

Código: M-01 – “D”  
18-03-2015

TRIBUNAL FISCAL DE APELACIÓN  
Proceso de Gestión de la Calidad  
Manual de la Calidad  
Presentación y Política de Calidad

TRIBUNAL FISCAL DE APELACIÓN  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
MANUAL DE LA CALIDAD  
-NORMAS ISO 9001:2008-

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO DEL MANUAL</b>	<b>TEMAS</b>
<b>M-01</b>	0. Presentación
	1. Política de Calidad
<b>M-02</b>	2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
<b>M-03</b>	3. Sistema de Gestión de Calidad
<b>M-04</b>	4. Responsabilidad de la Presidencia y los Vocales
<b>M-05</b>	5. Gestión de los Recursos
<b>M-06</b>	6. Realización del Servicio
<b>M-07</b>	7. Actividades para la Mejora
<b>M-08</b>	I. Organigrama II. Mapa de Procesos III. Flujograma del Proceso

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

## 0. Presentación

### — INTRODUCCIÓN

- **Misión**

EL TRIBUNAL FISCAL DE APELACIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, de conformación interdisciplinaria y con competencia en cuestiones tributarias tiene como MISION:

- Intervenir como Tribunal de Alzada en los recursos de apelación interpuestos contra resoluciones que determinen impuestos, sanciones o denieguen la devolución de gravámenes, conforme a las facultades que le acuerda el artículo 115 y siguientes del Código Fiscal (T.O. 2011), y el Decreto-Ley 7603/70 y sus modificatorias garantizando cumplimentar el consciente anhelo de **justicia eficaz** de nuestra comunidad soberana, con independencia de criterio en sus decisiones.

- **Visión**

Para ello los integrantes del Tribunal ponen énfasis en ser :

- Un Organismo al servicio de la ciudadanía, eficaz, eficiente y transparente.

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

- Un Organismo innovador, con disponibilidad de tecnologías y metodologías adecuadas.
- Un Organismo que lleve adelante una gestión sustentada en trabajadores públicos que cuenten con capacitación y actualización adecuada para satisfacer las expectativas puestas en el mismo.

El accionar se ajustará a lo establecido por las leyes asegurando el respeto y reconocimiento de los derechos y garantías de los administrados y el Fisco.

- **Valores**

Los valores y principios que sustentan las políticas del Tribunal Fiscal de Apelación, son:

- Actuar en forma imparcial y eficiente, en el cumplimiento de las tareas que le son inherentes en virtud del marco legal vigente.
- Mantener un necesario equilibrio entre los intereses de los administrados y los de la Administración.
- Satisfacer el requerimiento de aquellos que procuran justicia, basándose en los principios de ecuanimidad, transparencia e idoneidad.
- Contar con personal con vocación de servicio y sólida formación que contribuya a que los ciudadanos vivan en condiciones que promuevan su desarrollo integral dentro del estado de derecho.

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

## I — MARCO GENERAL

El Tribunal Fiscal de Apelación es el Organismo de la Provincia de Buenos Aires que entiende en los recursos de apelación interpuestos conforme lo establecido en el Art. 115 del Código Fiscal (T.O. 2011) contra resoluciones emanadas de la Agencia de Recaudación de Buenos Aires (ARBA), y la Dirección Provincial de la Energía, que depende del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos.

Para el cumplimiento de su cometido se rige por el Decreto Ley 7603/70 y sus modificatorias.

Por los Decretos N° 2916/04 y N° 3138/06 se aprueba la estructura orgánico funcional del Tribunal Fiscal de Apelación, en ellos se establecen las acciones de los Vocales, Secretarios, Prosecretarios y Relatores y se crean los cargos de Responsable Ejecutivo de la Unidad Asistencia a la Gestión de Presidencia y tres Responsables Ejecutivos de la Unidad de Asistencia a la Gestión de las Salas I, II, y III.

En cuanto al personal de apoyo a la gestión, su desempeño se rige por el régimen de la Ley 10.430, el que estará contenido dentro de la estructura intermedia que se pretende aprobar según el Plan Estratégico.

El Tribunal Fiscal de Apelación viene diseñando su Plan Estratégico Institucional desde el año 2007, siendo bianual y reformulándose cada dos años, en coincidencia con la vigencia del Vocal a cargo de la Presidencia,

Dicho Plan Estratégico Institucional consta de tres ejes de acción a saber: 1) Calidad en la Gestión, 2) Gestión Pública y Ciudadanía y 3) Fortalecimiento Permanente.

Con respecto al Eje Calidad en la Gestión las acciones diseñadas para el logro de los objetivos y metas planteadas coinciden en su totalidad con el presente Manual de Calidad, siendo entonces documento complementario al citado Plan.

En este sentido el **Sistema de Gestión de la Calidad** en el Tribunal Fiscal

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

Código: M-01 – “D”  
18-03-2015

*TRIBUNAL FISCAL DE APELACIÓN*  
*Proceso de Gestión de la Calidad*  
*Manual de la Calidad*  
*Presentación y Política de Calidad*

de Apelación, según la Norma ISO 9001-2008, abarca la totalidad de su gestión administrativa, que comprenden los procesos administrativos que coadyuvan al dictado de sentencias.

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

## 1. Política de la Calidad

El Tribunal Fiscal de Apelación establece su política de calidad en la mejora de los procesos de soporte del servicio de justicia, a través del perfeccionamiento de las tareas administrativas con el compromiso de:

<b>POLITICA</b>	<b>PRINCIPIOS DE GESTION</b>
Satisfacer los requisitos de los destinatarios en tiempo y forma acorde al marco normativo que nos rige.	Enfoque al destinatario
Gestionar las actividades y los recursos como un sistema de procesos interrelacionados, para aumentar la eficacia en el logro de los objetivos	Enfoque basado en procesos Enfoque de sistema para la gestión.
Propiciar desde la Alta Dirección la participación en equipo del personal de todos los niveles que intervienen en los procesos.	Liderazgo. Participación del personal
Propender a la Mejora Continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Capacitar permanentemente al Personal	Mejora Continua
Elaborar indicadores de medición que permitan una toma de decisiones eficaz sobre datos ciertos.	Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
Establecer un dialogo permanente con los funcionarios del Ministerio de Economía	Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor.
Establecer redes con otros organismos de la Provincia	Trabajo en equipo y en red
Respetar los fundamentos del Reglamento de Ética del Tribunal Fiscal de Apelación .	Ética y compromiso social

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. de la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------