GUÍA PARA EL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL PARA PROVEEDORES SURA

GUÍA PARA EL USO DEL ASISTENTE VIRTUAL PARA PROVEEDORES SURA

En esta guía, encontrarás el paso a paso para utilizar el asistente virtual para proveedores SURA. Esta herramienta está diseñada para facilitar la autogestión de diversas operaciones, permitiéndote consultar pagos, obtener certificados tributarios, y acceder a diferentes aplicativos de negocios como Auto SURA, Asistencia SURA, Case Tracking, Médicos y Clínicas, entre otros. Sigue las instrucciones detalladas en esta guía para utilizar de manera óptima las funcionalidades del asistente virtual y gestionar tus consultas de manera eficiente y autónoma.

Tabla de Contenido

Ingreso al Asistente Virtual *3*

Consulta de Facturas, Pagos y Certificados *5*

- *Certificados de pagos* *5*
- *Consulta de facturas* *7*
- *Consulta de certificados de Rete Fuente, ReteICA, ReteIVA* *8*
- *Solicitud de devolución de retenciones y otros temas tributarios* *12*

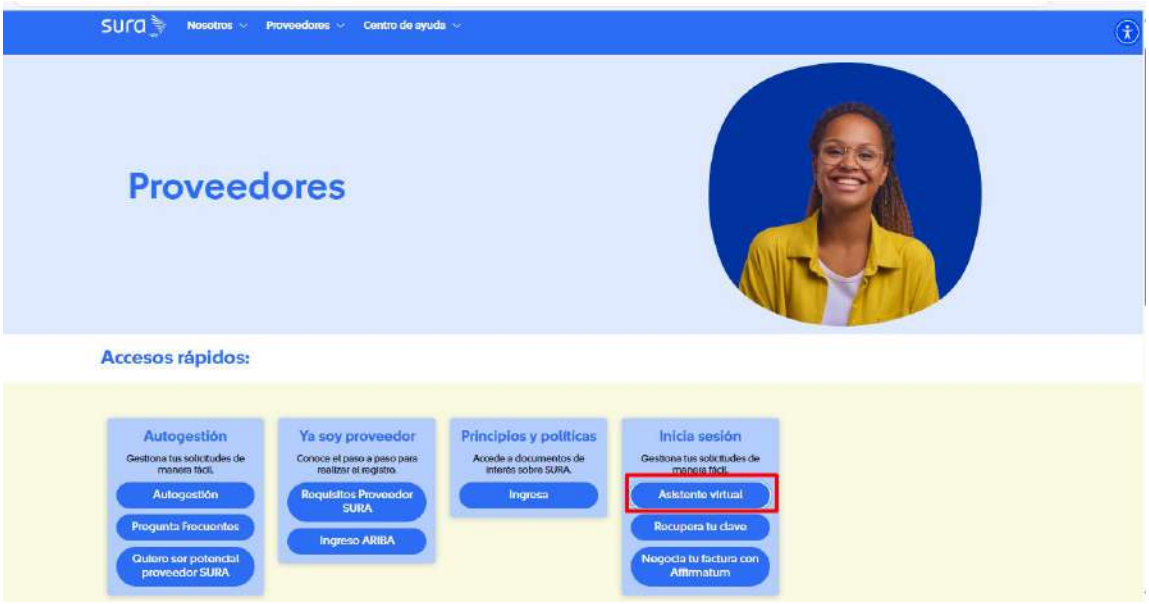
Preguntas Frecuentes *13*

- *¿Cómo genero mi clave por primera vez?* *13*
- *¿Cómo puedo restablecer mi contraseña?* *13*
- *¿Cómo hago si el correo al que necesito recuperar la clave no me aparece en el listado de opciones?* *17*
- *¿Qué hacer si aún no cuento con el acceso para el asistente virtual Proveedores?* *17*

Ingreso al Asistente Virtual

Paso 1: dirígete a la página principal de nuestro sitio web Proveedores

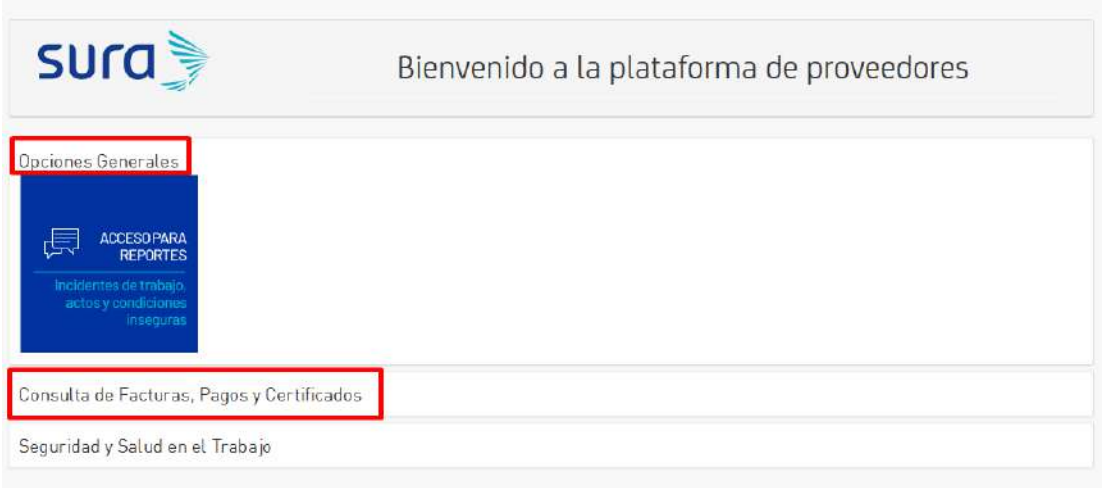
Paso 2: haz clic en el ícono del Asistente Virtual ubicado en la esquina inferior derecha de la pantalla.



Paso 3: inicia sesión con tus credenciales de usuario según corresponda. Si estás registrado como empresa, ingresa con tu número de NIT, incluyendo el dígito de verificación, o con otros documentos como el número de documento extranjero. Si por el contrario, estás registrado como persona natural, por favor ingresa con tu número de identificación, número de pasaporte u otros documentos según el tipo de documento en el listado de opciones.

Nota: Digitar Nit si corresponde a persona jurídica, sin puntos, espacios o guiones e incluyendo el dígito de verificación o cédula si corresponde a persona natural, sin puntos, espacios o guiones.

Paso 4: en la pantalla que aparece después de identificarte, podrás ver en '"Opciones Generales" los aplicativos a los cuales tienes acceso. Además, justo debajo, tendrás acceso a la "Consulta de Facturas, Pagos y Certificados."



REGRESAR AL INICIO DEL INSTRUCTIVO

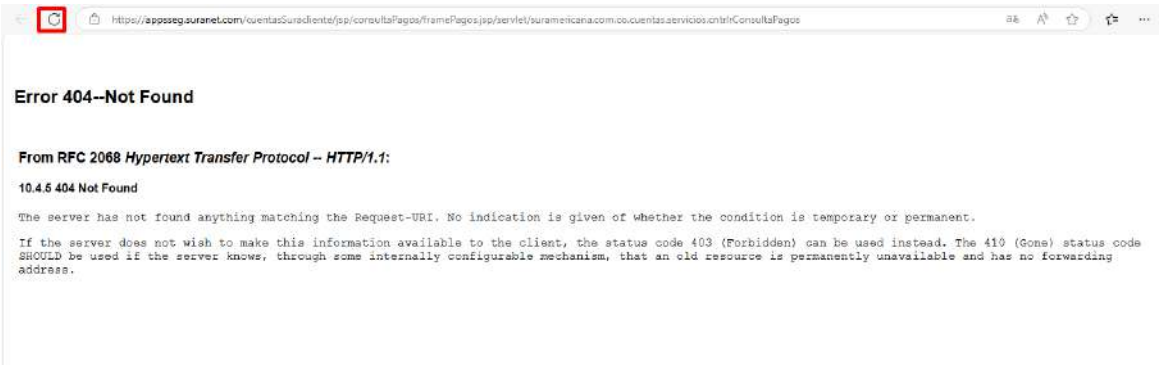
Consulta de Facturas, Pagos y Certificados

Certificados de pagos

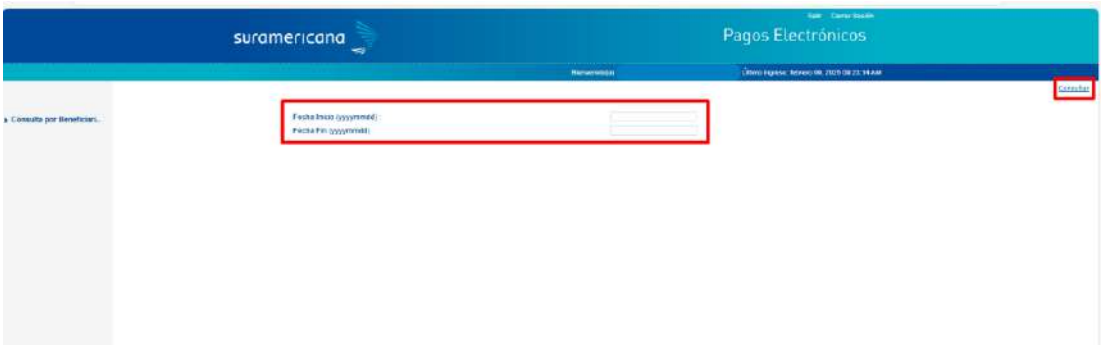
Paso 5: al seleccionar "Consulta de Facturas, Pagos y Certificados", te aparecerá varias opciones, en las cuales deberás seleccionar la opción asociada a tu necesidad o tipo de consulta.

En la opción de "Pagos", puedes consultar el historial de los pagos que te hemos realizado.

Nota: al seleccionar esta opción, puede aparecer el siguiente error "Error 404--Not Found" y que no te cargue la página inicialmente, pero no te preocupes, esto se corrige volviendo a cagar la página o cerrando la ventana y volviendo seleccionar la opción de pagos desde el inicio.



Luego podrás seleccionar el rango de fechas que requieres y le debes "dar clic en consultar" para que te genere la consulta.



REGRESAR AL INICIO
DEL INSTRUCTIVO

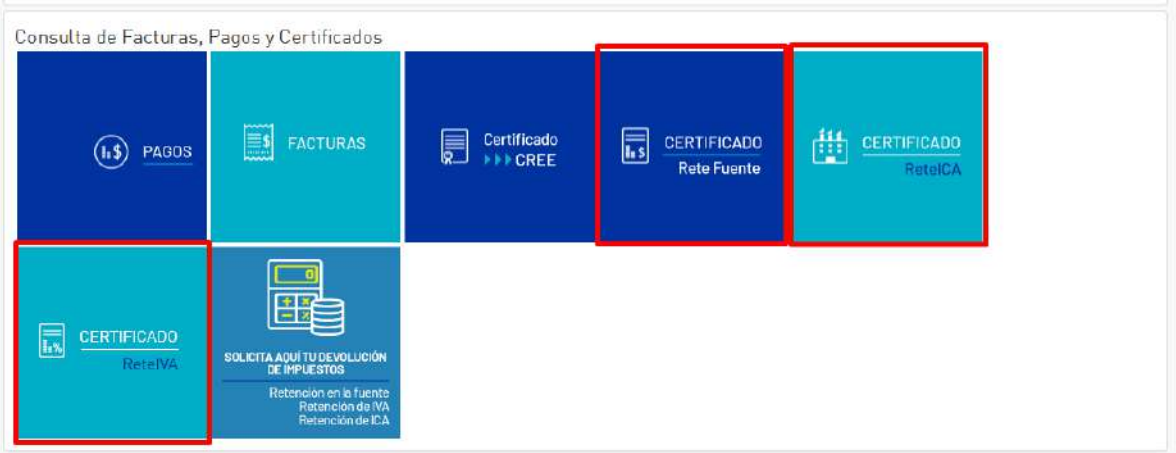
Consulta de facturas

Paso 6: para consultar las facturas radicadas en la compañía se debe ingresar por la opción "FACTURAS"

En la nueva página que se abre, puedes buscar por número de factura y compañías, por fecha de radicación y compañías, o por fecha de vencimiento y compañías. Además, la información consultada se puede exportar a Excel si es necesario

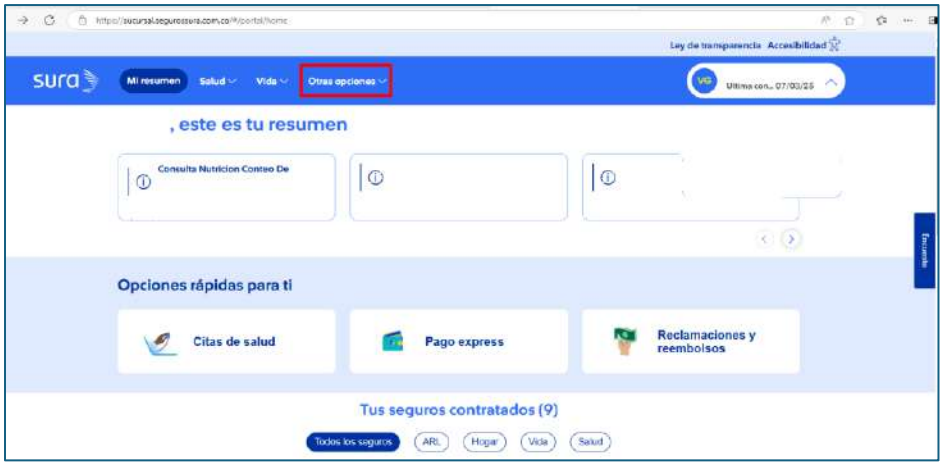
Consulta de certificados de Rete Fuente, ReteICA, ReteIVA

Paso 7: en esta opción, podrás consultar los certificados de ReteFuente, ReteICA y ReteIVA. Solo debes seleccionar la opción que corresponda a tu necesidad o consulta



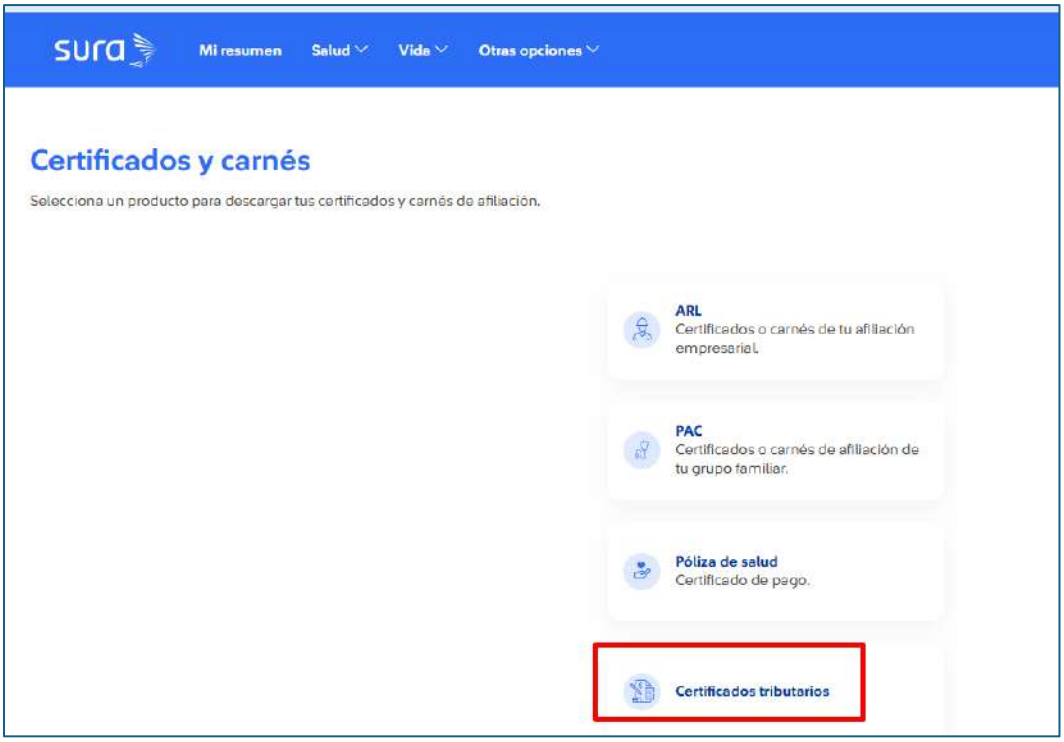
Al seleccionar cualquiera de estas opciones de certificados, te pedirá nuevamente identificarte.

Luego de identificarte, en la nueva ventana que te aparece, deberás seleccionar la opción de "otras opciones"

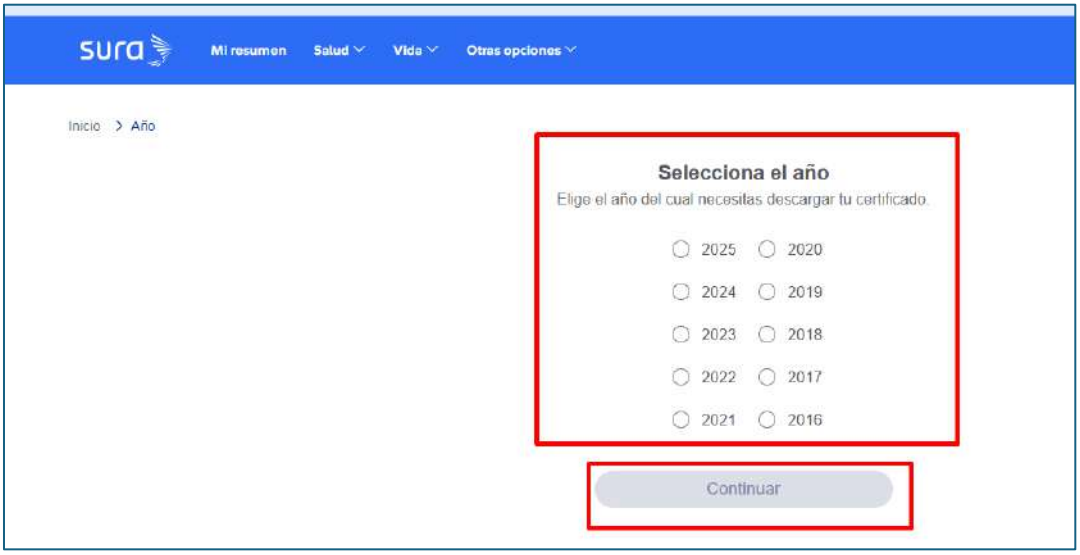


Deberás dar clic sobre "Documentos y Certificados"

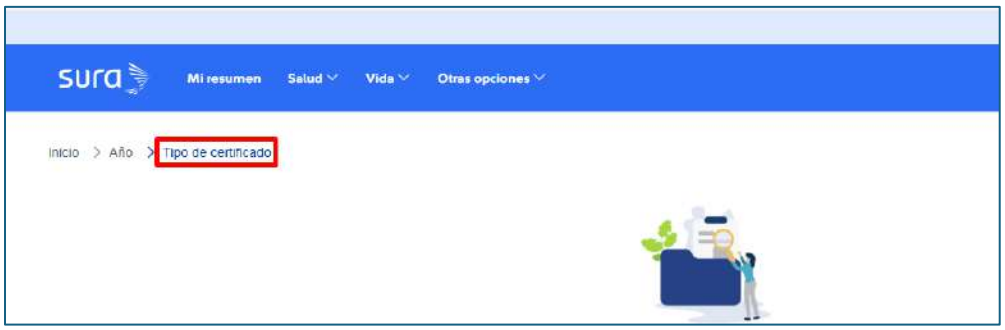
Posterior a esto seleccionas "Certificados tributarios"



Selecciona el año del que requieres el certificado y le das clic en "continuar".



Posterior a esto seleccionas en la consulta el "tipo de certificado" que requieres, recuerda que dentro de estos encuentras, Rete Fuente, ReteICA, ReteIVA.



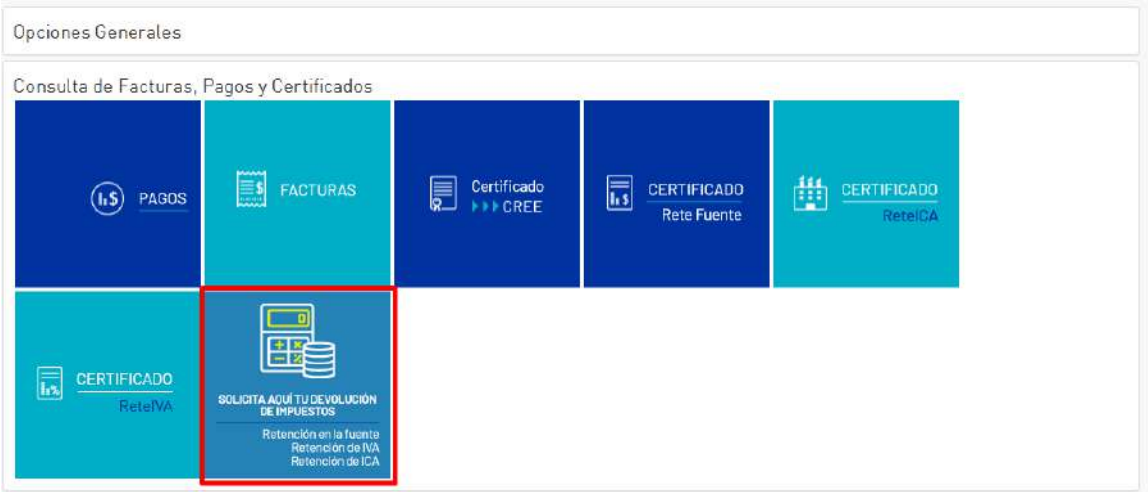
Importante: es de anotar que dichos certificados son cargados en el módulo de consulta de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente (Ver Decreto de plazos 1680 del 17 Diciembre de 2020 Art. 1.6.1.13.2.40.). De acuerdo a este articulo los agentes de retención tendremos plazo hasta el 31 de marzo para expedir los certificados por retención para el año gravable 2020. Los certificados de retención de IVA son cargados en el módulo de consulta de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente (Decreto de plazos 1951 de 2017) "Articulo 1.6.1.13.2.42. Obligación de expedir certificados por parte del agente retenedor del impuesto las ventas. Los agentes de retención del impuesto sobre las ventas deberán expedir por las retenciones practicadas, un certificado dentro los quince (15) días calendario siguientes al bimestre, cuatrimestre o año en que se practicó la retención, que cumpla los requisitos previstos en el artículo 1.6.1.12.13. del presente Decreto"

Si tienes alguna dificultad o duda con el certificado, desde el buzón ImpuestosSura@suramericana.com.co , el área encargada podrá ayudarte con tus inquietudes.

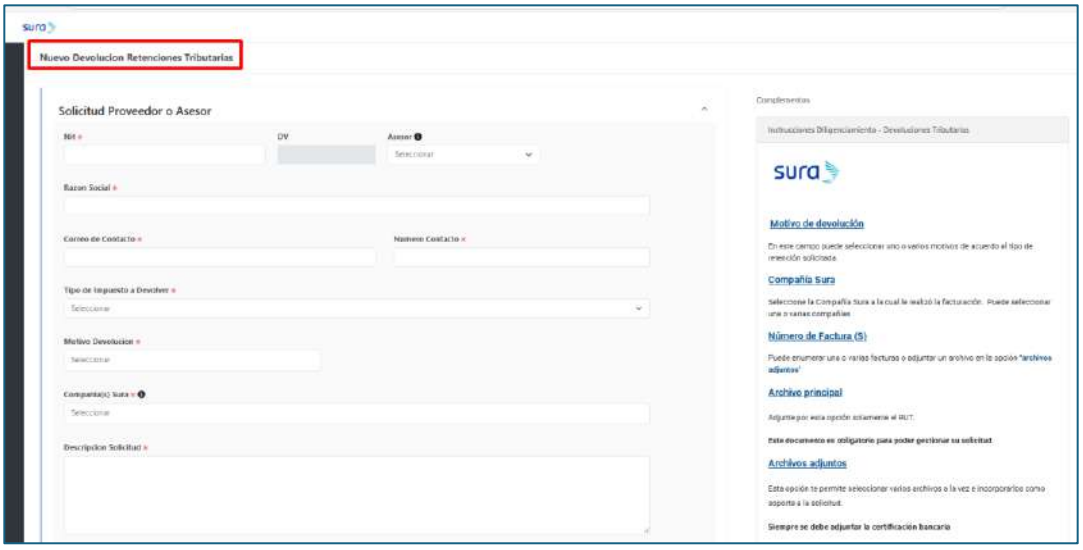
REGRESAR AL INICIO
DEL INSTRUCTIVO

Solicitud de devolución de retenciones y otros temas tributarios

Paso 8: para solicitar cualquier devolución de impuestos, deberás seleccionar la opción que aparece como "SOLICITA AQUÍ TU DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS"



En la nueva ventana que te abre, por favor diligenciar todos los campos que se solicitan.



REGRESAR AL INICIO
DEL INSTRUCTIVO

Preguntas Frecuentes

¿Cómo genero mi clave por primera vez?

El proceso comenzará una vez que tus datos sean registrados como proveedor en nuestro sistema. Recibirás una notificación en el correo electrónico que proporcionaste previamente, desde la dirección solicitudes@suramericana.com.co. ***Es*** *muy importante tener en cuenta que esta notificación tiene una vigencia máxima de 15 días calendario para la expedición de la clave. Si no gestionas la clave dentro de este plazo, deberás volver a solicitar la emisión del proceso de notificación.*

Si estás registrado como persona natural y ya eres cliente de SURA, no necesitarás realizar este procedimiento. En caso contrario, si no eres cliente de SURA, deberás gestionar la clave.

¿Cómo puedo restablecer mi contraseña?

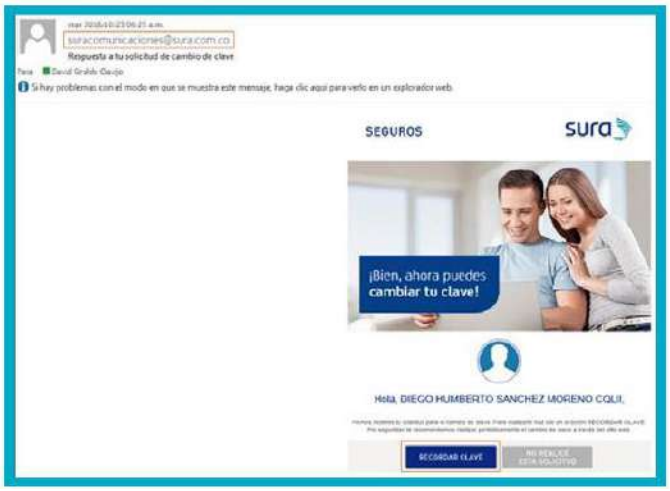
Haz clic en " ¿Has olvidado tu contraseña? "en la página de inicio de sesión Proveedores SURA y sigue las instrucciones.

Iniciar sesión
Proveedores
Tipo de identificación
Número de identificación
Contraseña
¿Has olvidado tu contraseña?
Iniciar sesión

¿No puedes iniciar sesión?
Para restablecer la clave, ingresa tu tipo y número de identificación.
Tipo de identificación
NIT
Número de identificación
8909034075
ACEPTAR

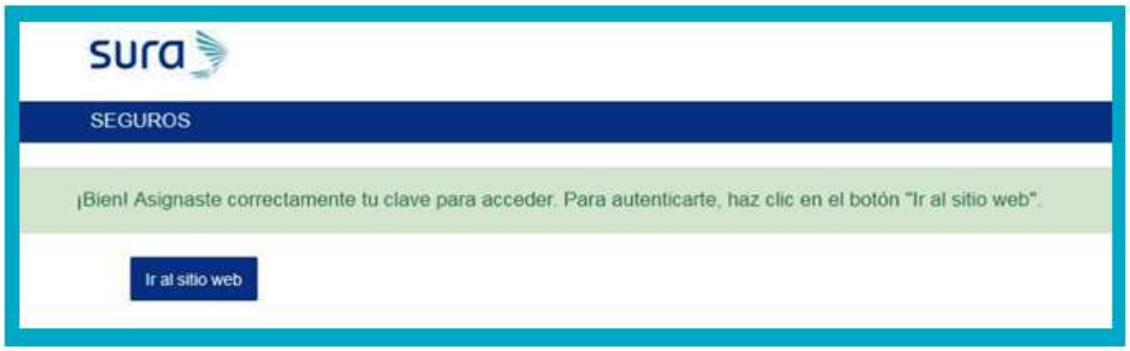
Luego de darle clic en "Aceptar", te mostrará las opciones de correos que tienes registrados para la recuperación de contraseña. Debes seleccionar la opción que requieres y luego seleccionar continuar, en ese momento te llegara al correo seleccionado el restablecimiento de la contraseña.

Desde el buzón suracomunicaciones@sura.com.co te llegará una notificación para informarte los pasos que deben realizar para generar la contraseña.

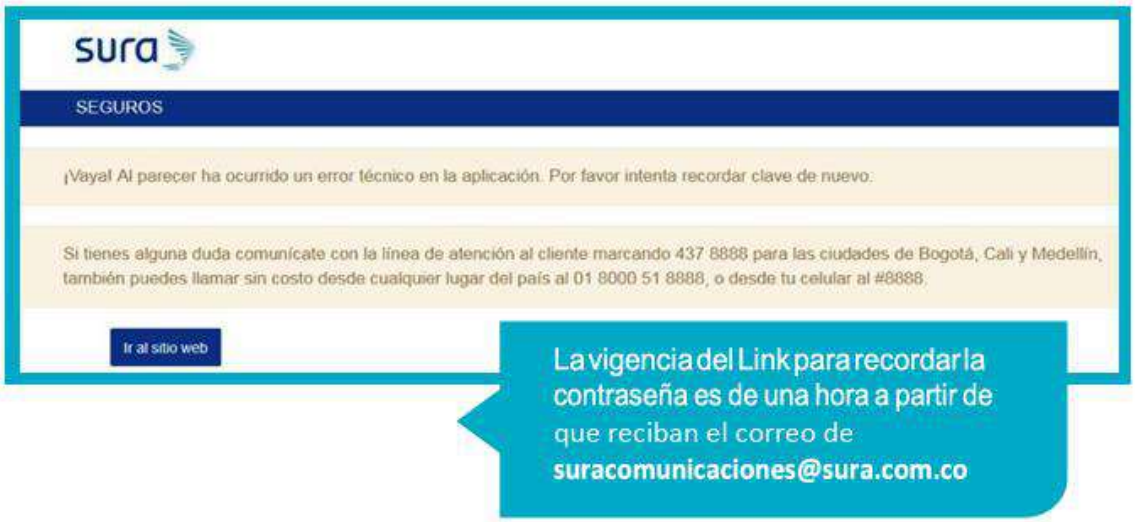


Ingresar al botón "RECORDAR CLAVE" y digita la clave de tu elección teniendo en cuenta que debe ser numérica y de cuatro dígitos.

Posterior a esto el sistema te mostrará un mensaje de notificación que confirmará el cambio de contraseña.



Importante: si el sistema le arroja el mensaje que se muestra a continuación, es posible que la vigencia del enlace del correo para recuperar la contraseña haya expirado, por lo tanto, se debe realizar nuevamente el proceso de recordar clave.



¿Cómo hago si el correo al que necesito recuperar la clave no me aparece en el listado de opciones?

Si al utilizar el botón "Recuperar clave" no reconoces los correos que se muestran en las opciones, deberás solicitar la actualización del correo a través de tu contacto SURA (persona o buzón nombrado al interior de SURA con el cual acordaste la relación comercial), quién a su vez deberá solicitar dicha actualización por medio del canal de gestión de proveedores en la página interna de SURA.

¿Qué hacer si aún no cuento con el acceso para el asistente virtual Proveedores?

Deberás solicitar que te sea enviado el enlace para asignar una clave de ingreso al asistente virtual, este deberá ser escalado por correo a través de tu contacto SURA (persona o buzón nombrado al interior de SURA con el cual acordaste la relación comercial), quién a su vez deberá solicitar el envío del del enlace de activación de usuario por medio del canal de gestión de proveedores en la página interna de SURA.

¡Agradecemos su tiempo y esperamos que esta guía te haya sido de gran ayuda! Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas asistencia, no dudes en contactarnos a través del correo electrónico: proveedores@suramericana.com.co

REGRESAR AL INICIO
DEL INSTRUCTIVO