



AVISO PARA LOS USUARIOS DE VALENCIA

El 12 de noviembre se pone operativo, en Valencia, el nuevo enrutamiento de llamadas del teléfono 901 50 20 50 respecto al Sistema RED, y que pretende solventar los actuales problemas de comunicación. Estos cambios se basan en el direccionamiento de la llamada al grupo de atención apropiado, dependiendo de si la consulta es técnica o de gestión.

La locución telefónica, indicada a continuación, no varía, sólo cambia el grupo de atención que recibe la llamada y el tipo de consultas que atiende, por lo cual, le detallamos las cuestiones que pertenecen a cada una de las opciones del Sistema RED.

Si su consulta es sobre el Sistema RED..., pulse 2:

- Para incidencias con su certificado digital, instalación de software y comunicaciones..., **pulse 1** (a)
- Para incidencias con partes médicos de IT..., **pulse 2** (b)
- Para cualquier otra información relativa al Sistema RED..., **pulse 3** (c)

(a) **Opción 2 - 1**, atiende las cuestiones relativas a:

- ✓ Acceso a los servicios de Internet, incluido On-Line
- ✓ Imposibilidad de envío y/o recepción de ficheros
- ✓ Configuración de navegadores para el acceso al Sistema RED
- ✓ Incidencias con Certificados Digitales (error cifrado y/o descifrado, renovación, etc.)
- ✓ Instalación y configuración de la Winsuite, incluido el correo POP3
- ✓ Errores de impresión
- ✓ Adaptación y validación de ficheros incompleta y que imposibilitan el envío del fichero
- ✓ La Recepción de mensajes/acuses es incompleta o no permite ver/imprimir el mensaje recibido

(b) **Opción 2 - 2**, atiende las cuestiones relativas a:

- ✓ Datos a cumplimentar en los partes médicos de IT, plazos, obligaciones, reglas de gestión, etc., sin que correspondan a esta opción las incidencias que impidan realizar la conexión telemática y que han de ser resueltas por la opción anterior.

(c) **Opción 2 - 3**, atiende las cuestiones relativas a:

- ✓ Tramitación de las solicitudes de autorización del Sistema RED y RED Directo y de sus anulaciones
- ✓ Mantenimiento de los datos de autorizados (titular, dirección postal, teléfono, fax, e-mail, etc.)
- ✓ Altas, bajas y variaciones de usuarios secundarios
- ✓ Asignación y desasignación de C.C.C.'s en las autorizaciones
- ✓ Seguimiento y formación telefónica de los usuarios
- ✓ Ayuda a la resolución de los errores que se producen en los ficheros FAN y AFI
- ✓ Seguimiento de los errores de Cotización, incluido la nivelación de trabajadores
- ✓ Seguimiento del procedimiento de corrección de errores de Afiliación

NOTA: No se atenderán en esta opción (2 – 3) las cuestiones que se planteen en base a la interpretación o aplicación de las normas vigentes y que no sean exclusivas del Sistema RED o RED Directo, ya que este tipo de consultas se engloban en la Opción 3 de Información General (Ej.: Bases y tipos de cotización, número de horas a consignar en C.T.P., requisitos que debe reunir el trabajador y la empresa a la hora de formalizar un alta, procedencia o no de incentivos y/o diferimiento de cuotas a la Seguridad Social, condición de deudor del empresario, etc.).

PARA QUE ESTOS NUEVOS ENRUTAMIENTOS AGILICEN EL SERVICIO Y REPERCUTAN POSITIVAMENTE EN LA ATENCIÓN OFRECIDA A LOS CIUDADANOS, DEBERÁN LIMITAR LAS CONSULTAS A CADA GRUPO CONCRETO, SIN REALIZAR LLAMADAS INNECESARIAS AL RESTO.

SISTEMA RED
UNIDAD DE ATENCION TELEFONICA

