



Instructivo
**Protocolo de Carga para
Consultas y Reclamos
Para Agentes**

Objetivo

Con el fin de que cada agente de atención de ARBA pueda ingresar una consulta y/o reclamo, previa autenticación, a continuación, se enumera una serie de preguntas que responden los lineamientos a tener en cuenta para el uso de la herramienta “Consultas y Reclamos”, las mismas son:

- 1.¿Cuándo un agente de atención presencial debe cargar el formulario web?
- 2.¿Cuáles son las opciones disponibles en la Intranet de ARBA?
- 3.¿Cómo consultar el estado?

1. ¿Cuándo un agente de atención presencial debe cargar el reclamo?

Teniendo en cuenta las pautas enunciadas en el **Manual de Atención** y según el caso, el agente de atención deberá conocer la siguiente clasificación:

- ✓ **Consulta:** casos en los que el agente no dispone de la información y tendrán respuesta diferida, registrará **la consulta en la opción correspondiente.**
- ✓ **Reclamo:** error del Fisco o demora en la resolución de un procedimiento en curso, **registrará el caso en la opción de Reclamos.**
- ✓ **Trámites:** gestionar trámites que según procedimiento se especifica que deben canalizarse vía SIRyC.
- ✓ **Denuncia:** de evasión o corrupción que el ciudadano desea informar, **registrará la misma en la opción de Denuncias.**
- ✓ **Sugerencia o Queja:** **registrará en la opción Sugerencias y Quejas.**

IMPORTANTE: En todos los casos, se deberá comunicar al contribuyente el número de la consulta/reclamo con el que podrá consultar su estado en la página web de ARBA www.arba.gov.ar, en “Verificá el estado de tu consulta o reclamo”; o en su caso, por medio de los Centros de Atención Presenciales y/o Remotos.

Además, anotiar al mismo que recibirá una respuesta mediante alguno de los canales de contacto ingresados (teléfono, correo electrónico).

2. ¿Cuál es la opción disponible en la Intranet de ARBA?

A los fines de dar curso a la carga, el agente deberá conocer la Aplicación Web existente:

CONSULTAS Y RECLAMOS (SIRyC): Incluye todas las consultas, generales y particulares, los reclamos, los trámites, las denuncias (por evasión o corrupción), las sugerencias y quejas.

Para su carga y consulta, el agente de atención deberá tener habilitado el siguiente perfil: SUR-Reclamos - Sistema Único de Reclamos y Consultas – Perfil Receptor SUR ó AtenciónCentroServicio.



The screenshot shows the ARBA Intranet homepage. On the left, there is a sidebar with a navigation menu. One of the menu items, "Reclamos y Consultas (SIRyC)", is highlighted with a blue oval. The main content area features a large teal banner with the text "COVID - 19 PROTOCOLO DE PREVENCIÓN EN EL TRABAJO." Below the banner, there is a section titled "PARA CUIDARNOS ENTRE TODAS Y TODOS" with a sub-section "Compartimos las recomendaciones a tener en cuenta en el ámbito laboral para prevenir el contagio de COVID-19." At the bottom of the page, there are four buttons: "Guía de Trámites Personales", "ARBA en los medios", "Documentación", and "Cuidemos Nuestro Ambiente de Trabajo".

DIRECTORIO DE AGENTES
Ingresá nombre y apellido

AGENDA
Marzo 2023 >

Do	Lu	Ma	Mi
			1
5	6	7	8
12	13	14	15
19	20	21	22
26	27	28	29

Alta de consulta/reclamo Consulta

Capacitaciones Eventos

Todos los Eventos

14 MAR CAPACITACIÓN SOBRE DELACTO ADMINISTRATIVO de 14:00 a 15:00 hs.

24 MAR Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia

Seleccione el motivo

- Immobiliario - Automotor - Embarcaciones
- Ingresos Brutos - Agentes
- Catastro
- Reclamos
- Trámites
- Sellos / Transmisión Gratuita de Bienes
- Retenciones bancarias
- Denuncias por evasión
- Denuncias por corrupción
- Sugerencias y quejas
- Otros

Volver

A continuación deberá seleccionar dentro de cada categoría, el motivo y el submotivo

Seleccione el motivo

Categoría 

Inmobiliario - Automotor - Embarcaciones

Ingresos Brutos - Agentes

Ingresos Brutos

Consultas

Consultas sobre SAS (Sociedad por Acciones Simplificada)

Registro Fiscal de Hacienda y Carnes Bovinas y Bubalinas

Condonación ALAS RN 15/2022

Motivo 

Agentes

Solicitud de incorporación sujetos no gravados

Catastro

Reclamos

Trámites

Sellos / Transmisión Gratuita de Bienes

Retenciones bancarias

Denuncias por evasión

Denuncias por corrupción

Sugerencias y quejas

Otros

Seleccione el motivo

Inmobiliario - Automotor - Embarcaciones

Ingresos Brutos - Agentes

Catastro

Reclamos

Reempadronamiento de exención impuesto inmobiliario (Jubilados)

Baja Impositiva de Impuestos Predeterminados

Demandas de Repetición: Demora en la resolución de expedientes

Embargos / Inhibiciones (Medidas Cautelares): Demora en el Levantamiento

Exención: Demora en la resolución

Planes de Pago

Títulos Ejecutivos / Juicios de Apremio

Pagos no registrados

Reclamos por multas no generadas

Olividé mi clave fiscal (CIT)

Olividé mi clave COT

Reclamo Ministerio Producción

Reclamo de Titularidad sin resolver

Trámites

Sellos / Transmisión Gratuita de Bienes

Retenciones bancarias

Denuncias por evasión

Denuncias por corrupción

Sugerencias y quejas

Otros

Sub-motivo

Volver

Volver

3. ¿Cómo consultar el estado?

CONSULTAS (SIRyC)



Ingresá por Intranet en Consulta de Reclamos. Allí se podrás buscar por número de consulta o CUIT.

Alta de consulta/reclamo Consulta

Consulta

Filtrar Reclamos

Nº reclamo	CUIT	Tipo	Todos
Estado	Agente sugerido	Organismo	3030 - DEPTO. SERVICIOS DIGITALES
Objeto imponible	Impuesto	Identificación del objeto	Ingrese cuit, partida, dominio de automotor o embarcación sin espacios ni guiones

Limpiar formulario **Buscar**

El **Agente** podrá informar:

- Cantidad de días de última acción.
- Verificar **motivo**.
- **Organismo**.
- **Fecha y hora** última asignación.
- **Estado**.
- **Resolución** (en caso de que esté resuelto).

Anexo: Listado de categoría, el motivo y el sub-motivo



Inmobiliario - Automotor - Embarcaciones

Inmobiliario

- Consultas

Automotor y Embarcaciones

- Consultas

Ingresos Brutos - Agentes

Ingresos Brutos

- Consultas
- Consultas sobre SAS (Sociedad por Acciones Simplificada)
- Registro Fiscal de Hacienda y Carnes Bovinas y Bubalinas
- Condonación ALAS RN 15/2022

Agentes

- Consultas
- Agentes de Información - Falta de presentación de DDII
- Agentes de Recaudación No Inscriptos
- Requerimiento art. 6 RN 64/2010

Solicitud de incorporación sujetos no gravados

- El transporte internacional de cargas de empresas constituidas en el exterior
- El transporte internacional de pasajeros de empresas constituidas en el exterior
- Actividad exclusiva de exportación de mercadería
- Actividad exclusiva de exportación de servicios
- Radicación en zona franca Ley 12.045
- Honorarios de directorios

Anexo



Catastro

Catastro

- Consultas
- Valuación Fiscal Inmobiliaria

Reclamos catastrales

- Certificados catastrales
- Corrección de planchetas
- Declaración Jurada
- Resolución de Inconsistencia
- Anoticiamiento de Sentencia Judicial o Decreto Municipal de Plano de Usucapión (Anterior a Ley 10.707)
- Solicitud Disposición Art. 6°
- Reservas Fiscales
- Apertura de Partidas con Reglamento Inscripto
- Desafectación Ley 10472
- Materialización de Anexión
- Habilitar Trámite GEO Proyecto para UF
- Corrección de Nomenclatura en Matrícula

Registro de la Propiedad

- Corrección de Nomenclatura
- Anoticiamiento de Plano
- Copia de Inscripción

Dirección General de Cultura y Educación

- Reclamos DGCyE - SIC (Catastro)

Anexo



Reclamos

Reclamos

- Reempadronamiento de exención impuesto inmobiliario (Jubilados)
- Baja Impositiva de Impuestos Predeterminados
- Demanda de Repetición: Demora en la resolución de expedientes
- Embargos / Inhibiciones (Medidas Cautelares): Demora en el Levantamiento
- Exención: Demora en la resolución
- Planes de Pago
- Títulos Ejecutivos / Juicios de Apremio
- Pagos no registrados
- Reclamos por multas no generadas
- Olvidé mi clave fiscal (CIT)
- Olvidé mi clave COT
- Reclamo Ministerio Producción

Reclamo de Titularidad sin resolver

- Ya no soy titular
- Soy titular
- Nunca fui titular
- Escribanos
- Reclamos especiales

Trámites

Trámites

- Baja de Exenciones
- Cese Retroactivo de IIBB
- Solicitud de Certificado de Cumplimiento Fiscal (Formulario A-404 W)
- Creación de código de marca (Automotores)

Anexo



- Liquidación a valor original y reconocimiento de beneficios
- Corrección de Errores en Datos del Titular y/o Vehículo
- Alta Definitiva
- Liquidación Impuesto a la Energía
- Exención Automotor Personas con Discapacidad
- Demandas de Ingresos Brutos
- Solicitud de Cancelación para Planes de Pago
- Solicitud de Bonificación -COVID- para Hoteles
- Certificado de Inexistencia de Deuda
- Baja o Reformulación de Plan de Pago
- Recurso web para Demanda de Repetición (IIBB)
- Solicitud de exención del automotor para comerciante habitualista
- Pre visado de sellos
- Presentación de recurso de reconsideración
- Solicitud de baja de embarcaciones
- Solicitud de Compensación de Pagos
- Adhesión al Débito Automático en Cuenta Bancaria
- Agentes de Información - Cese
- Agentes de Información - Inscripción
- Agentes de Información - Modificación
- Desgravación de Sellos
- Corrección a Errores en Datos del Titular y/o Vehículo
- Corrección por Error en Dominio de Patente

Exenciones

- Exención de automotor para empresas de transporte colectivo de pasajeros

Anexo



Sellos / Transmisión Gratuita de Bienes

Sellos y Transmisión Gratuita de Bienes

- Consultas

Retenciones bancarias

Retenciones bancarias

- Ventas de Bienes Inmuebles
- Venta de Bienes Registrables
- Seguros de vida, bienes y de desempleo
- Indemnización por despido o accidente laboral
- Préstamos otorgados por entidades no financieras
- Acreditaciones por orden judicial
- Becas y Subsidios
- Reintegros Obra Social
- Aportes de capital
- Otras acreditaciones
- Actividad de alquiler no gravada
- Otros
- Consultas técnicas sobre Alícuotas, Saldos, Régimen de Retención
- Ingreso Familia de Emergencia (IFE)
- Ingreso de Reclamos por retenciones bancarias por Operador Interno

Denuncias por evasión

Denuncias por evasión

- Denuncias por Evasión Impositiva
- Denuncias por evasión catastral

Anexo



Denuncias por corrupción

Denuncias por corrupción

- Hacé tu denuncia

Sugerencias y quejas

Sugerencias y quejas

- Sugerencias

Sugerencias y quejas

- Mala atención en la línea telefónica gratuita (0800-321-ARBA)
- Mala atención en las respuestas a consultas y/o reclamos
- Mala atención en nuestro servicio de Asistencia en Línea (chat)
- Mala atención en Centro de Servicio Local
- Manejo imprudente de nuestra flota de vehículos

Acciones de Verano

- Consultas
- Denuncias Acciones de Verano

Otros

Uso Interno

- Derivación para tratamiento express (1 día hábil)
- Consultas GCM+GCI
- ARBA Municipios
- Copia de matrícula GCI-GCM
- Casos particulares GGCAyS