

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE  
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CIUDADANO  
RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Ejecución de las acciones de servicios y del Modelo de Atención Institucional a aplicar en todas las áreas y espacios de atención destinados al contacto con los ciudadanos, contribuyentes y usuarios del servicio aduanero. Entender en la definición de los criterios y contenidos de los mensajes de respuesta a dar vía telefónica, correo electrónico y presencial.

ACCIONES

1. Planificar y coordinar el funcionamiento de los distintos Espacios de Atención AFIP y áreas operativas de atención, coordinando las actividades tendientes a asegurar la calidad de los servicios prestados por el Organismo.
2. Participar, activamente o a requerimiento, en la elaboración de las respuestas a brindar a los ciudadanos que se emitan desde el Organismo.
3. Solicitar las modificaciones que se estimen pertinentes en virtud del Programa de Asistencia al Ciudadano.
4. Supervisar la ejecución de las acciones de servicio y del Modelo de Atención Institucional a aplicar en todos los espacios y áreas operativas de atención destinados al contacto con los ciudadanos, contribuyentes y usuarios del servicio aduanero
5. Solicitar a través del área competente las modificaciones a la normativa y procedimientos en virtud de las dificultades detectadas.
6. Supervisar el programa de reclamos y sugerencias de los ciudadanos, contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.

DIRECCIÓN DE PROGRAMAS Y NORMAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO  
RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Elaborar planes y programas de servicio, y normas que simplifiquen el cumplimiento de las obligaciones por parte de los administrados, aportando elementos que tiendan a facilitar su atención.

Fomentar el uso de canales alternativos de contacto, impulsando la creación de nuevos servicios destinados al cliente interno y externo.

ACCIONES

1. Elaborar el plan anual de atención y las acciones de servicio destinadas al ciudadano.
2. Definir el Modelo de Atención Institucional.
3. Entender en la elaboración de normativa en la materia de su competencia.
4. Participar junto con las áreas definidoras, en la elaboración de normativa que regule la relación con los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.
5. Definir estándares de respuesta vinculados a los trámites presentados por los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.
6. Fomentar el uso de canales alternativos de contacto, impulsando la creación de nuevos servicios destinados al cliente interno y externo, a través de la incorporación de nuevas tecnologías.
7. Coordinar la implementación de la experiencia usuario en aplicaciones y servicios.
8. Garantizar la calidad de la información saliente del Organismo de acuerdo al Modelo de Atención Institucional y a la normativa vigente.