

ANEXO I

ESTÁNDARES Y COMPROMISOS PARA EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DENOMINADO “BA CARA A CARA”

La participación del ciudadano en el seguimiento de las actividades de la Administración Pública mejora la calidad en los organismos prestadores de bienes y servicios públicos y es por ello que, la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo, entiende necesario que las reparticiones y áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que deseen emplear el servicio de orientación personalizada mediante la plataforma de videollamada “BA Cara a Cara” satisfagan determinados parámetros, condiciones y modalidades en la prestación de los servicios de orientación que se procuren por la mencionada.

De igual forma, la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo procurará poner a disposición de las reparticiones usuarias las herramientas y el asesoramiento necesario para el cumplimiento por parte de aquellas de los estándares aludidos.

i. COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL MESA DE ENTRADAS, SALIDAS Y ARCHIVO:

- 1) Brindar asistencia a las reparticiones socias para la implementación y gestión de servicios de orientación personalizada, bajo formato “**BA Cara@Cara**”, dirigidos al público mediante videoconsultas de acceso espontáneo sencillo y rápido, poniendo a disposición su experiencia en el servicio, entrenamiento y documentación a modo de guía para la correcta operación.
- 2) Preservar los “aspectos básicos”, “estándares de calidad” e “identidad visual institucional” del formato “**BA Cara@Cara**”
- 3) Recabar, consolidar, compartir datos de gestión y la “Encuesta de Satisfacción” de todas aquellas implementaciones que se procuren por el formato “**BA Cara@Cara**”.
- 4) Oficiar como nodo de la red de reparticiones usuarias, impulsando la cooperación, la actualización y la integración del formato de atención con otros canales de atención del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

ii. COMPROMISOS GENERALES DE LAS REPARTICIONES USUARIAS:

- 1) Las implementaciones del servicio “**BA Cara@Cara**” utilizarán y se ajustarán al “Manual de Identidad Visual Institucional” aprobado para el servicio, el que como Anexo III se aprueban por la presente disposición y aquellos isologos correspondientes o en uso para el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- 2) Se mantendrán en las implementaciones de “**BA Cara@Cara**” como “Aspectos Básicos”:
 - a) **Presencia del Botón de acceso “BA Cara@Cara”** identificador del formato, en las webs de servicios y trámites de las reparticiones usuarias sobre los que se brindará orientación.



Botón BA Cara@Cara

Ubicación del botón BA Cara@Cara en webs referidas a trámites y/o servicios.

- b) **Acceso sencillo y rápido a videoconsultas** garantizado mediante la utilización exclusiva de navegador web, requerimiento de datos personales estrictamente necesarios para la videoconsulta, excluyendo utilización de correo electrónico, registro de usuarios u otros canales o requisitos para generar la comunicación.

iii. GESTIÓN DESCENTRALIZADA DE LAS IMPLEMENTACIONES DE BA CARA@CARA:

- a) **Integración de una encuesta de satisfacción** de calidad sobre el servicio que contendrá como mínimo los siguientes indicadores:
- **REPARTICIÓN:**
 - **JURISDICCIÓN:**
 - **TRÁMITE/S –SERVICIO/S:**
 - **FRANJA DE ATENCIÓN:**

¿Cómo calificaría en general el servicio BA Cara@Cara? *

1. Excelente
2. Muy Bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Malo

¿Cómo calificaría la atención del Orientador que lo/la asistió? *

1. Excelente
2. Muy Buena
3. Buena
4. Regular
5. Mala

¿Recomendaría el servicio BA Cara@Cara? *

- Sí
- No

¿Qué tipo de atención considera preferible en su carácter de ciudadano? *

- Atención Personalizada Presencial
- Atención Personalizada No Presencial por videollamada
- Otro tipo de Atención

¿Cree que la atención por videollamada es equivalente a la atención presencial? *

- Sí
- No

Si lo desea, déjenos sus comentarios:

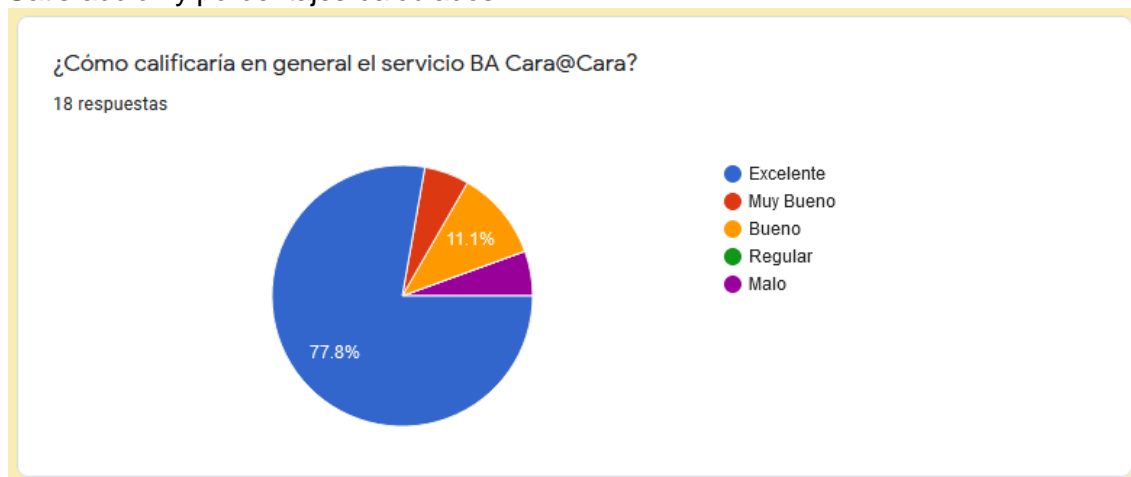
Texto de respuesta largo

b) Reporte periódico a la Subgerencia Operativa de Atención al Público, de la Gerencia Operativa de Atención al Público y Servicios de Información Administrativa,

dependiente de la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo sobre los datos de gestión y de la “Encuesta de Satisfacción”

Datos de Gestión y Encuesta de Satisfacción a compartir con el nodo de la red BA Cara@Cara:

- Cantidad de atenciones requeridas por ciudadanos
- Cantidad de atenciones efectivamente atendidas en videoconsultas
- Cantidad de respuestas a preguntas mínimas uniformes de Encuesta de Satisfacción y porcentajes calculados.



c) Cooperar e intercambiar información sobre nuevas implementaciones, mejoras proyectadas y realizadas en el uso y adecuaciones informáticas del formato de atención “**BA Cara@Cara**”, para poner a disposición de todas las reparticiones que lo utilicen.

iv. COMPROMISOS DE REPARTICIÓN SOCIA:

a) Colaborar en el resguardo y mejoras de los estándares de calidad e identidad visual institucional del “**BA Cara@Cara**”.

b) Procurar que los operadores de “**BA Cara@Cara**” se ajusten a las siguientes “**Reglas de Atención**”, que la Dirección General comunique y ponga a disposición de la repartición socia.

c) Transmitir periódicamente la información de gestión, encuesta de satisfacción, y material de difusión a utilizarse.

d) Mantener actualizada e informar al nodo de la red “**BA Cara@Cara**”, un listado de direcciones web en las que incluya los botones de acceso “**BA Cara@Cara**”; cuentas utilizadas para la gestión del servicio; vínculos de lectura a formularios, planillas y bases de datos utilizados para la gestión y recolección de datos sobre “**BA Cara@Cara**”.

v. ENLACES DE RED BA CARA@CARA:

Cada repartición designará por lo menos dos (2) personas para la actuación como enlaces operativos para el cumplimiento de los presentes estándares y compromisos del servicio. Las solicitudes del formato, reportes y demás aspectos básicos para la implementación del servicio de orientación por videollamadas "BA Cara @ Cara" de la Dirección General Mesa de Entradas, Salidas y Archivo deberán cursarse a las siguientes cuentas:

Subgerencia Operativa Atención al Público

Ba.cara.a.cara@buenosaires.gob.ar

Sr. Juan M. Fazio

Jfazio@buenosaires.gob.ar



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: EX-2022-23441518- -GCABA-MGEYA. Anexo I BA Cara a Cara

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.