

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender en los programas de comunicación institucional necesarios para la difusión de contenidos y acciones del Organismo y sus objetivos; así como también, en la definición y seguimiento del Plan Anual de Publicidad y del Plan de Marketing Institucional, y coordinar los programas y acciones de promoción destinadas a elevar la conciencia fiscal de la comunidad.

ACCIONES

1. Supervisar las tareas de comunicación y publicidad necesaria para la correcta difusión de contenidos de interés público a través de los distintos canales de comunicación, así como también a través de las redes sociales y otros medios digitales.
2. Coordinar la elaboración del Plan Anual de Publicidad y del Plan de Marketing Institucional y efectuar su seguimiento.
3. Entender en las tareas de definición de los contenidos de comunicación institucional que se publican en los diversos canales de difusión del Organismo.
4. Entender en los programas y acciones de promoción destinados a elevar la conciencia fiscal de la comunidad, así como también, en la supervisión de las tareas de los Asistentes Fiscales.
5. Entender en la formulación, seguimiento y control de las políticas de difusión encomendadas por la Superioridad.

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 y efectuar su seguimiento.
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. Instruir a las áreas del Organismo, respecto del procedimiento a seguir ante la presentación de trámites por parte del contribuyente y usuario del servicio aduanero y efectuar el seguimiento de su cumplimiento.
6. Definir estándares de respuesta vinculados a los trámites presentados por los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.
7. 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.
8. Coordinar la implementación de la experiencia usuario en aplicaciones, servicios y página institucional.
9. Garantizar la calidad de la información saliente del Organismo de acuerdo al Modelo de Atención Institucional y a la normativa vigente.