



FORMOSA, 23 de Julio de 2019.

VISTO:

El Artículo 6° del Código Fiscal de la Provincia de Formosa -Ley N° 1.589, sus modificatorias y los Artículos 6° y 8° de la Ley N° 1.024- De autarquía de la Dirección General de Rentas, la Resolución General N° 042/2019 y;

CONSIDERANDO:

Que resulta necesario introducir un ajuste orgánico funcional de la Dirección General de Rentas, en relación a los órganos de representación local de la Dirección, proponiéndose la creación de una Agencia de Coordinación y reasignación de funciones de las reparticiones que dependan de ella y que faciliten el desarrollo ordenado de su gestión permitiendo cumplimentar adecuadamente con la misión encomendada al Organismo por el Código Fiscal de la Provincia y demás normas legales vigentes;

Que con la finalidad de proporcionar celeridad a los trámites y una mejor atención a los contribuyentes y/o responsables de los distintos tributos que se recaudan, resulta imprescindible la presencia de una Agencia de Coordinación de la Dirección que conecte a las Agencias de localidades aledañas, y asimismo, desconcentre la operatividad de Casa Central de esta Dirección General;

Que en pos de mejorar la comunicación y coordinación de registros, rendiciones y asesoramientos, es menester la creación de una **Agencia de Coordinación Zona Norte**, ubicada en la localidad de **General Manuel Belgrano**, Provincia de Formosa, que actúe como nexo y soporte a las reparticiones situadas en: **Misión Tacaaglé, El Recreo, Villa General Güemes y San Martín II;**

Que en función de lo expuesto y atento a razones de reorganización funcional se proceda a dar de baja la actual "**Agencia de Rentas General Manuel Belgrano**" y habilitar la nueva **Agencia de Coordinación Zona Norte "General Manuel Belgrano"** ubicada en la mencionada localidad, situada en el Departamento Patiño, Provincia de Formosa;

Que la presente se dicta en uso de las facultades y prerrogativas conferidas por los Artículos 6° y 8° de la Ley N° 1.024, y el Artículo 6° del Código Fiscal de la Provincia de Formosa -Ley 1.589 y sus modificatorias;

Por ello;

LA DIRECTORA GENERAL DE RENTAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: DISPÓNGASE la creación en el ámbito de la Dirección General de Rentas de la **Agencia de Coordinación Zona Norte "General Manuel Belgrano"**, emplazada en la localidad homónima de la Provincia de Formosa, de conformidad a los fundamentos expuestos, en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: APRUÉBASE el Organigrama, Manual de Misiones y Funciones, y Protocolo de Atención que se agregan respectivamente como ANEXOS I, II y III del presente instrumento.

ARTÍCULO 3º: RATIFÍCASE en sus funciones, a los agentes que a la fecha de entrada en vigencia de la presente, se encuentren prestando servicios en la **Agencia de Rentas General Manuel Belgrano**.

ARTÍCULO 4 º: ESTABLÉCESE que la presente Resolución entrará en vigencia a partir del 01 de Septiembre de 2019.

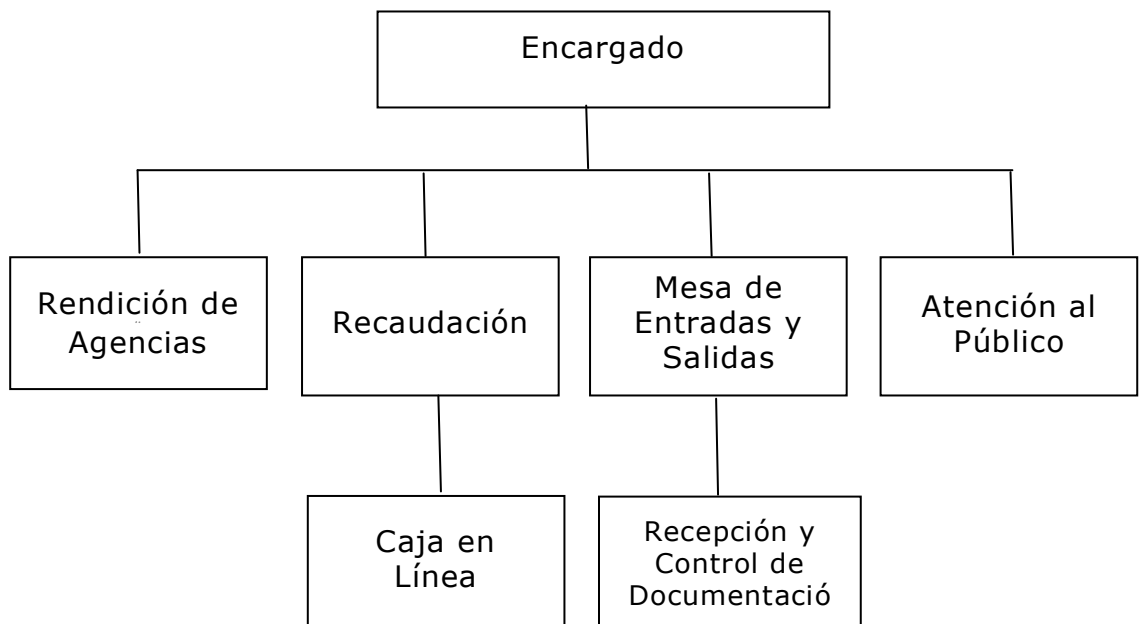
ARTÍCULO 5º: REGÍSTRESE, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia de Formosa, cumplido ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN GENERAL N°: 028/2019.

C.P. Mariela C. Arias
DIRECTORA
Dirección General de Rentas - Formosa



ANEXO I- R.G. Nº 028/2019



ANEXO II- R.G. N° 028/2019

MANUAL DE MISIONES Y FUNCIONES

La **AGENCIA DE COORDINACIÓN ZONA NORTE "GENERAL MANUEL BELGRANO"** responde en forma directa e inmediata ante el **Departamento Coordinación de Delegaciones y Agencias** perteneciente a la **Dirección General de Rentas de la Provincia de Formosa**.

Dependerán de ella las Agencias situadas en las siguientes localidades:

1. Misión Tacaaglé,
2. El Recreo,
3. Villa General Güemes, y
4. San Martín II.

FUNDAMENTOS:

❖ El presente instrumento tiene por finalidad proporcionar una herramienta de desempeño responsable y uniforme al personal de la **Agencia de Coordinación Zona Norte "General Manuel Belgrano"** en pos de brindar un servicio eficaz a cada contribuyente, ya sea en una atención particular, escrita y/o telefónica, de modo que el resultado se vea reflejado en una óptima percepción de tributos.

❖ Es de suma relevancia, no sólo para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora de responder al solicitante, sino también en cuanto a la responsabilidad que ejerce el personal de la **Agencia de Coordinación Zona Norte**, siendo veedor del debido cumplimiento de las metas impuestas, actuando fielmente de nexo y soporte ante las necesidades que emerjan de las Agencias aledañas.

MISIONES:

❖ Brindar una correcta atención al público estableciendo un vínculo ameno y cordial entre la Dirección y la comunidad, teniendo siempre como objeto crear una cultura tributaria excelsa.

❖ Ejecutar y supervisar en las respectivas zonas de influencia, los programas y planes establecidos que permitan lograr los objetivos de brindar servicios eficaces a los contribuyentes, alcanzar las metas de recaudación estipuladas y consolidar la presencia territorial del Organismo.

❖ Actuar de nexo entre las localidades aledañas, en pos de mejorar la operatividad, comunicación y coordinación de traslados de registros, rendiciones y asesoramientos, sirviendo de apoyo al Departamento Coordinación Agencias y Delegaciones.

❖ Ejercer en sus respectivas jurisdicciones funciones, potestades y atribuciones delegadas por la Dirección General, a los efectos de asegurar una efectiva descentralización operativa de Casa Central, orientada a brindar mejores servicios a los contribuyentes que los induzca al cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

❖ Trabajar en forma coordinada con todas las Agencias de la Zona Oeste, finiquitando las problemáticas presentadas diariamente. Caso contrario, luego de haber tomado los recaudos necesarios a su alcance y no haber podido resolver fehacientemente el planteo, elevarlo a Casa Central.

ACCIONES:

1) Arbitrar las medidas necesarias para atender y solucionar los problemas y requerimientos que en materia tributaria planteen los contribuyentes de su zona de influencia.

2) Proyectar las acciones destinadas a la difusión externa de las normas impositivas provinciales y en las vinculadas al Programa de Cultura Tributaria Integral.

3) Atender, asesorar e informar sobre impuestos y demás gravámenes vigentes, a contribuyentes, responsables y público en general.

4) Elevar las sugerencias que considere conveniente, para lograr un mejor servicio de atención al público.

5) Controlar el uso óptimo de los recursos disponibles, a efectos de alcanzar mayor eficacia y eficiencia, en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas a la Agencia Cabecera.

6) Coordinar la gestión general de la dependencia y el desarrollo de operativos, controles y demás actividades que ordene la Dirección General.

7) Velar por la permanente capacitación y adiestramiento del personal de la Agencia Coordinadora y de las reparticiones aledañas a través de requerimientos de asesoramiento que en materia tributaria sea necesaria al Departamento Coordinación Agencias y Delegaciones.

8) Supervisar el oportuno cumplimiento de órdenes superiores, así como la correcta instrumentación y aplicación de normas y disposiciones vigentes.

9) Evaluar y calificar al personal bajo su directa dependencia jerárquica, de acuerdo con el procedimiento y las normas vigentes en dicha materia.

10) Recepcionar notas, actuaciones, expedientes, y toda documentación que ingrese a la Agencia Cabecera, controlando que los mismos estén encuadrados en las normas vigentes para su correcto diligenciamiento.

11) Recepcionar los pedidos de exención, ajustes de datos referenciales, reclamos por certificados de deuda y libre deuda, devoluciones, reimputaciones, acreditaciones y toda gestión a su alcance.

12) Notificar los instrumentos legales, actos administrativos y demás requerimientos emitidos y formulados por la Dirección General en la zona que abarca la competencia de la Agencia.

13) Entender en la confección de los distintos formularios que se utilizan en las Agencias (F-71, F70/ 70B, F-550, F- 560, etc.).

14) Percepción de los diferentes tributos de origen provincial, relacionado con ventas de semovientes y productos primarios que se comercializan en la Provincia.

15) Realizar diariamente el depósito bancario del monto recaudado o entregados bajo recibo de las agencias y/o puestos de control si correspondiere.

16) Explicar las normas tributarias utilizando en lo posible un lenguaje claro y accesible y en los casos en que sean de naturaleza compleja, distribuir folletos explicativos (llámense requisitos, solicitudes, formularios, entre otros.).

17) Mantener informado a su Superior Jerárquico de toda cuestión atinente a su cargo, tanto las que se producen cotidianamente como aquellas que se presenten como casos puntuales de análisis especial.

18) Disponer la elaboración de estadísticas que sirvan de apoyo a las decisiones gerenciales en materia de administración tributaria.

19) Administrar un fondo especial para gastos de funcionamiento y movilidad de los Encargados de las Agencias que deban trasladarse mensualmente hasta la Agencia de cabecera.

20) Confeccionar y remitir planilla de rendición de gastos del fondo especial adjuntando la documentación respaldatoria.

21) Detectar la realidad de las distintas Agencias con el objeto de canalizar y gestionar fehacientemente las necesidades de materiales, de personal, de Caja en Línea, entre otras.

22) Gestionar toda otra acción inherente a optimizar el correcto funcionamiento de la Agencia Coordinadora.

ANEXO III- R.G. N° 028/2019
PROTOCOLO DE ATENCIÓN
DELEGACIONES, RECEPTORÍAS Y AGENCIAS

1. OBJETO:

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar una herramienta de desempeño responsable y uniforme al agente en pos de brindar un servicio eficaz a cada contribuyente, ya sea en una atención personal y/o telefónica.

El establecer un protocolo de atención personalizada es de suma importancia, no sólo para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora de responder al solicitante, sino también al momento de disponer de recursos de actuación ante situaciones excepcionales.

2. ALCANCE:

Este protocolo pretende recoger tanto las situaciones habituales de atención personal y/o telefónica demandada, como aquellas excepcionales que pudieran plantearse pero que deben ser conocidas para alcanzar el mayor grado de eficacia en la respuesta.

3. ÁREAS INVOLUCRADAS:

El protocolo de actuación corresponde especialmente a aquellos que se posicionan en primera línea de información, ergo, atención al público (Box).

4. CONSIDERACIONES GENERALES:

La transmisión de información y atención al público constituye un pilar fundamental para conocer las necesidades de nuestros contribuyentes en pos de conseguir satisfacer sus intereses. Fundamentalmente aquel personal de administración que por sus competencias se encuentra en primera línea de información deberá reconocer la problemática y salir exitoso en su intervención contemporáneo al hecho.

5. CALIDAD DE GESTIÓN.

Las personas encargadas de atender al público son indiscutiblemente el rostro visible de la institución. Son los responsables de transmitir la imagen colectiva. Constituyen la buena o mala publicidad. Merced a la actuación del mismo y de la experiencia recogida se podrán ir efectuando los ajustes necesarios que demandan

las necesidades de la zona para poder paulatinamente contribuir a brindar una cuestión de calidad.

6. VALORES EXIGIDOS AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN:

- a) **LEALTAD**. Asumir el trabajo con fidelidad ante la institución y a los principios que ella representa.
- b) **VOCACIÓN DE SERVICIO**. Actitud particular y especial ante lo público, asumir el compromiso de ayuda y apoyo a la organización.
- c) **RESPECTO**. Consideración y buen trato hacia los demás como imperativos fundamentales en las relaciones de trabajo.
- d) **RESPONSABILIDAD**. Asumir el cumplimiento de las actividades inherentes a las distintas funciones de manera eficaz y eficiente, como base para el compromiso cotidiano en el trabajo.
- e) **HONESTIDAD**. Integridad de la persona ante la defensa de los intereses institucionales, respeto de los valores del hombre y fortalecimiento de su conducta moral y social ante lo público.
- f) **EXCELENCIA**. El trabajo realizado será reconocido por su calidad superior, como expresión de la exigencia institucional y el mérito de los funcionarios.
- g) **SENTIDO DE PERTENENCIA**. Identificación plena con la cultura tributaria y misión institucional, y con los valores de nuestra provincia.

7. TOMA DE CONTACTO INICIAL.

Esta primera fase del protocolo constituye gran parte del éxito de nuestra actuación. Porque va a depender del primer contacto el nivel de satisfacción que el contribuyente puede llegar a alcanzar.

Se debe preparar ese primer contacto con una actitud positiva, de ayuda hacia el contribuyente, tratando de transmitir una imagen de plena disposición y conocimiento hacia él. En ese momento la atención debe concentrarse en la problemática planteada, evitándose interferencias ajenas en la actuación. Siempre mirando al contribuyente, con expresiones como: **¿En qué le puedo servir?, ¿En qué le puedo ayudar?**, son actitudes capaces de transmitir al Contribuyente que estamos plenamente dispuestos en su solucionar su inquietud.



PROTOCOLO INICIAL **DELEGACIONES, RECEPTORÍAS Y AGENCIAS**

1) El saludo inicial: "Buen Día", siempre tiene que estar presente en el servicio brindado, ya que constituye la mínima referencia de educación y cortesía, estableciendo un vínculo ameno y cordial entre la Dirección y la comunidad.

2) Seguidamente al saludo: es necesario que conozcamos qué necesita el contribuyente de nosotros. Para ello preguntaremos simplemente "*¿en qué se le puede ayudar?*", permaneciendo atento y concentrado a su petición para que tratada responsablemente pueda ser atendida.

3) Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo del rostro, deberá resultar acorde a un trato de amabilidad y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado, apatía o indiferencia. Estrictamente, se evitará gestos excesivos, cualquier tipo de muecas y/o posturas forzadas.

4) El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado. En lo posible con términos precisos acorde a nuestro Código Fiscal.

5) La presencia física: el personal que brinda un servicio al público debe estar vestido con sobriedad.

6) La rapidez/eficiencia: es importante procurar una imagen de celeridad y eficacia.

7) Mientras se resuelve el pedido: se efectivizará una serie de preguntas a fin de actualizar datos del contribuyente, como ser: domicilio, actividad, estado de deuda, informando en simultáneo las formas de pago o financiación si correspondiere.

TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN **(SOLUCIONES - CONTINGENCIAS)**

En el proceso de dar respuesta a lo solicitado se pueden presentar distintas situaciones:

1. Que se disponga de la información. Se transmitirá de una manera cordial y agradable cuidando el volumen y tono de la voz, procurando ser concreto en la información brindada. Asimismo, utilizar un lenguaje claro y de accesible comprensión. En los casos en que sean de naturaleza compleja elaborar y distribuir folletos explicativos (requisitos, solicitudes, formularios, entre otros.).

2. Que no tengamos la información, pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto intentaremos obtenerla, contactando con el Jefe del Sector, Jefe de Área o Responsable de la Delegación.

3. Que carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso se le solicitará un número de teléfono, dirección de correo electrónico o algún otro medio de comunicación que nos permita ponernos en contacto fehacientemente con el solicitante una vez resuelta su consulta.

FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.

Se conservará una actitud positiva, dejando que se despida el contribuyente y contestando a ese adiós: **“inos encontramos a su disposición.!”**.