



GOBIERNO DE MENDOZA  
MINISTERIO DE HACIENDA



Dirección General  
de Rentas

# LA EXPERIENCIA EN UN ORGANISMO TRIBUTARIO

## DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS PROVINCIA DE MENDOZA



RI 9000-1548  
Sistema de Gestión de Calidad  
Norma ISO 9001:2000

# INFORMACIÓN

- **Cantidad de personal:** 554 personas
- **Delegaciones** 5
- **Receptorías** 20
- **Oficinas externas (C.P.C.E. y Registro del Automotor y Bolsa De Comercio)** 10
- **Cantidad de contribuyentes:**

|                        |                |
|------------------------|----------------|
| <b>Ingresos Brutos</b> | <b>81.813</b>  |
| <b>Automotores</b>     | <b>449.220</b> |
| <b>Inmobiliario</b>    | <b>539.137</b> |
- **Plan estratégico:** 2006-2010
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Re Certificado bajo Normas ISO 9001:2000 en Noviembre de 2008.  
Dos auditorias de mantenimiento por año.  
Actualmente se está implementando la Norma ISO 9001:2008.

# BENEFICIOS

- **Calidad en los servicios y confianza por el control de los procesos subprocesos.**
- **Ayuda a los conductores de la organización.**
- **Incorpora la mejora continua.**
- **Permite la descentralización. A través de los instructivos de trabajo las tareas se llevan a cabo de la misma manera tanto en sede central como en Delegaciones y Receptorías.**
- **Mejora la comunicación interna.**
- **Imagen del Organismo.**
- **Autoestima de los integrantes y de la Organización: Mayores desafíos.**

# LO REALIZADO

- **Capacitación permanente.**
- **Call Center**
- **Estructura institucional**
- **Mejoras en infraestructura de Delegaciones y Receptorías**
- **Plan Estratégico 2006-2010**
  - ✓ **Tablero de Comando**
  - ✓ **Cuadro de Mando Integral**
  - ✓ **Tablero de recaudación**

## ENFOQUE AL CONTRIBUYENTE

- Encuestas, para medir la satisfacción del cliente externo.
- Libros de sugerencias o reclamos.
- Correo a través de página web, [webrentas@mendoza.gov.ar](mailto:webrentas@mendoza.gov.ar)
- Correo de denuncias ó línea gratuita para denuncias ([denunciasrentas@mendoza.gov.ar](mailto:denunciasrentas@mendoza.gov.ar) ó 0800-222-736827).
- Call Center. Línea gratuita 0800-666-7626.
- Servicio de Telegestión.
- Envío electrónico de boletos y planes de pago.
- Pago sin boleto de impuesto inmobiliario y automotor en entidades recaudadoras habilitadas. Banco Regional de Cuyo, Banco Supervielle, Tarjetas Cuyanas y Bolsa de Comercio.
- Débito automático Red Link.

## MEJORA CONTINUA

- **Administración del SGC a través de un Sistema informático.**
- **Alineación de los procedimientos a los procesos claves y subprocesos de apoyo de la organización.**
- **Incorporación al SGC de la nueva estructura organizativa aprobada en 2008.**
- **Descripción y evaluación de puestos de trabajo.**
- **Reformulación y ajuste Plan Estratégico Dirección General de Rentas.**

# MEJORA CONTINUA

## Gestión de recursos humanos

- Capacitación virtual.

## Control de Ingresos

- Débito automático Red Banelco.

## Registración y Control cumplimiento obligaciones fiscales

- Sistema informático para Agentes de Retención y Percepción.  
**ADAPRI**
- Aplicativo generación y cálculo boleto Tasa de Justicia.
- Mejoras en aplicativo domiciliario ADIB.
- Contestación de oficios vía web.

# MEJORA CONTINUA

## Control cumplimiento obligaciones fiscales

### Cobro compulsivo

- Consulta y autogestión de Recaudadores Fiscales.
- Medidas cautelares con firma electrónica.

### En proyecto:

- Mesa de entradas tributaria virtual.
- Expediente virtual.

**Si buscas resultados distintos, no  
hagas siempre lo mismo**

**Albert Einstein**

