

CRMSS
Consultas y
Reclamos de
Organismos de la
Seguridad Social

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

ÍNDICE

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 ARCA	9
	Botón Salir	9
6	COMUNICACIONES ENTRE ARCA Y ORGANISMO DE SEGURIDAD SOCIAL	10
	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 ARCA 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 ARCA 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 ARCA 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 ARCA: la incidencia la ingresa un agente de ARCA 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 ARCA 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 ARCA 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

CONSULTAR INCIDENCIA

Ingresar Incidencia
Consultar
Salir

1. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE

Datos de la persona con la que se hará efectivo el contacto para la gestión de la consulta.

DDDDDD DDDDD

27: 137

Nº de Teléfono

área

número

0 4216999

Correo Electrónico

8600ian@mail.com

Nº de Celular

área

número

0 99999999

compañía

NEXTEL

Confirmar Correo Electrónico

8600ian@mail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO POR QUIEN SE EFECTÚA LA CONSULTA

Tipo de Usuario

ASOCIART

A:

IT

30:

130

Nº de Teléfono

área

número

11 77777777

Correo Electrónico

8600ian@mail.com

Nº de Celular

área

número

0 88888888

compañía

ELIJA UN PROVEEDOR

Confirmar Correo Electrónico

8600ian@mail.com

La pantalla de acceso tiene la siguiente apariencia:

N°:

22/11/2019 Sin Asignar

A

T

CUIT:3088

Email:asociar@gmail.com

Telefono:011-77777777

Celular:0-66666666

DDDDDD DDDDDD

CUIL:2728

Email:asociar@gmail.com

Telefono:0-4216888

Celular:0-22222222

INCIDENCIAS REGISTRADAS PARA A SOCIAR:

Fecha	N°	Tipificación	Usuario	Estado	Ver
22/11/2019 12:12:51	157	INFORMACIÓN DE NÓMINA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 11:01:48	156	PUBLICACIONES DE EXTRACTOS FINANCIEROS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:26:17	155	REIMPUTACIONES DE PAGOS SIN TRANSFERENCIAS POR LOS PAGOS DE DESTINO	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:23:46	154	FALTA DE TRANSFERENCIAS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
22/11/2019 10:29:51	153	SISTEMA E-VENTANILLA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 16:38:01	152	DETALLE OTRAS CONSULTAS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 16:12:31	151	SISTEMA E-VENTANILLA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 15:04:57	150	INFORMACIÓN DE DETERMINATIVA	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 14:42:35	149	PUBLICACIONES DE EXTRACTOS FINANCIEROS	Sin Usuario Asignado	INGRESADO	
21/11/2019 10:51:12	175	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
- ✖ Reimputaciones de Pagos sin transferencias por los pagos de destino

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

2019-11-12

NOMBRE ARCHIVO

EstadoRRHH-Asociar.pdf

ADJUNTOS

 Adjuntar Archivo

PREGUNTA

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

 **ENVIAR CONSULTA/RECLAMO**

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.

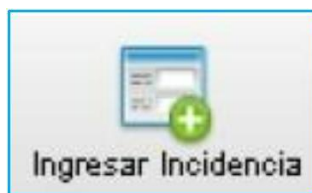
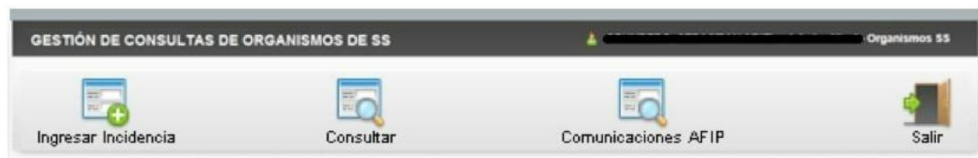


Si se omite cargar algún dato obligatorio, el Sistema emitirá un mensaje de error indicando dicha situación.

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 ARCA

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 ARCA 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:

GESTIÓN DE CONSULTAS ORGANISMOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Estimado/a Ciudadano/a:

Atento a tu consulta ingresada el día 21/11/2019 registrada bajo el N° 517131, te informamos que la misma será gestionada con el fin de brindarte una respuesta.

Si deseas acceder a la misma, ingresa con tu clave fiscal:

[Acceso con clave fiscal](#)

Muchas gracias por utilizar nuestro servicio.

Atte.

CONSULTAR

Ingresar incidencia Consultar Salir

Búsqueda avanzada

IND TRANSFAUTOM CORDOBA

Agente que ingresó la incidencia: PATADER GEORGE

Estado actual de la incidencia: TODOS

Estado a buscar: TODOS

Fecha de ingreso

Desde: 2019-11-25 Hasta: 2019-11-25 Hora desde: 0 hasta: 24

Via de ingreso: TODOS

Tipificación Vigente:

Tipificación: TODOS

Buscar Registros: 10 de 1 Orden: PRIORIDAD ASC

Pr	Fecha	#	Tipificación	Via	Organismo	CUIT	Contacto	CUIT	Mail Contacto	Estado	Ver
1	25/11/2019 14:20:02	1101	MONOTRIBUTISTAS		IND TRANSFAUTOM CORDOBA	30611111	PATADER GEORGE	20191111	@secat.org.ar	ASIGNADA	

Se encontraron 1 registros

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

INGRESAR INCIDENCIA

Ingresar incidencia Consultar Salir

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