Por ejemplo Aseguradoras de Riesgo de Trabajo (ART), Obras Sociales, ANSES, RENATRE, etc.

Evento o Incidencia

Llamaremos evento o incidencia a toda consulta que realiza un Organismo de Seguridad Social. Estas incidencias se registrarán en el Sistema CRM-SS para que los agentes de AFIP puedan dar respuesta a las cuestiones o argumentos presentados o planteados.

Vía de ingreso

Las incidencias podrán ser ingresadas al Sistema por diferentes vías de ingreso, a saber:

Vía AFIP: la incidencia la ingresa un agente de AFIP que accede al Sistema a través del Servicio Único de Autenticación SUA (típicamente al recibir una llamada telefónica)

Vía Organismo Externo: la incidencia la ingresa el propio REPRESENTANTE a través del servicio accesible por clave fiscal.

Prioridad

A las incidencias se les asignará una prioridad que será una ponderación de la severidad del evento. Dicha ponderación se basará en el impacto que el evento tiene en la actividad del contribuyente, en otros sistemas o en la imagen pública de la AFIP y la urgencia con que tiene que ser respondido el evento.

3. Rol REPRESENTANTE

Identificación del rol	Descripción de las tareas que puede desempeñar
REPRESENTANTE	<ul style="list-style-type: none">• Alta de incidencias ingresadas a través del servicio por clave fiscal para un organismo de la SS al cual representa.• Recibe las respuestas de la consulta y eventualmente recibe solicitudes de información de los agentes de AFIP y las responde como parte del proceso de resolución de la incidencia

Para utilizar el sistema, el administrador de relaciones de servicios de clave fiscal del organismo, deberá gestionar el alta para los usuarios que lo utilizarán.

4. Ingreso de una incidencia por parte del Organismo

El ingreso de una incidencia se realizará accediendo al servicio CRMSS-EXT accesible a través del portal de clave fiscal

La pantalla de acceso tiene la siguiente apariencia:

The screenshot displays the 'CONSULTAR INCIDENCIA' (Consult Incident) page. At the top, there is a navigation bar with the APUP logo and three buttons: 'Ingresar incidencia', 'Consultar', and 'Salir'. Below this is a section titled '1. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE' (Identification of the Representative) with the instruction: 'Datos de la persona con la que se hará efectivo el contacto para la gestión de la consulta.' (Data of the person with whom contact will be made for the management of the query). This section contains a form with the following fields: a large text input with '000000 000000', two dropdown menus for '27' and '37', 'N° de Teléfono' (Area: '0', Number: '4216099'), 'Correo Electrónico' ('36cciar@gmail.com'), 'N° de Celular' (Area: '0', Number: '2222222', Company: 'NEXTEL'), and 'Confirmar Correo Electrónico' ('36cciar@gmail.com').

The second section is titled '2. IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO POR QUIEN SE EFECTÚA LA CONSULTA' (Identification of the Organization for which the query is made). This section contains a form with the following fields: 'Tipo de Usuario' (dropdown: 'ASOCIAT'), a large text input with 'A: T' and '30 130', 'N° de Teléfono' (Area: '11', Number: '7777777'), 'Correo Electrónico' ('36cciar@gmail.com'), 'N° de Celular' (Area: '0', Number: '0000000', Company: 'ELVA UN PROVEEDOR'), and 'Confirmar Correo Electrónico' ('36cciar@gmail.com').

N°:

22/11/2019
Sin Asignar

A

CUIT:3061
Email:asociad@meil.com
Telefono:11-77777777
Celular:0-68888888

DDDDDD DDDDDD

CUIL:2721
Email:asociad@meil.com
Telefono:0-4215889
Celular:0-22222222

INCIDENCIAS REGISTRADAS PARA A SOCIART:

Fecha	N°	Tipificación	Usuario	Estado	Ver
22/11/2019 12:13:51	187	INFORMACION DE NÓMINA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 11:01:48	186	PUBLICACIONES DE EXTRACTOS FINANCIEROS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:36:17	188	REIMPUTACIONES DE PAGOS SIN TRANSFERENCIAS POR LOS PAGOS DE DESTINO	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:33:48	184	FALTA DE TRANSFERENCIAS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:29:51	183	SISTEMA e-VENTANILLA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 16:35:01	182	DETALLE OTRAS CONSULTAS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 16:18:31	181	SISTEMA e-VENTANILLA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 15:04:57	180	INFORMACION DE DETERMINATIVA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 14:42:26	189	PUBLICACIONES DE EXTRACTOS FINANCIEROS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 10:51:12	178	PERSONAL DE CASAS PARTICULARES	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	

DATOS DE LA CONSULTA/RECLAMO

TIPIFICACIÓN:

- Otras Consultas o Sugerencias
- Sistema e-Ventanilla
- Falta de Transferencias
- Reimputaciones de Pagos sin transferencias por los pagos de destino

Para facilitar la carga de la incidencia, el sistema muestra en pantalla la información del representante y organismo representado previamente cargada en incidencias anteriores, si las hay. El representante puede modificar esa información.

El representante debe completar obligatoriamente:

- Una descripción de la consulta/reclamo en el campo "PREGUNTA",
- La tipificación,
- La información y archivos adjuntos marcados con asteriscos (esto depende de la tipificación seleccionada)

Opcionalmente puede completar la información y adjuntos que no están marcados con asteriscos.

DATOS DE LA CONSULTA/RECLAMO

TIPIFICACIÓN:

- Otras Consultas o Sugerencias
- Sistema e-Ventanilla
 - Archivos no publicados
 - Publicaciones de Extractos financieros
 - Información de Nómina**
 - Información de Determinativa
 - Información de Transferencias
 - Relaciones Laborales
 - Consulta sobre información publicada
 - Faltas de Transferencias
 - Reputaciones de Pagos sin transferencias por los pagos de destino

FECHA DE PUBLICACIÓN PRESUNTA (AAAA-MM-DD):

NOMBRE ARCHIVO:

ADJUNTOS

PREGUNTA

No se publicó la información de nómina en la fecha que corresponde según normativa

Al seleccionar el botón **ENVIAR CONSULTA/RECLAMO** el Sistema verifica que se cargaron los datos obligatorios y registra la incidencia, a la que asigna el estado “Ingresada” y un número de presentación.



Si se omite cargar algún dato obligatorio, el Sistema emitirá un mensaje de error indicando dicha situación.

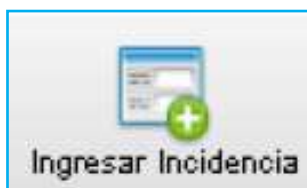
5. Gestión de incidencias

Botones del menú superior

Los siguientes botones están disponibles para todos los perfiles de usuario, salvo donde se indica expresamente lo contrario.

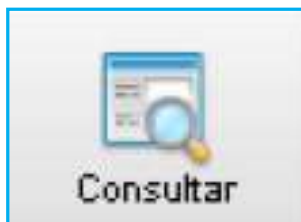


Botón Ingresar Incidencia



Al presionar el botón Ingresar Incidencia el Sistema muestra la pantalla inicial de carga para que el usuario complete de acuerdo al tipo de reclamo.

Botón Consultar



Muestra una pantalla con un filtro de búsqueda avanzada, que permite filtrar las incidencias de acuerdo a lo que desee el usuario.

Búsqueda avanzada

IND.METALURGICA/PERS.DIR ▼

Agente que ingresó la incidencia: APPLAUDCRISTIAN ▼

Estado actual de la incidencia: TODOS ▼

Estado a buscar: TODOS ▼


Fecha de ingreso

Desde: Hasta: Hora desde: 0 ▼ hasta: 24 ▼

Vía de ingreso: TODOS ▼

Tipificación Vigente: ▼

Tipificación: TODOS ▼

 **Buscar**

Botón Comunicaciones AFIP



Muestra la pantalla con la información de las comunicaciones de respuesta emitidas a los organismos.

Esta pantalla también cuenta con diversos filtros para facilitar la búsqueda.

Comunicaciones AFIP

Registros: 10 ▼ de 0

Orden: PRIORIDAD ▼ ASC ▼

Se encontraron 0 registros

Botón Salir



Permite al usuario salir del sistema, previa pregunta y confirmación.

6. Comunicaciones entre AFIP y Organismo de Seguridad Social

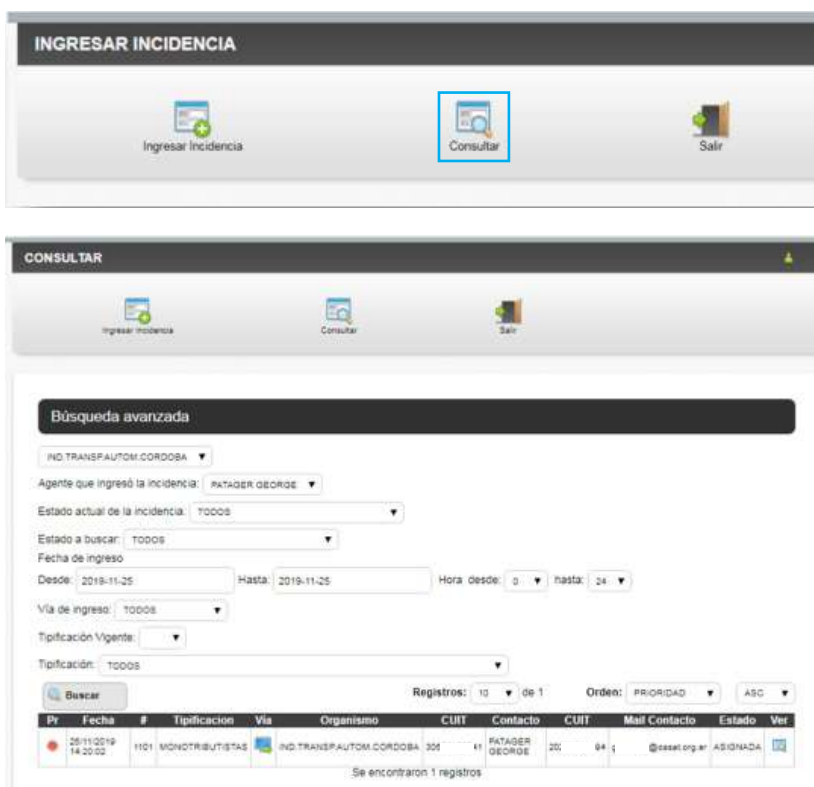
Consultar incidencia

Cada vez que se ingresa una incidencia a través del portal de clave fiscal, el Sistema envía al REPRESENTANTE un mail como el siguiente:



(La forma en que se ve puede variar dependiendo del cliente de correo del contacto)

Accediendo al portal de clave fiscal el REPRESENTANTE podrá ver la información pública de la incidencia seleccionando el botón Consultar:



7. Apéndice I: Instalación de la aplicación

Requerimientos de instalación

- Sistema operativo: Windows XP o superior
- Navegador: Chrome Versión 43 o superior / Internet Explorer 7 o superior / Mozilla Firefox versión 38 o superior