



Instructivo

CARGA RECLAMO WEB

TUTORIAL PARA LA CARGA DE RECLAMO WEB

Para ingresar al formulario de carga seleccionar el tema o motivo por el cual se va a reclamar (hay una breve descripción de cada uno) y clickear en “Generá tu Reclamo”.

Los temas o motivos sobre los que se puede generar un reclamo en Defensa del Contribuyente son:

- CATASTRO-DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES
- CATASTRO-DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES CATASTRALES
- CATASTRO-RECLAMOS
- DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE REPETICIÓN DE IMPUESTOS
- DEMORA EN LEVANTAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES
- DEMORA EN SOLICITUD DE EXENCIÓN
- EMBARGO DE CUENTA
- EMISIÓN DE TÍTULO EJECUTIVO
- INTIMACIÓN DE PAGO
- LIBERACIÓN DE DEUDA POR OFICIOS JUDICIALES
- PLAN DE PAGOS JUDICIAL
- PLAN DE PAGOS PREJUDICIAL
- RECLAMOS DE BAJAS
- RECLAMOS DE TITULARIDAD SIN RESOLVER

Paso 1: Completar los datos del Reclamante y del Contribuyente

1.1 Reclamante:

Se refiere a la persona que realiza el reclamo, sea el contribuyente, un familiar del mismo, el apoderado/gestor o el director/gerente/responsable de una sociedad.

Los datos solicitados son:

- Vínculo Reclamante-Contribuyente: Seleccionar de la lista desplegable la relación con el titular del impuesto.

ARBA
AGENCIA DE RECAUDACIÓN

Administración de reclamos

RECLAMANTE

Vínculo Reclamante Contribuyente: Soy director / gerente / responsable de la sociedad ▼

DATOS PERSONALES

Apellido:

Soy director / gerente / responsable de la sociedad

Soy el contribuyente

Soy familiar del contribuyente

Soy apoderado / gestor del contribuyente

Seleccione un valor...

- Datos Personales: Apellido y Nombre, Tipo y Nro. de Documento, CUIT/CUIL
 - Domicilio del Reclamante: calle, N°, Piso, Dpto., Provincia, Localidad.
- NOTA: Para la localidad está disponible un Buscador que permite filtrar por código postal o por palabra clave.

1.2 Contribuyente:

- Seleccionar si el contribuyente es una persona física o jurídica.
- Si en el ítem anterior, en "Relación con el Contribuyente" se seleccionó la opción "Soy el Contribuyente", el sistema replicará los datos del reclamante.
- Si en cambio, se seleccionó la opción "Soy familiar del Contribuyente" deberán completarse: Apellido y Nombre / Tipo y Nro. de Documento. Si bien el CUIT-CUIL-CDI es de carga opcional, si se cuenta con este dato es importante consignarlo.
- Si se seleccionó "Soy apoderado-gestor del Contribuyente" o "Soy director/ gerente/ responsable de la sociedad" los campos obligatorios son: Razón Social y CUIT/CUIL/CDI, validando el sistema el CUIT- CDI con la AFIP y el CUIL con la ANSES.

CONTRIBUYENTE

DATOS PERSONALES

Si es una **Persona Física**
Complete los siguientes campos.

Si es una **Persona Jurídica, Sociedad de Hecho o Sociedad Irregular**
Complete los siguientes campos.

Apellido:

Nombre:

Tipo y Número de documento:

CUIT CUIL CDI - -

Razón Social

CUIT CUIL CDI - -

1 2 3 4 5 6

Cancela **Siguiente**

Para continuar clicar en "Siguiente". El sistema efectuará una última validación para verificar que no se haya omitido declarar algún campo de carga obligatoria. De existir alguna omisión, el sistema lo informará con un mensaje de alerta.

Paso 2: Completar información referida al motivo o tema del reclamo

El sistema mostrará el motivo que fue seleccionado al iniciar el reclamo.

Completar motivo del reclamo

Motivo
CATASTRO - DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES ▾
Seleccionar este motivo cuando se excedan los plazos establecidos para su resolución

Observaciones

1 2 3 4 5 6

Anterior Cancelar Siguiente

Explicar, en el cuadro “**Observaciones**”, de forma clara y precisa, el reclamo a realizar, agregando todo dato que ayude a la resolución del mismo.

Tener en cuenta los campos adicionales que se despliegan al seleccionar los siguientes motivos:

Emisión de Título Ejecutivo (TE):

- Nro. Título Ejecutivo: es obligatorio cargar el Nro. de Título Ejecutivo por el cual se genera el reclamo.
- Pulsar el botón “Agregar” para asociar el Título Ejecutivo al reclamo. El sistema verifica que el nro. de TE exista en la base de títulos; de no ser así, lo va a informar con un mensaje en la parte inferior de la pantalla:

AGENCIA DE RECAUDACIÓN

Administración de reclamos

Completar motivo del reclamo

Motivo
EMISIÓN DE TÍTULO EJECUTIVO ▾
Seleccionar este Motivo para todas aquellas situaciones emergentes de la emisión de un Título Ejecutivo (todo aquel documento al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado de una obligación que consta en él mismo).

Nro. título ejecutivo:
94654654 **Agregar**

Observaciones

1 2 3 4 5 6

Anterior Cancelar Siguiente

94654654 NUMERO DE TITULO INEXISTENTE

- Si el TE existe: en la parte superior de la ventana se van a ver los datos ingresados. Para desasociar alguno, clicar sobre el link “Eliminar”.

Embargo de Cuentas:

En este caso el sistema admite la carga de Título Ejecutivo o Número de Juicio.

- Nro. Título Ejecutivo: Es de aplicación lo indicado en el punto anterior para este ítem.
- Nro. de Juicio: Ingresar el Nro. de Juicio por el cual se hace el reclamo. El sistema verifica que el Nro. exista en la base correspondiente, de no ser así lo informará con un mensaje.
- Si el Nro. de Juicio existe, en la parte superior de la ventana se visualizarán los datos ingresados. El sistema lista los Títulos Ejecutivos relacionados al Juicio. Para desasociar alguno, clicar sobre el link “Eliminar”.

Nota: No hay limitación en cuanto a la cantidad de TE que se pueden declarar.

- Si el Título Ejecutivo ingresado pertenece a un expediente que contiene otros títulos, el sistema va a brindar una lista de los mismos para que se pueda agregar fácilmente al reclamo, una parte o la totalidad de la misma.
- El sistema permite la carga de un sólo Juicio por reclamo sobre Embargo de Cuentas.
- Para continuar clicar en “Siguiente”.

Paso 3: Completar datos de contacto del reclamante o contribuyente

El objetivo es que podamos brindar una respuesta por el reclamo efectuado.

1. Seleccionar de la lista desplegable el medio de comunicación seleccionado (mail-teléfono-correo-celular) y completar los datos correspondientes.
2. Hacer Click en “Agregar” para registrarlo.

MEDIOS DE COMUNICACION (Dato por el cual nos comunicaremos)

Medio de Comunicación:

Número: Indicar Código de Área

Telefonia
Correo
Celular

Ingresados los datos del medio de comunicación, pulse **Agregar** para que el sistema los registre. Nos es de suma utilidad si declara más de un medio para contactarlo.

1 2 3 4 5 6

[Anterior](#) [Agregar](#) [Cancelar](#) [Siguiente](#)

- En la parte superior de la ventana van a figurar los datos agregados. Para desasociar alguno, clicar sobre el link “Eliminar”.
- Para continuar clicar en “Siguiente”.

NOTA: Es deseable que registre más de un medio de contacto, uno de ellos deberá ser un correo electrónico (dato obligatorio).

Paso 4: Completar datos del impuesto

1. Seleccionar de la lista desplegable el impuesto por el cual se realiza el reclamo.

IMPUESTO Y CLAVE POR EL CUAL SE RECLAMA (Seleccione el que corresponda)

Impuesto:	Inmobiliario	
Nº Pdo. Pda. :	99999	

Seleccionado el Imp. sistema lo registre. Use **Agregar** para que el

- Seleccionar...
- Embarcaciones
- Ingresos Brutos sellos
- Agentes de Recaudacion
- Tasas
- Agentes de Informacion
- Automotores
- Inmobiliario**
- Energia

1 2 3 4 5 6

Anterior **Agregar** **Cancelar** **Siguiente**

2. Completar la Clave, es decir el número que permite identificar el objeto o impuesto seleccionado:
 - Para impuesto Inmobiliario: Partido- Partida
 - Para impuesto Automotor o Embarcaciones: Dominio / Matrícula
 - Para Impuesto sobre los Ingresos Brutos, Sellos, Agentes de Recaudación e Información: el Número de C.U.I.T.
3. Hacer click en el botón “Agregar” para que se registre. Si la clave es errónea el sistema va a informarlo con un mensaje de alerta y se deberá corregir para continuar.
Aceptada la clave, en la parte superior de la ventana van a figurar los datos agregados. Para desasociar alguno, clickear sobre el link “Eliminar”.

Paso 5: Declarar presentaciones previas, relacionadas con el reclamo

1. Seleccionar el tipo de presentación de la lista desplegable.

PRESENTACIONES PREVIAS RELACIONADAS AL RECLAMO (Expedientes, Notas, etc.)

Es de vital importancia para la tramitación del reclamo, **DECLARAR**, de haber/los el/los Número/s de Expedientes/Alcances, relacionado/s al reclamo que esta efectuando.

Tipo de presentación

- Seleccionar...
- Seleccionar...
- Expediente**
- Nota
- Alcance
- Trámite

1 2 3 4 5 6

Anterior **Agregar** **Cancelar** **Siguiente**

Para todos los tipos se solicitará el Número de Identificación de la presentación. Cuando se trate de un expediente, completar íntegramente el número. Ej: "2360- 5645646-2016- 0000-00 ". El sistema verificará que exista en la base de expedientes. De no existir lo informará con un mensaje

Cuando se trate de una Nota o Trámite, el sistema habilitará los siguientes campos adicionales:

- **Organismo de presentación:** Seleccionar de la lista desplegable la dependencia en la cual fue presentada la actuación.
- **Fecha de la Presentación:** Ingresar en forma manual o bien, clickeando sobre el ícono del calendario.

Una vez ingresados los datos, pulsar el botón "Agregar" para que se registren los mismos. Con la sola declaración del Nro. de Expediente, se incorporan el resto de los datos del sistema de expedientes.

En la parte superior de la ventana van a figurar las presentaciones declaradas. Para dar de baja alguna, clickear sobre el link "Eliminar".

Para continuar clickear en "Siguiente".

NOTA: Si el motivo del reclamo fuera "Emisión de Título Ejecutivo", los expedientes asociados a los TE incluidos, son precargados en la lista de presentaciones.

Paso 6: Alta del Reclamo

En esta última ventana se presenta un resumen de todos los datos ingresados. Una vez chequeados, hacer click en el botón "**Finalizar**" para efectivizar el alta definitiva del reclamo.

El sistema asigna un **número de reclamo** que va a figurar en la parte superior de la pantalla siendo importante conservarlo para su seguimiento.

Reclamo	
Reclamo	Fecha de alta 05/09/2016 Estado Recibido Responsable DEPTO. SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Cargado por Contribuyente
Motivo del reclamo	Motivo: RECLAMOS DE TITULARIDAD SIN RESOLVER Observaciones: Soy titular del dominio, se realizó transferencia.
Impuesto	Impuesto Clave Automotores AAA111
Contribuyente	Tipo y Nro. Documento 22233311 Apellidos Perez Nombres Juan
Reclamante	Tipo y Nro. Documento DNI 22233311 Apellidos Perez Nombres Juan Relacion con el Contribuyente: Soy el contribuyente
Domicilio	Calle: 2 Nº: 222 Localidad: ABASTO, BUENOS AIRES CP: 1903
Datos de Contacto	Mail: juanperez@hotmail.com


[Atender](#) [Cancelar](#) [Finalizar](#)