

RECURSO DE REVOCATORIA PARCIAL CON  
APELACION EN SUBSIDIO

SR. JUEZ CIVIL y COM. COMUN PRIMERA  
NOMINACION

**JUICIO:** BRITO DE NAVARRO MARIA DEL VALLE VS/ EL  
RANCHILLEÑO S.R.L. y OTROS S/ DAÑOS y  
PERJUICIOS. Expte. N° 3930/95.

**PASCUAL DANIEL TARULLI**, letrado apoderado  
de la parte actora a VS digo:

Que vengo a deducir RECURSO DE  
REVOCATORIA PARCIAL CON APELACION EN  
SUBSIDIO en contra de la providencia dictada por  
VS en fecha 08 de Julio de 2021.

Solicito que el Juzgado revoque  
parcialmente por contrario imperio la providencia  
bajo crítica y que se disponga a su respecto,  
proseguir la causa según su estado.

FUNDAMENTOS DEL RECURSO

Como antecedentes del caso pongo en  
conocimiento de VS que este juicio tiene un largo  
peregrinar por los ámbitos de la Justicia, y que sus  
inicios datan del año 1995, llevando a la fecha 26  
años de trámites, por lo que el decisorio de VS  
causa ingente perjuicio a mi clienta quien ve  
nuevamente alejarse el pago de su crédito  
reconocido mediante sentencia firme y pasada en  
autoridad de cosa Juzgada.

Si bien es cierto que con respecto del fallido "EL RANCHILLEÑO SRL.", mi parte tiene que iniciar trámite de verificación tardía de crédito, pero sin embargo, no sucede lo mismo con el "ENTE RESIDUAL INSTITUTO PROVINCIAL DEL SEGURO DE SALTA", toda vez que este Organismo creado por ley provincial en el ámbito de la Provincia de Salta, se trata de un Ente Autárquico que tiene como misión fundamental efectuar el pago de todos los pasivos que contrajo el extinto "INSTITUTO PROVINCIAL DEL SEGURO DE SALTA DR. JAIME HERNÁN FIGUEROA", y que la Provincia de Salta con el Ministerio de Economía se convierten en garantes para las obligaciones pertinentes frente a los asegurados radicados en la ciudad de Salta y en diversas jurisdicciones del territorio nacional y provincial, conforme surge del objetivo y misión de dicho Organismo Provincial, plasmada en la **Resolución N° 655 D de la Secretaría de Ingresos Públicos del Ministerio de Economía de la Provincia de Salta** en el año 2018, que en una copia anexa al presente escrito acompaño para una mejor ilustración y conocimiento del Juzgado.

Advierta VS., que el **Ente Residual Instituto Provincial de Seguros de Salta** ya interviene en estos autos mediante letrado apoderado, el Dr. David Sahad, y que el proceso de liquidación del "Instituto Provincial de Seguros de Salta Dr. Jaime Hernán Figueroa", tuvo su inicio a mediados del año 1997, siendo que **en la actualidad no existe ningún proceso de liquidación en curso de aquella entidad aseguradora**, sino que solamente ha sido creado el Ente Residual mencionado, el cual se hace cargo del pago del pasivo de la ex compañía de seguros, de allí que deviene procedente el

planteo de revocatoria que formule, puesto que resulta legítimo el trámite de ejecución de sentencia de condena seguido en contra del referido Ente Residual cuyo principal objetivo de existencia, es saldar el pago de las deudas a cargo de la liquidada ex compañía de seguros provincial.

Solicito en mérito a los argumentos vertidos se revoque parcialmente la providencia en crisis, y se haga lugar al proceso de ejecución de sentencia de condena en contra del Ente Residual referido, dictándose la respectiva sentencia de trance y remate.

Para el eventual e improbable supuesto que VS decidiera mantener la providencia bajo crítica, dejo supletoriamente formulada apelación por ante el Superior en grado por causar gravamen irreparable a mi parte.

### **PETITORIO**

1. Se tenga por deducido en tiempo y forma recurso de revocatoria parcial con apelación en subsidio en contra de la providencia de fecha 08 de Julio de 2021. Se agregue y tenga presente la copia de la Resolución N° 655 D de la Secretaría de Ingresos Públicos del Ministerio de Economía de la Provincia de Salta.

2. Se suspendan los plazos procesales que se encontraren corriendo hasta tanto sea resuelto el recurso interpuesto.

3. Oportunamente se haga lugar al recurso formulado y en su mérito se revoque parcialmente por contrario imperio la providencia en crisis.

4. Para el eventual e improbable supuesto que VS decidiera mantener la providencia recurrida, dejo supletoriamente formulada apelación por ante el superior en grado por causar gravamen irreparable a mi representada.

Provea VS de conformidad, por ser

**JUSTICIA**

RESOLUCION Nº 655

D

ES COPIA

RIVAR DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



## CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA DE INGRESOS PÚBLICOS - CABECERA

AÑO 2.018

**Identificación del Organismo:** MINISTERIO DE ECONOMÍA

**Denominación:** SECRETARÍA DE INGRESOS PÚBLICOS

**Responsable de la elaboración de la carta de servicios:** Sr. Carlos Natalio Vilte

**Dirección:** Centro Cívico Grand Bourg - 2do Block Planta Baja – Salta Capital - C.P.  
(A4400ZAA)

**Teléfonos:** + 54 – 0387 – 4324317 – 4324224 – 4324195 – 4360867 – 4324399 – 4324255

**Dirección de e-mail:** cvilte@finanzas.gov.ar

**Dirección de e-mail del organismo:** secretariadeingresospublicos@gmail.com

**Horario de atención al ciudadano:** de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hs.


### FINES DEL ORGANISMO:

#### Visión

La Secretaría de Ingresos Públicos de la Provincia de Salta tiene como propósito esencial ser el área del Ministerio de Economía de referencia en las actividades relacionadas con la evaluación, análisis resolución e inmediatez de cuestiones impositivas; consolidar el fortalecimiento institucional, administrativo, presupuestario, financiero, contable y patrimonial de las administraciones municipales adheridas al Plan de Fortalecimiento Tributario Municipal; optimizar las funciones de recaudación, fiscalización, determinación y control de las regalías mineras e hidrocarburíferas y la realización de todos los trámites necesarios para la efectiva finalización de todas las tareas relacionadas a la liquidación del ex Banco de Préstamos y Asistencia; ex Banco Provincial de Salta e Instituto Provincial de Seguros (e. l.), optimizando recursos y eliminando trabas burocráticas.

#### Misión

Entender en todo lo relativo a cuestiones de naturaleza técnica, legal, impositiva surgida de la aplicación, interpretación técnica, percepción, control y fiscalización de los tributos recaudados por la Provincia. Actuar como organismo asesor del Señor Ministro de Economía ante diversas cuestiones; asistir a los municipios adheridos

  
Carlos Natalio Vilte  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

RESOLUCION Nº 655

D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



implementando programas para modernizar y fortalecer la administración tributaria municipal, entender en la percepción de las regalías mineras e hidrocarburíferas y realizar las acciones tendientes a la liquidación definitiva de los entes privatizados a cargo de la Secretaría de Ingresos Públicos.

#### Valores

En su actuación, la Secretaría de Ingresos Públicos respetará los principios de interés general, objetividad, eficacia, economía y servicio al ciudadano, y específicamente los siguientes:

- Principio de independencia de criterio, dictamen y juicio en la realización de sus trabajos, avalado por la competencia profesional del señor Secretario.
- Principios de transparencia y participación.
- Principios de autonomía y responsabilidad plasmados en su gestión.
- Principios de cooperación interadministrativa y participación con el resto de organismos para la finalización de los trámites iniciados.
- Principio de calidad y mejora continua.
- Principio de ética profesional, confidencialidad y responsabilidad pública, conforme a los Principios éticos aplicables a los empleados públicos definidos en el Estatuto Básico del Empleado Público.
- Compromiso con la sociedad; vocación de servicio; respeto a los derechos individuales y colectivos; colaboración; comunicación; calidad en la gestión.

#### Catálogo de prestaciones o servicios dispensados:

El área de cabecera de la Secretaría de Ingresos Públicos brinda los siguientes servicios:

- Coordinar, ejecutar y supervisar la organización e implementación de los planes y programas relativos a todas las etapas del proceso de recaudación tributaria entendiendo por tal a la planificación, recaudación, fiscalización y control de las ejecuciones fiscales de los tributos a su cargo tendientes a combatir la evasión, fomentando el pago voluntario de los tributos.
- Establecer criterios en cuanto a la interpretación de la normativa tributaria vigente.
- Prestar apoyo técnico y colaboración a los organismos dependientes y externos.
- Entender en la realización de estudios, investigaciones e interpretaciones sobre el sistema Tributario de la Provincia de Salta.
- Recepcionar, analizar y tramitar las sugerencias y presentaciones que efectúen asociaciones, cámaras, colegios profesionales y demás entidades con representación de la actividad económica, relacionadas con proyectos de legislación, modificación o adecuación de las disposiciones tributarias vigentes a la realidad económica.
- Promover el dictado de las normas jurídicas referidas a la temática impositiva y las que se encomienden.

Carlos Natalio Vilta  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

RESOLUCION N°

655

D

ES COPIA

RIVAR DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



- Entender en la elaboración, aplicación, ejecución y fiscalización de las políticas tributarias, impositiva y financiera.
- Dirigir, planificar, ejecutar, controlar y evaluar los proyectos especiales que le sean encomendados por la superioridad.
- Analizar, resolver y elevar para su resolución los diversos recursos de reconsideración interpuestos ante los organismos dependientes de la Secretaría.
- Analizar y resolver propuestas de modificaciones a las normas fiscales vigentes, consultando y asesorando sobre la conveniencia de la misma.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Dirigir y controlar toda operatoria de liquidación de los mencionados entes residuales a cargo de la Secretaría.
- Atender las relaciones con los entes recaudadores.
- Atender y participar de las reuniones de la Comisión Arbitral
- Atender y participar de las reuniones y auditorías de la Comisión Federal de Impuestos.
- Gestionar la cobranza de las deudas anteriores al año 1998 de la ex Aguas de Salta.
- Definir y proponer mecanismos de control que orienten a garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes y responsables.
- Preparar y elevar a consideración los informes técnicos, contables, financieros y administrativos solicitados por la superioridad.
- Asesorar en materia técnica tributaria a la Superioridad y los demás organismos.
- Entender en la emisión de los dictámenes jurídicos en los casos determinados por normas legales o por necesidades del servicio.
- Entender en la planificación y coordinación, con el Plan de Fortalecimiento Tributario Municipal, relativos a la recaudación de los tributos y los recursos a cargo de los municipios adheridos al PFTM.
- Elaborar planes y programas de enlace con otros organismos en pos de obtener información actualizada de los contribuyentes.
- Como órgano superior de la Dirección General de Recursos Energéticos y Mineros, dictar normas de procedimiento referidas a la determinación fiscalización, control y percepción de regalías hidrocarburíferas y mineras, entender en la verificación y control de las presentaciones, recursos, declaraciones, etc., presentadas por el permisionario, concesionario y productor minero por liquidación y pago de las regalías, determinar las diferencias y en coordinación con los organismos competentes, proceder a efectivizar los reclamos y ejercer las acciones correspondientes.
- Entender en las gestiones relacionadas con la liquidación de los juicios pendientes del Instituto Provincial de Seguros.
- Dictaminar sobre la existencia de recursos disponibles con la Ley de Presupuesto anual, para el otorgamiento de certificados de Crédito a emprendimientos industriales, ganaderos y turísticos.

Cedón Nájito Vilte  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



RESOLUCION Nº 655 D

- Confeccionar las resoluciones generales que otorgan Certificados de Crédito Fiscal a empresas promovidas, en el marco de las Leyes de Promoción Industrial, Turística y Ganadera.
- Preparar y elevar a consideración el Presupuesto anual de la Secretaría de Ingresos Públicos.
- Intervenir en la operatoria "Programa de Mejora de la Gestión Municipal" por cuando es prioridad de esta Secretaría el fortalecimiento municipal en las áreas de administración interna, finanzas, tributación, catastros, servicios de atención al ciudadano, gobierno electrónico, planificación urbana y promoción económica local, entre otras.

Para el cumplimiento de las competencias asignadas, la Secretaría de Ingresos Públicos brinda los servicios a través de las siguientes direcciones:

- **Dirección General de Recursos Energéticos y Mineros**, se encarga de recaudar, fiscalizar, determinar y controlar canon y regalías de hidrocarburos y regalías mineras de la Provincia y los derechos del superficiario cuando se trate de territorio de propiedad del Estado Provincial.
- **Dirección General de Rentas**, optimizar la recaudación de los recursos tributarios provinciales a partir del desarrollo e implementación de herramientas y procesos de calidad total, de acuerdo a políticas y consensos fiscales, promoviendo el crecimiento del capital humano de la institución y una cultura tributaria responsable en la población.
- **Dirección General de Fortalecimiento Tributario y Administración Municipal**, cuenta con sistemas que contemplan las tareas administrativas del Ente Municipal, Recaudación Tributaria, Administración Financiera y Administración de Documentación, proveyendo un sistema acorde con las necesidades y realidades de cada Municipio, generando mejores controles en la recaudación como también brindar plataformas digitales, adecuando procedimientos con el ente municipal.
- **Ente Residual del Instituto Provincial de Seguros (e.I.)**, creado por Ley N° 7127, funciona como ente autárquico, se encarga de intervenir y supervisar que los pasivos adquiridos en materia de seguros sean cancelados.

#### SUBPROGRAMA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

##### Misión:

Atender lo concerniente a las relaciones institucionales del Sr. Secretario con los Organismos, comunicaciones, actos dispositivos, administrativos y otros de diversa índole.

Supervisión de recepción, registro y despacho de todas las actuaciones que ingresen o egresen del organismo, verificando el cumplimiento de los procedimientos administrativos y control de gestión.

##### Funciones:

- Numerar y fechar instrumentos legales emanados del Sr. Secretario.

Carlos Natalio Vitte  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos



ES COPIA



RESOLUCION Nº 655 D

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación

- Recibir, clasificar y registrar toda la documentación que le sea girada por las distintas reparticiones.
- Recepcionar toda la documentación que ingresa como correspondencia, analizando y controlando la misma.
- Planificar la agenda del Sr. Secretario.
- Atender las llamadas telefónicas para el Sr. Secretario y registrarlas diariamente.
- Acordar las audiencias que se solicitan o sean derivadas, registrando las mismas en una agenda.
- Brindar una atención eficaz ya sea personalizada, vía telefónica y/o por correo electrónico.

#### **SUBPROGRAMA COMPENSACIÓN DE CREDITOS Y DEUDAS**

Domicilio: 2do Block Planta Baja – Centro Cívico Grand Bourg - C.P. (A4400ZAA) Salta.

Teléfono: +54 – 0387 – 4324224.

Correo electrónico oficial: cvilte@finanzas.gov.ar

Centrex: 4224


#### **Misión:**

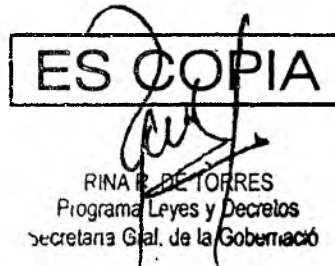
El sub programa se encarga de compensar deudas y créditos entre el Tesoro Provincial y Entes del Sector Público de la Provincia.

#### **Funciones:**

- Compensar Deudas Públicas por concepto provisional, salarial, retenciones varias sobre sueldos y deudas a los proveedores y contratistas del Estado por cualquier concepto.
- Emitir Libre Deuda a quienes lo solicitan previa búsqueda en la Base de Datos de los siguientes organismos: Instituto Provincial de Seguros (e.I.); Instituto Provincial de Salud de Salta; Instituto Provincial de Vivienda; Ex Banco de Préstamos y Asistencia Social; Remanente del ex Banco Provincial de Salta y Dirección de Vialidad de Salta.
- Actualizar la base de Datos de forma trimestral.
- Llevar un archivo con las Compensaciones realizadas.
- Recepcionar las solicitudes de Compensación y proseguir con el trámite pertinente.

**ENTE RESIDUAL DEL INSTITUTO PROVINCIAL DE SEGUROS (e.I.)**

  
Carlos Natalio Vilta  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos



RESOLUCIÓN Nº 655 D

Domicilio: 2do Block Planta Baja – Centro Cívico Grand Bourg - C.P. (A4400ZAA) Salta.

Teléfono: +54 – 0387 – 4324399.

Correo electrónico oficial: liccom\_2@hotmail.com

Centrex: 4399

Horario de atención al Público: 08:00 hs. a 16:00 hs.

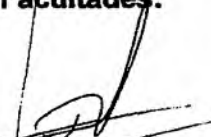
#### Misión:

El Ente Residual del Instituto Provincial de Seguros es ser administrador, ejerciendo el control y convirtiéndose en intermediario para efectuar el pago de todos los pasivos que contrajo el mismo y que la Provincia de Salta, con el Ministerio de Economía se convierten en garantes para las obligaciones pertinentes frente a los asegurados radicados en la ciudad de Salta y en diversas jurisdicciones del territorio nacional y provincial.

#### Funciones:

- Intervención y supervisión junto con sus autoridades para que los pasivos sean cancelados.
- Seguimiento en el cumplimiento de las normas de todas las funciones que se le han asignado por otras leyes específicas, y la realización de todo otro acto jurídico tendiente al mejor cumplimiento de su objeto.
- Administración de la gestión de cobranza de los créditos de los deudores por premio, conforme las pautas que se fijan por ley y normativas administrativas, pudiendo efectuar la cobranza judicial o extrajudicial de los mismos, utilizando mecanismos que garantizan la transparencia y publicidad del acto.
- Revisión en el desenvolvimiento de los apoderados y asesores jurídicos encargados de finalizar los juicios y las deudas reclamadas y controlar el cumplimiento de las instrucciones impartidas, presentando informes a los organismos constitucionales de control y a Fiscalía de Estado.
- Generación de políticas en el seguimiento, control y auditoria de los juicios que, por cuenta y orden de la provincia, son llevados a cabo ante los tribunales de la provincia y del resto del país.
- Realización, en nombre y representación de la provincia, los derechos y facultades establecidos en la Ley 7127 y su Decreto reglamentario N° 118, en la presente y cualquier otra norma que se dicte en el futuro vinculado al patrimonio administrativo por el ente.
- La protección, control, administración y realización de los bienes muebles, valores, derechos y créditos que componen el Ente Residual del Instituto Provincial de Seguros (e. l.).

#### Facultades:

  
Carlos Marcelo Vitta  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Genl. de la Gobernación



RESOLUCION Nº

655

D

- Realización de todos los actos de administración y disposición necesarios para efectuar los pagos a los acreedores controlados y autorizados por las autoridades superiores.
- Realización de los actos de disposición para los que este facultado expresamente por ley.
- Suscribir en representación de la provincia la documentación necesaria para la instrumentación de las operaciones que se lleven a cabo para el cumplimiento de su objeto. Asimismo, en igual carácter podrá otorgar recibos, cartas de pago, disponer la cancelación de embargos e inhibiciones y suscribir los instrumentos necesarios para la cancelación de prendas e hipotecas, y todo otro que resulte necesario para el mejor cumplimiento de su misión, ya que los asesores profesionales con los que cuenta el organismo poseen poder general para juicios.
- Implementación por su cuenta o por terceros los sistemas administrativos y de registro que permitan ejecutar todas las funciones a cargo del ente.
- Trabajar conjuntamente con los diferentes organismos provinciales y con Escribanía de Gobierno confeccionando los instrumentos públicos mediante los cuales se constituyan o cancelen garantías reales.
- Establecer un régimen de control y supervisión que garantice la transparencia y publicidad de los actos.
- Someterse al control del Ministerio de Economía y de todos los Organismos que así se consideren, conforme a las facultades de fiscalización que le son propias.
- Reconocimiento en el control realizado por un Estudio Contable, quien realiza tareas de Gerenciamiento y Auditoría Externa, a su vez controlado por la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y por la Superintendencia de Seguros de la Nación, presentando informes trimestrales y anuales para el normal desenvolvimiento de su Liquidación Voluntaria.

#### **Participación de los Ciudadanos:**

La participación ciudadana, ya sea de los individuos o de las empresas privadas, instituciones, organismos, entidades o cualquier otro organismo podrá recibir asesoramiento y tener acceso a la información pública por parte de la Secretaría de Ingresos Públicos.

Todos tienen derecho a acceder a la información pública, a ser orientados a través de las correspondientes sedes electrónicas o páginas web de la Secretaría de Ingresos Públicos y del Ministerio de Economía de la cual esta depende.

Las personas usuarias de los servicios que presta esta Secretaría, ya sea de carácter personal, institucional o privado, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante atención telefónica y personalizada y correo electrónico de la Secretaría de Ingresos Públicos: [secretariadeingresospublicos@gmail.com](mailto:secretariadeingresospublicos@gmail.com)
- Por escrito presentado personalmente ante la Secretaría de Ingresos Públicos cualquier sugerencia o queja.

Carlos Nataro Vito  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



RESOLUCION Nº

655 D

- A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
- Por Audiencias Públicas.
- Haciendo llegar su opinión.

**Referencia Normativa:**

- Decreto N° 80 de fecha 12 de Enero de 1.996, se aprueban las estructuras orgánicas - funcionales de los Ministerios, Secretaría General de la Gobernación y Secretarías de la Gobernación. Mediante el decreto mencionado, la Secretaría de Ingresos Públicos depende del Ministerio de Hacienda de la Provincia de Salta.
- Decreto N° 323/2.014 publicado en el Boletín Oficial N° 19.246 de fecha 11 de Febrero de 2.014 mediante el cual se aprueba la estructura, cuadro de cargos y cobertura del Ministerio de Economía, Infraestructura y Servicios Públicos, autorizando asignaciones interina de funciones y traslados.
- Decreto N° 3.234 publicado en el Boletín Oficial N° 15.524 de fecha 02 de Noviembre de 1.998 se encomienda a la Secretaría de Ingresos Públicos la gestión de cobranza de los créditos en mora al 30/09/1.998 correspondiente a los servicios de agua potable y desagües cloacales.
- Decreto N° 5.712/2.008 publicado en el Boletín Oficial 18.026 de fecha 16 de Diciembre de 2.008, para ejercer todas las funciones referentes a recaudación, fiscalización, determinación y control de las regalías mineras de la Provincia establecidas en la Ley N° 6.294.
- Decreto N° 254/2.012 publicado en el Boletín Oficial N° 18.754 de fecha 12 de enero de 2.012.

**Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones:**

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en esta Secretaría de Ingresos Públicos, se encuentra a disposición del ciudadano en general, la dirección de e-mail: [secretariadeingresospublicos@gmail.com](mailto:secretariadeingresospublicos@gmail.com), formulario impreso de encuesta, los teléfonos: 0387 - 4324224 / 399 / 255 / 317 / 195, un libro de quejas, sugerencias o felicitaciones, para poder expresar sus reclamos sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el organismo. La Secretaría de Ingresos Públicos recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin o en forma personal se recibirá su opinión, previo pedido de audiencia, por correo electrónico y teléfono disponible. Si desea recibir respuesta personalizada, en el formulario deberán hacer constar sus datos personales como: nombre, apellido, correo electrónico o teléfono para dar respuesta a lo solicitado, a la mayor brevedad posible en un plazo de 72 hs.

**Compromiso de Calidad**

A fin de mejorar la calidad de los Servicios la Secretaría de Ingresos Públicos se compromete a:

- Brindar al público una atención eficiente respetando su tiempo y recursos.

Carlos Notario Vilta  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos



RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



RESOLUCION N°

655 D

- Facilitar la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.
- Recibir los reclamos de los ciudadanos cuando éstos consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía.
- Formular estrategias convenientes a fin de mejorar la eficacia de los servicios.
- Asesorar al público para una correcta tramitación de su consulta.
- Coordinar las consultas entre los diferentes organismos para establecer políticas que apunten a brindar mejores soluciones.
- Participar de capacitaciones para ampliar conocimientos organizativos y ejecutivos.
- Realizar cursos que permitan especializar y motivar al personal para lograr un mejor desempeño y crecimiento de la organización en su conjunto.
- Aprovechar medios tecnológicos para el óptimo funcionamiento de la organización brindando a las Autoridades Superiores información clara, precisa y oportuna para tomar decisiones.
- Analizar sugerencias y reclamos para fortalecer el servicio brindado a los usuarios.
- Avanzar con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad logrando la mejora continua de nuestros servicios.

**Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:**

La actualización de la calidad de los servicios que presta la Secretaría de Ingresos Públicos, a fin de establecer el nivel de compromiso adquirido con los ciudadanos y Organismos de la Administración Pública, se realizarán semestralmente para definir mejoras continuas en los procesos de la misma. Los resultados obtenidos serán elevados a las autoridades de la Oficina de Calidad de los Servicios.

Esto le permitirá a la Secretaría de Ingresos Públicos contar con la opinión de la ciudadanía a la hora de diseñar actuaciones en toda su diversidad, incorporando en la medida de lo posible y con el marco de la Constitución y de la legislación pertinente de fondo, las necesidades, sugerencias y opiniones expresadas y agilizará los trámites, buscando la máxima eficacia y un tiempo de respuesta menor. Dicha Secretaría se compromete a que todas las quejas, sugerencias, reclamaciones o resoluciones sean contestadas expresamente, haciendo todo lo posible para evitar el silencio administrativo, a través de la resolución de los expedientes de manera favorables o en su defecto orientar en la prosecución de trámites y resolución de los mismos.

**Derechos de los ciudadanos:**

Los ciudadanos ostentan los derechos en particular y de conformidad hacia los organismos estatales:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa o el programa o subprograma que, dentro de la Secretaría, es competente para la prestación del servicio requerido.

Carlos Nativio Vitta  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



## RESOLUCION N° 655 D

- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser tratado con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y veraz.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que se dirijan a la Secretaría conforme a lo dispuesto en las legislaciones vigentes.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con la Secretaría.
- A obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las consultas y seguimiento de sus expedientes administrativos.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos.
- A la calidad de los servicios y atención prestados por el personal administrativo.
- Los ciudadanos, en general, pueden colaborar y participar formulando consultas, propuestas o comentarios a través de presentaciones de sugerencias y quejas vía escrita o por teléfono.

César Nictelio Vilte  
Coordinador General  
Secretaría de Ingresos Públicos

CPN DIEGO DORIGATO MANERO  
SECRETARIO DE INGRESOS PÚBLICOS  
MINISTERIO DE ECONOMÍA