

PROVINCIA DE CATAMARCA
MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE
SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA
BOLETÍN MUNICIPAL
PUBLICACIÓN OFICIAL
Registro de la Propiedad Intelectual N° 121531

BOLETÍN MUNICIPAL N° 64/2022
Publicación Especial

Resolución General D.G.R.M N° 20/2022

DEPARTAMENTO EJECUTIVO MUNICIPAL

Dr. GUSTAVO SAADI
INTENDENTE MUNICIPAL

Secretaría de Gobierno y Coordinación Dr. FERNANDO EDGARDO MONGUILLOT	Secretaría de Salud, Desarrollo Humano y Política Sociales Dr. ALBERTO ADOLFO NATELLA
Secretaría de Hacienda C.P.N. JUAN ALBERTO MARCHETTI	Secretaría de Gabinete y Modernización Dr. MARIANO ROSALES
Secretaría de Educación y Cultura Lic. PATRICIA EDITH SASETA	Secretaría de Infraestructura Urbana Ing. EDUARDO ADÉN MONFERRÁN
Secretaría de Servicios Ciudadanos Sr. GUIDO MARTÍN BARRIONUEVO	Secretaría del Ambiente y Espacio Público Ing. FERNANDO ANÍBAL CASTILLO
Secretaría de Protección Ciudadana Sra. MARIELA DEL VALLE ROMERO	Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico C.P.N. INÉS BEATRÍZ GALÍNDEZ
Secretaría de las Mujeres, Géneros y Diversidad Sra. GABRIELA ANDREA MOLINA	Secretaría de Urbanismo y Arquitectura Arq. JAVIER ADOLFO VARELA

Advertencia: Los documentos Oficiales Publicados en el Boletín Oficial de la Municipalidad serán tenidos por auténticos y obligatorios, por el solo hecho de la publicación a excepción de aquellos que tengan una forma de comunicación especial y determinada. Ningún Funcionario o Empleado de la Municipalidad podrá alegar ignorancia de Ordenanzas, Decretos o Resoluciones Oficiales publicadas en el Boletín Oficial, aunque no haya recibido comunicación escrita de práctica. (Decreto Municipal N° 1207/77)

La publicación del Boletín Municipal de la Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca, en su sitio web: - "http://www.sfvcatamarca.gov.ar/transparencia/boletines", reviste carácter de oficial y auténtica, y produce idénticos efectos jurídicos a los de su edición impresa. Idéntico tenor revisten las copias escaneadas de los Decretos del Departamento Ejecutivo Municipal, que se publican en el portal web: -"http://www.sfvcatamarca.gov.ar/digestomunicipal.php". (Ordenanza N°6820/17).

Fecha de Publicación:
19/08/2022

Boletín Municipal Digital:
<https://www.catamarcaciudad.gob.ar/boletines-municipales>

B.M. N° 64/2022 – Publicación Especial – Resolución General D.G.R.M N° 20/2022

Decretos Digitalizados disponibles en: <https://www.catamarcaciudad.gob.ar/digestodigestomunicipal-prueba-php/>



Municipalidad de San Fernando del Valle de Catamarca
2022

Resolución

Número: RESOL-2022-20-E-MUNICAT-DGR#SH

SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA, CATAMARCA
Viernes 19 de Agosto de 2022

Referencia: Resolución General - Asistente Virtual

VISTOS:

El Decreto I. M. N° 2021/2018 y el artículo 14°, inciso 19° del Código Tributario Municipal, Ordenanza N° 6943/17 y sus modificatorias;

CONSIDERANDOS:

Que, el Organismo Fiscal se encuentra sometido a un exigente proceso permanente de auditoría con finalidad de ajustar su funcionamiento y procedimientos a lo establecido por la Organización Internacional de Normalización (ISO), mediante su norma 9001, encargado de promover el desarrollo de normas internacionales tanto de productos como de servicios, a través de la estandarización de normas voluntarias que persiguen lograr una mayor eficiencia y calidad en gestión.

Que, específicamente debemos mencionar que la norma ISO 9001 está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC). La identificación sistemática y la gestión de los diferentes procesos empleados dentro de la organización, y particularmente las interacciones entre tales procesos se pueden referir como "gestión por procesos" en su ámbito de aplicación. La norma ISO 9001 estimula la adopción de la gestión por procesos como medio de identificar claramente y gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades para la mejora.

Así las cosas, un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO es una herramienta enfocada a la mejora continua de la calidad y por tanto de la satisfacción, en este caso particular, de los requirentes y/o contribuyentes. Dentro de los requisitos de la norma se contempla la recertificación periódica del sistema, así como la planificación de auditorías internas periódicas para la consecución de los objetivos.

Que, no obstante lo inmediatamente mencionado, es indudable que el bagaje y experiencia obtenida a partir de la implementación de protocolos sanitarios como consecuencia de la pandemia han incentivado a las instituciones públicas a innovar y alentar la utilización de nuevas herramientas de comunicación con los particulares, todo ello, sumado al desarrollado proceso de digitalización y gestión de los expedientes administrativos.

B.M. N° 64/2022 – Publicación Especial – Resolución General D.G.R.M N° 20/2022

Decretos Digitalizados disponibles en: <https://www.catamarcaciudad.gob.ar/digestodigestomunicipal-prueba-php/>

Que, en este sentido es necesario establecer normas que regulen una comunicación de calidad y eficiencia con los vecinos requirentes de información, y con ello, aportar previsibilidad y certeza a las conversaciones virtuales. Entre ellas, podemos citar normas a nivel individual, como el tiempo de respuesta, el estilo, el tono de la escritura, la longitud y nivel de detalle de los mensajes.

Que, a través del Decreto de referencia se aprueban las misiones y funciones del Director General de Rentas, encontrándose pertinentemente vinculadas al presente acto las siguientes: “Organizar una ágil y eficiente atención al público”, “Desarrollar iniciativas tendientes a fomentar el trabajo en grupo y la modernización de los sistemas, para facilitar la toma de decisiones”.

Que, el Director General de Rentas se encuentra facultado para el dictado de Resoluciones Generales Normativas, en función de lo previsto en el art. 14 inciso 19 del Código Tributario Municipal:

Por ello,

EL DIRECTOR GENERAL DE RENTAS MUNICIPAL

RESUELVE

ARTICULO 1°- APRUEBASE, el presente “Asistente Virtual de la Dirección General de Rentas”, que como Anexo I forma parte integrante del presente acto.

ARTICULO 2°- ESTABLECESE que las actuaciones en trámite al momento de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, se adecuarán al sistema indicado en el artículo precedente, según su estado, sin retrotraer procesos ya cumplidos regularmente.

ARTICULO 3°- COMUNIQUESE al Departamento Sistemas a efectos de su incorporación en la página web del Organismo Fiscal <https://rentas.catamarcaciudad.gob.ar/>, publíquese, dese al Registro Municipal, y posteriormente, archívese.

Asistente Virtual de la Dirección General de Rentas

ANEXO I

ARTICULO 1°- A efectos del procedimiento que se indica a continuación se entenderá como:

Usuario: Requirente de información que accede a la página web de la Dirección General de Rentas y realiza consultas en nuestro sistema de Asistente Virtual.

Agente: Es el empleado asignado por el Organismo Fiscal para llevar adelante tareas de comunicación en nuestro Asistente Virtual.

Ticket o Boleto: Comprobante con un número único identificatorio del trámite o consulta realizada por el usuario.

ARTICULO 2°- El usuario podrá en la página web <https://rentas.catamarcaciudad.gob.ar/> efectuar consultas en línea mediante nuestro Asistente Virtual. Para llevar a cabo dichas consultas, el usuario deberá consignar obligatoriamente su nombre y correo electrónico.

ARTICULO 3°- El correo electrónico registrado por el usuario, solo será utilizado a los fines de remisión de información solicitada, quedándose expresamente prohibido para el Organismo Fiscal utilizar ese medio de comunicación para realizar intimaciones tributarias, pautas publicitarias o cualquier otra finalidad ajena a la presente.

ARTICULO 4°- El usuario que acceda al Asistente Virtual podrá optar que la conversación llevada adelante sea enviada al correo electrónico registrado, debiéndose previamente marcar de manera excluyente la opción "transcripción al correo electrónico".

ARTICULO 5°- Cuando la consulta exceda los conocimientos del agente asignado como Asistente Virtual y este no pueda responder en línea dicho requerimiento, se generará un ticket conforme lo establecido en el artículo 1° con derivación al Departamento pertinente, a efectos de contestar acabadamente la solicitud del usuario, remitiendo posteriormente la respuesta al correo electrónico registrado por el usuario. Asimismo, el usuario podrá realizar un seguimiento del trámite y controlar el transcurrido el tiempo del mismo.

ARTICULO 6°- Las respuestas vertidas por el agente mediante este procedimiento, no deben tomarse como manifestación de voluntad del Organismo Fiscal y, en consecuencia, fuentes de obligaciones para el mismo. Si existiera disenso entre dichas manifestaciones y el marco jurídico vigente, prevalecerá este último.

ARTICULO 7°- Las consultas realizadas por los usuarios a los agentes serán respondidas de lunes a viernes en el horario de 8:00 hs. a 13:00 hs.

ARTICULO 8°- En caso que la consulta del usuario sea fuera del horario establecido en el artículo precedente, el sistema enviará un mensaje automático, y será contestada por el agente el próximo día hábil dentro de los horarios pertinentes. Si el agente no puede evacuar la consulta realizada, se procederá según lo dispuesto por el artículo 5° de la presente.

ARTICULO 9°- En el desarrollo de la comunicación debe primar el respeto mutuo entre el usuario y el agente como política general del Asistencia Virtual de la Dirección General de Rentas. En caso que el usuario agrediese a nuestro agente, este último podrá dar por concluida la misma, pudiendo bloquear al usuario en cuestión. Por el contrario, si el agredido fuera el usuario, éste podrá realizar una queja enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico atencionalpublicorentas@catamarcacapital.gob.ar expresando los agravios recibidos, a los fines que el Organismo Fiscal inicie el procedimiento sumarial correspondiente.

Digitally signed by TOLEDO Mariano German
Date: 2022.08.19 12:14:20 ART
Location: Municipio de Catamarca
Mariano German Toledo
Director General
Dirección General de Rentas
Secretaría de Hacienda

Digitally signed by GDE CATAMARCA CAPITAL
DN: cn=GDE CATAMARCA CAPITAL, o=AR,
ou=MUNICIPALIDAD DE SAN FERNANDO DEL VALLE
DE CATAMARCA, ou=SECRETARIA DE GABINETE Y
MODERNIZACION, serialNumber=CUIT 30999010357
Date: 2022.08.19 12:14:12 -0300