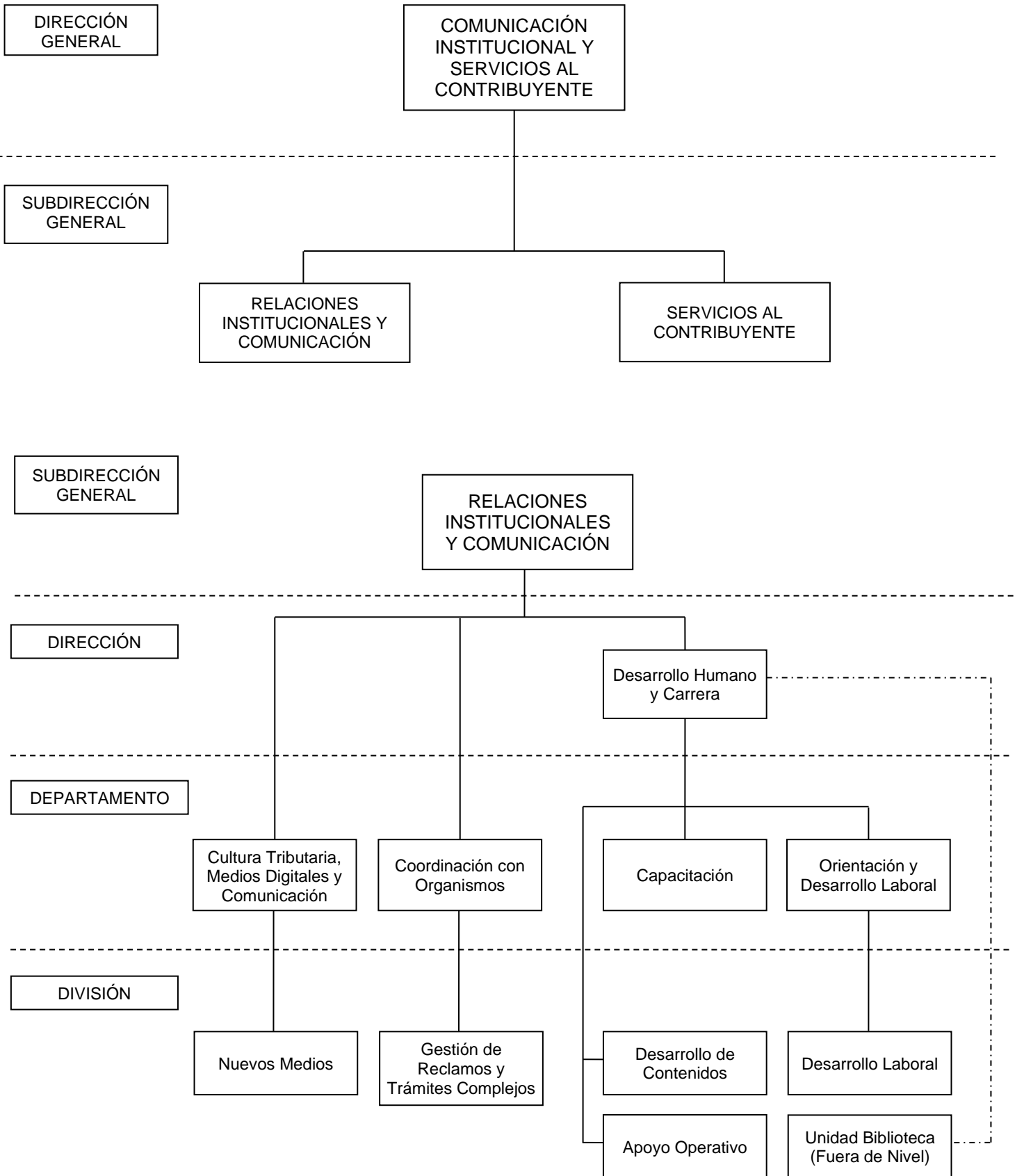
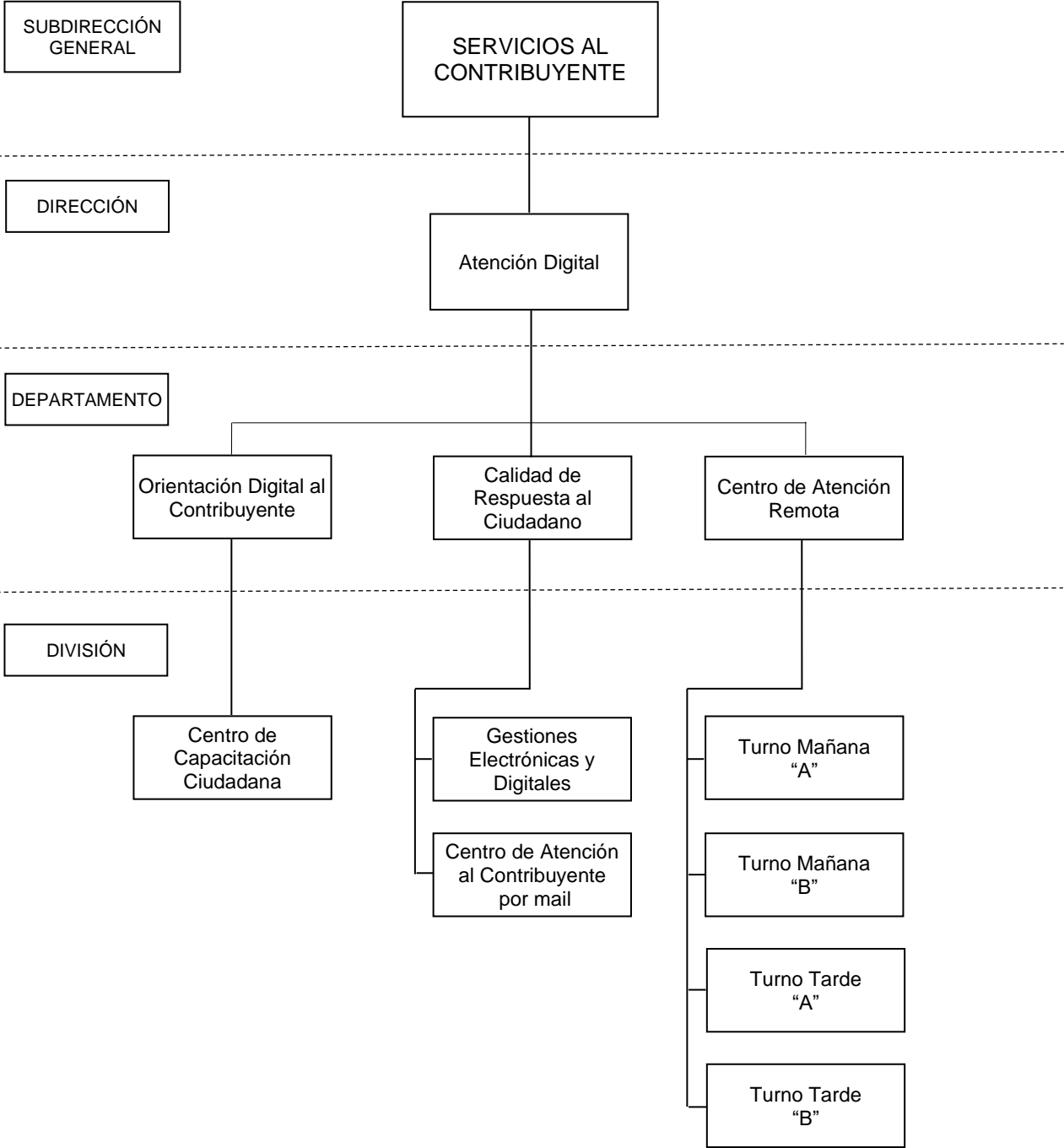


ANEXO I





DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE

FUNCIONES

Asistir al Administrador Gubernamental con el fortalecimiento institucional a nivel nacional e internacional en las relaciones del Organismo con otras dependencias y/o Administraciones Gubernamentales Argentinas y extranjeras, sector privado, las Universidades y el sector académico en general.

Promover las iniciativas innovadoras del organismo a nivel nacional e internacional por medio de reuniones, eventos, publicaciones o mediante cualquier otro modo de difusión apropiado.

Asistir al Administrador Gubernamental de Ingresos Públicos en las relaciones institucionales con los distintos sectores de la sociedad y en la generación del marco institucional para la elaboración de políticas tributarias.

Coordinar y generar vínculos con Organismos extranjeros, nacionales, provinciales, municipales, autárquicos u otras entidades públicas o privadas de fin público.

Articular las relaciones institucionales con organismos tributarios del Estado Nacional, Estados Provinciales y Municipios

Coordinar y articular las relaciones institucionales con los distintos poderes del Estado Nacional, los Estados Provinciales y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Coordinar la representación del Organismo ante Administraciones Tributarias en seminarios, jornadas, foros, etc.

Entender las políticas en materia de desarrollo humano y carrera del Organismo.

Fijar los objetivos estratégicos respecto de las comunicaciones integrales de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Definir la estrategia y planificar las comunicaciones integrales de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Establecer las políticas de información y comunicación de la gestión y servicios a la comunidad, contemplando aspectos legales, sociales y comerciales.

Definir la incorporación de nuevos canales y medios digitales, asistiendo a la Administración Gubernamental en materia de nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

Establecer políticas y definir objetivos específicos de Calidad en la Atención al Contribuyente.

Definir los planes y programas de mejora continua en la calidad de atención a los contribuyentes en forma remota.

Definir políticas que promuevan una nueva cultura tributaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y COMUNICACIÓN

FUNCIONES

Asistir al Director General de Comunicación Institucional y Servicios al Contribuyente respecto al vínculo con los distintos poderes del Estado Nacional, los Estados Provinciales y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Implementar la estrategia de comunicación destinada a todos los actores, internos y externos de la Dirección General de Rentas y de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Asesorar al Director General en materia de desarrollo humano y carrera del Organismo.

Establecer vínculos con organismos internacionales y nacionales en sus diferentes estamentos, que posibiliten el desarrollo y elaboración de actividades de cooperación de interés para la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Impulsar las relaciones del organismo con el sector privado mediante la realización de Foros y Consejos Consultivos que agrupen a las distintas cámaras empresariales y partes interesadas en materia impositiva

Generar convenios y acuerdos de cooperación con entidades del tercer sector, vinculadas a las temáticas públicas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Coordinar y articular las relaciones institucionales con los organismos recaudadores nacionales y subnacionales.

Promover las relaciones con las Asociaciones, Cámaras, Agrupaciones de Profesionales y demás Entidades representativas de Sectores Económicos con injerencia en la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Planificar y coordinar políticas que promuevan una nueva cultura tributaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Definir la estrategia y planificar las comunicaciones integrales de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

DEPARTAMENTO CULTURA TRIBUTARIA, MEDIOS DIGITALES Y COMUNICACIÓN

FUNCIONES

Coordinar la implementación de nuevas tecnologías a las tramitaciones administrativas (aplicaciones móviles, sitios web y servicios digitales).

Coordinar los contenidos de la página web, los canales virtuales de comunicación, el portal de Intranet y el correo de comunicación interna de Rentas – AGIP.

Coordinar las investigaciones vinculadas con las mejores prácticas y proponer soluciones innovadoras en nuevos medios sociales y canales emergentes del escenario actual.

Coordinar el manejo de los medios tradicionales de comunicación.

Participar en la creación de contenido de difusión de las funciones y tareas del Organismo, a través de las redes sociales del mismo.

Intervenir en el diseño de las distintas piezas gráficas o digitales que se generen desde el Organismo, elaboración de campañas de publicidad institucional, producción de cartelería y señalización y distintos materiales de difusión y comunicación.

Diseñar las acciones de promoción de la cultura tributaria, conducentes a cimentar la conciencia tributaria en la sociedad.

Promover intercambios con organizaciones que se interesen en colaborar en la difusión y promoción de los valores ciudadanos.

Coordinar y participar en la ejecución de programas y campañas sobre Cultura Tributaria.

Supervisar la elaboración de materiales técnicos educativos.

Promover la investigación en materia tributaria en la educación formal básica y superior, así como en distintos espacios de la comunidad.

DIVISIÓN NUEVOS MEDIOS

FUNCIONES

Administrar la página web y los canales virtuales de comunicación.

Investigar las mejores prácticas y proponer soluciones innovadoras en nuevos medios sociales y canales emergentes del escenario actual.

Implementar las directivas de la Subdirección General respecto del rediseño de la Web y otras funcionalidades y canales digitales/inteligentes.

Realizar el seguimiento de las métricas y producir reportes sobre la página web y otros canales digitales.

Revisar sistemáticamente las funcionalidades e información de la página web y otros canales, para garantizar su consistencia y actualización. Proponer cambios y mejoras. Interactuar con otras áreas para identificar y proponer campañas digitales de comunicación alineadas a los objetivos de recaudación de cada sector. Anticipar tendencias en el mundo digital respecto de la vinculación con el ciudadano, especialmente las nuevas formas transaccionales y de pago. Identificar los criterios de segmentación para generar comunicaciones y servicios cada vez más a medida.

DEPARTAMENTO COORDINACIÓN CON ORGANISMOS FUNCIONES

Intervenir en el análisis de los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.

Efectuar las tareas de relevamiento, análisis y diagnóstico de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.

Impulsar en las distintas áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos la resolución de los reclamos interpuestos por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad o los contribuyentes, con arreglo a los plazos establecidos, analizando y evaluando con posterioridad las respuestas brindadas por las áreas del Organismo, verificando que las mismas se realicen con arreglo a lo normado en el Código Fiscal y demás normativa vigente.

Confeccionar estadísticas de gestión que permitan llevar un correcto seguimiento y control de los requerimientos efectuados por los distintos organismos ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

DIVISIÓN GESTIÓN DE RECLAMOS Y TRÁMITES COMPLEJOS FUNCIONES

Realizar las gestiones tendientes a la resolución de las quejas y/o reclamos interpuestos por los contribuyentes.

Confeccionar información estadística de la gestión que sirva como instrumento de análisis de sus distintos aspectos.

Asesorar acerca del ejercicio de los derechos de los contribuyentes ante la Administración, como así también en la interpretación de la normativa vigente.

Participar en la resolución de trámites complejos que pudiesen generar conflicto con los contribuyentes, tratando de evitar acciones dilatorias que obstaculicen la correcta y ágil finalización del trámite.

DIRECCIÓN DESARROLLO HUMANO Y CARRERA FUNCIONES

Ejecutar las políticas en materia de formación de los empleados de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Dirigir, impulsar y coordinar los servicios de la Dirección.

Representar a la repartición en sus relaciones con otros organismos públicos y privados relacionados con el tema.

Proponer la elaboración de convenios y acuerdos con entidades públicas y privadas que sean precisos para los fines del organismo.

Articular las distintas áreas que componen la Dirección a fin de alcanzar las metas y resultados previstos, gestionando los recursos humanos, técnicos, económicos y materiales necesarios.

Expedir diplomas y certificados que acrediten las actividades de capacitación y formación.

Intervenir en los procesos de Planificación del Personal adoptando las actuaciones pertinentes para un mejor desarrollo de los Concursos, Inducciones, Rotaciones y todos aquellos asuntos que le competan sobre el tema.

Participar en la gestión y ejecución del Programa de Formación para el empleo en la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Requerir y brindar asistencia técnica y de cooperación mediante programas especiales a organismos públicos y/o privados nacionales.

Intervenir en todo lo relacionado con los auspicios económicos de Congresos u otros eventos propuestos.

Ejercer la coordinación técnica y actualización del sistema de relevamiento y evaluación de los puestos de trabajo.

Coordinar y asistir técnicamente en los procesos de evaluación de desempeño.

Planear, dirigir, promover, coordinar, operar y divulgar los programas a su cargo.

Participar en la elaboración, planificación y desarrollo de los llamados a Concurso de profesionales y no profesionales que se implementen.

Transparentar y dar cuenta de los resultados de las funciones y proyectos a su cargo, así como gestionar los recursos requeridos para su aplicación.

Fortalecer el conocimiento, difusión y transformación de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos dentro de un esquema que privilegie los aspectos de calidad, productividad y competitividad.

Intervenir en los procesos de pasantías laborales.

Elaborar un Sistema de Becas con su respectivo Reglamento que permita el acceso del personal de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos a diferentes actividades de formación.

Promover el respeto, valoración y reconocimiento del personal de la Administración Tributaria a partir de una convención de valores necesarios para ejercer una función que implica el compromiso social que la función pública contiene.

Promover el desarrollo de actividades que promuevan el Voluntariado Social.

Propiciar la creación de un Club de Jubilados que albergue tanto a los agentes próximos al retiro para canalizar o procesar paulatinamente el impacto que le produce tal situación a cada uno de ellos, como así también a los ex agentes de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, facilitando la integración humana para el desarrollo de actividades sociales y culturales, propiciando la participación en proyectos de Voluntariado Social.

Intervenir en la organización y participación de las Olimpiadas de los Empleados de Administraciones Tributarias Subnacionales, fomentando la adhesión de los agentes del organismo.

Diseñar e implementar proyectos de promoción de hábitos saludables en el ámbito laboral.

Implementar actividades recreativas y artísticas que permitan la disminución del estrés.

Elaborar y ejecutar acciones tendientes a fomentar el desarrollo personal y social de los agentes que conforman la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

DIVISIÓN DESARROLLO DE CONTENIDOS FUNCIONES

Participar en la programación de actividades de capacitación y proponer diversos formatos metodológicos, incluyendo modalidades presenciales o virtuales.

Intervenir en la consolidación y desarrollo de la identidad visual de la dirección y sus departamentos dependientes.

Intervenir en el diseño de todos los elementos que resulten necesarios para las actividades de capacitación tales como diplomas, afiches de eventos, seminarios u otras actividades en general.

Participar en el diseño pedagógico de las actividades de capacitación desarrolladas por el Organismo.

Difundir las actividades de capacitación que impulsa la Dirección de Desarrollo Humano y Carrera.

Participar en el desarrollo de formularios o plataforma vía internet para la mejora y simplificación de los procedimientos relacionados con la capacitación, tales como inscripción, registros de consultas y cursos realizados.

DIVISIÓN APOYO OPERATIVO

FUNCIONES

Supervisar las funciones técnico-administrativas que sustentan los aspectos organizativos y de ejecución de los programas y acciones de capacitación.

Supervisar la preparación de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la Dirección.

Evaluar sistemáticamente las actividades realizadas a través de los instrumentos apropiados.

Coordinar las actividades y acciones correspondientes en su enlace con el Instituto Superior de la Carrera.

Participar en las tareas de apoyo y coordinación con los Programas Complementarios y/o Jornadas, Congresos, Simposios, etc.

Documentar las actividades desarrolladas por la Dirección, producir estadísticas y colaborar en la elaboración de informes.

Intervenir en las tareas propias administrativas del área, que tengan que ver con el seguimiento de actuaciones, control de personal, etc.

Supervisar la actualización del inventario total de la Dirección.

UNIDAD BIBLIOTECA F/N

FUNCIONES

Instrumentar las normas, sistemas, funciones y recursos que se relacionen con los servicios de publicaciones, documentación y biblioteca de la Dirección.

Seleccionar, registrar e inventariar el patrimonio bibliográfico y hemerográfico a su cargo.

Recibir, registrar y supervisar en la base de datos correspondiente los informes y dictámenes tributarios.

Brindar información y asesoramiento en base al archivo doctrinario nacional, provincial y local.

Contribuir al desarrollo de un servicio bibliotecario actualizado, interactivo, permanente y eficiente para el usuario interno y externo, con apoyo tecnológico vinculado a redes de consulta bibliotecaria en línea.

Supervisar el cumplimiento del reglamento de préstamo y circulación del material bibliográfico.

Participar en las distintas iniciativas que genere la red documental a la cual pertenece (JuriRed).

Adquirir, suscribir, canjear y recibir en donación material bibliográfico.

Evaluar propuestas de material sugeridas por las áreas.

Brindar orientación a los alumnos de los distintos planes educativos.

Promover la cooperación con otras Unidades de Información compartiendo medios informáticos que amplíen la disponibilidad de los recursos informativos.

Mantener un sistema de gestión de calidad conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008.

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN FUNCIONES

Proponer y administrar las actividades destinadas al desarrollo de los recursos humanos de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, a través de la realización de acciones que permitan la actualización, capacitación y re-entrenamiento a corto, mediano y largo plazo, para satisfacer la mejor cobertura de puestos en todas sus dependencias.

Implementar y coordinar un sistema de detección permanente de necesidades de capacitación en todas las áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Articular los distintos Programas de Capacitación con la Dirección a fin de orientar conjuntamente las políticas institucionales que permitan potenciar y fortalecer la capacidad y desempeño del personal.

Analizar los resultados de la medición del impacto producido en los distintos puestos de trabajo en relación a la capacitación brindada y producir los informes respectivos con las recomendaciones del caso, si correspondiere.

Analizar y desarrollar herramientas y/o aplicativos pertinentes a través del enlace técnico educativo, que permita optimizar las funciones del Departamento.

Articular los distintos Programas de Capacitación con el Instituto Superior de la Carrera a fin de potenciar y fortalecer la capacidad de desempeño del personal.

Documentar las acciones desarrolladas por el Departamento, producir estadísticas y colaborar en la elaboración de informes.

Participar en todo lo relacionado con los auspicios económicos de Congresos u otros Eventos propuestos.

Proponer la profesionalización de los funcionarios con estudio de grado, a través de especializaciones pertinentes.

Coordinar y monitorear los procesos correspondientes al Sistema de Becas para que las mismas sean otorgadas a todos aquellos agentes que apliquen efectivamente los conocimientos a las tareas que le son propias.

Coordinar acciones con el Instituto Superior de la Carrera y de los Programas especiales (Fines y Adultos).

Mantener actualizada la base de datos de los participantes y de las actividades realizadas (profesionalización y formación continua).

Realizar la difusión de la información sobre las acciones a cumplir.

DEPARTAMENTO ORIENTACIÓN Y DESARROLLO LABORAL FUNCIONES

Elaborar y ejecutar un sistema de Desarrollo de Carrera acorde a la cobertura de Puestos que surgen de las estructuras aprobadas.

Coordinar y supervisar las rotaciones de agentes que se produzcan en el organismo.

Evaluar junto a la Dirección las transferencias de los agentes de la Administración Central al organismo.

Participar en el desarrollo de los llamados a Concurso de profesionales y no profesionales que se implementen.

Llevar un registro de competencias de los agentes que se desempeñan en la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Coordinar los requerimientos de personal de las diferentes áreas que conforman la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Orientar las demandas de personal para optimizar los recursos y lograr mayor eficiencia en la función.

Desarrollar un sistema de Análisis de Puestos, Descripción y Perfiles que fomente la efectividad en la gestión y favorezca el desarrollo de carrera de cada uno de los agentes que conforman la organización.

Generar y coordinar un sistema de inducción a la tarea para todos aquellos agentes que ingresen al organismo.

Coordinar junto con la Dirección de área los procesos de evaluación de desempeño y promoción.

Intervenir junto con la Dirección en los procesos de planificación de personal.

Optimizar el desempeño de los agentes teniendo en cuenta el desarrollo de sus competencias.

Elaborar un sistema de retiro de sus tareas para todos aquellos agentes en condiciones de acogerse al régimen jubilatorio vigente.

DIVISIÓN DESARROLLO LABORAL FUNCIONES

Elaborar un Sistema que lleve el registro del desempeño de los agentes.

Intervenir en los procesos de integración de los empleados a la organización.

Registrar las Rotaciones de Personal que se produzcan dentro del organismo.

Identificar y diagnosticar las necesidades de personal a corto, mediano y largo plazo que se producen en el organismo.

Orientar al personal que conforma la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos en el desarrollo de su carrera.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE FUNCIONES

Coordinar la interfaz con “Atención al Ciudadano” fortaleciendo el vínculo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con los ciudadanos.

Implementar un plan sistemático de medición de opinión sobre la reputación del organismo y promover la mejora continua en la calidad.

Impulsar proyectos de modernización y de calidad de gestión.

Desarrollar acciones de aprendizaje y compartir conocimientos con otras administraciones del país y del exterior.

Contribuir a la autogestión online de consultas, trámites y requerimientos, para que la intervención de los agentes en los procesos genere agregado de valor y mejore la eficiencia de la recaudación.

Promover el mapeo y la estandarización de procesos y un sistema de indicadores.

Definir roles y responsabilidades.

Coordinar planes y programas de mejora continua en la calidad de atención a los contribuyentes en forma remota.

Establecer políticas y definir objetivos específicos de Calidad en la Atención al Contribuyente.

Supervisar la correcta implementación de los métodos y tiempos de atención a fin de lograr una mayor satisfacción de los contribuyentes en la realización de sus trámites.

Incorporar nuevos canales y medios digitales que potencien las acciones de gobierno electrónico.

Alinear los mensajes e interacciones entre el organismo y la sociedad.

Asesorar al Director General en las cuestiones relacionadas con el área.

DIRECCIÓN ATENCIÓN DIGITAL

FUNCIONES

Generar acciones para un acercamiento con los contribuyentes, promoviendo las acciones necesarias para difundir las vías de reclamo disponibles y evacuando los mismos con celeridad y eficacia.

Generar y articular vínculos e intercambios con diversos organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el ámbito de su competencia.

Coordinar la implementación de nuevas tecnologías a las tramitaciones administrativas (aplicaciones móviles, sitios web y servicios digitales).

Coordinar el manejo de las herramientas y materiales vinculados con la ejecución de la plataforma de comunicación con el contribuyente y mensajes claves elaborados por Rentas – AGIP.

Intervenir en la elaboración y la actualización de contenidos y respuestas para todos los canales digitales de atención.

Asegurar la integridad de la información dirigida hacia los contribuyentes, en coordinación con las distintas áreas involucradas.

Garantizar que los mensajes clave sobre los temas identificados se diseminen y conozcan uniformemente en todos los canales y puntos de contacto con los ciudadanos.

Supervisar el seguimiento de los reclamos derivados de problemas causados por dificultades y/o retrasos en el servicio del organismo.

Supervisar y controlar los relevamientos, análisis y diagnósticos de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes.

Desarrollar e implementar nuevos servicios y/o procesos de modernización que permitan optimizar la atención de los contribuyentes en forma remota y/o digital.

Definir e implementar acciones atinentes a ordenar y mejorar las metodologías de atención remota y la reducción de los tiempos de atención.

Elaborar los planes tendientes a optimizar el funcionamiento de la atención online y remota.

Coordinar e implementar la metodología de respuesta al contribuyente en la modalidad online y remota.

Supervisar las estadísticas y reportes generados en los distintos canales de atención a fin de detectar y establecer puntos de mejora en la calidad de atención digital.

DEPARTAMENTO ORIENTACIÓN DIGITAL AL CONTRIBUYENTE

FUNCIONES

Supervisar la orientación personalizada brindada en la Sede Central de la Dirección General de Rentas, implementado proyectos de orientación digital.

Coordinar y supervisar las tareas de atención a los contribuyentes referidas a orientación, asesoramiento e información en la Sede Central del Organismo.

Supervisar la tramitación de las quejas, felicitaciones y sugerencias del Libro de Quejas online del Organismo.

Elaborar estadísticas de atención al público y de gestión en la Sede Central del Organismo referido a temas de su incumbencia.

Supervisar los procedimientos vinculados con la habilitación y el desarrollo de la actividad de los mandatarios por cuenta de terceros.

Elaborar informes de gestión y confeccionar estadísticas relativas a la atención a los contribuyentes y/o mandatarios por cuenta de terceros en el ámbito de su competencia.

DIVISIÓN CENTRO DE CAPACITACIÓN CIUDADANA FUNCIONES

Brindar orientación personalizada en la Sede Central de la Dirección General de Rentas, implementado proyectos de orientación digital.

Ejecutar las tareas de atención a los contribuyentes referidas a orientación, asesoramiento e información en la Sede Central del Organismo.

Atender los trámites de quejas, felicitaciones y sugerencias realizadas en la Dirección General de Rentas, en el ámbito de su competencia.

Participar en la implementación de un sistema digital de quejas, felicitaciones y sugerencias.

Participar en la confección de estadísticas de atención al público y de gestión en la Sede Central del Organismo referido a temas de su incumbencia.

Empadronar a los mandatarios por cuenta de terceros, recibir los trámites y controlar y certificar la documentación presentada por ellos.

DEPARTAMENTO DE CALIDAD DE RESPUESTA AL CIUDADANO FUNCIONES

Implementar un circuito de calidad de respuesta que permita la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la organización por los distintos canales de comunicación, al contribuir a resolver en forma ágil sus consultas, requerimientos y trámites.

Estandarizar el proceso de comunicación y respuesta utilizando la tecnología para dar un servicio que agrega valor en un marco moderno, ágil y eficiente.

Promover la posibilidad de que el ciudadano autogestione su vínculo de servicios con la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos a través de su página web y otros canales digitales.

Identificar las demandas y expectativas de los contribuyentes, para retroalimentar la información al canal de autogestión.

Proponer la modificación de procedimientos o normas surgidas de los requerimientos planteados por los ciudadanos que generen inconvenientes injustificados para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, colaborando en su mejora con las áreas técnicas.

Coordinar la comunicación en aquellos casos derivados de Jefatura de Gobierno, Ministerios y otras dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Legislatura.

Generar reportes sobre la calidad y satisfacción de los contribuyentes en su comunicación con Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

DIVISIÓN GESTIONES ELECTRÓNICAS Y DIGITALES FUNCIONES

Implementación de nuevas tecnologías a las tramitaciones administrativas (aplicaciones móviles, sitios Web y servicios digitales).

Elaborar informes de gestión y confeccionar estadísticas relativas al funcionamiento de las tecnologías disponibles.

DIVISIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE POR MAIL FUNCIONES

Controlar la calidad de respuesta brindada a los contribuyentes a través del servicio de correo electrónico.

Resolver en forma ágil las consultas, requerimientos y trámites que realizan los contribuyentes mediante este canal de comunicación.

Detectar necesidades de capacitación del personal a su cargo y promover la realización de actividades para su satisfacción.

Colaborar en el proceso de estandarización de respuestas a fines de dar un servicio que agregue valor en un marco moderno, ágil y eficiente.

Identificar las demandas y expectativas de los contribuyentes, para retroalimentar la información al canal de autogestión.

DEPARTAMENTO CENTRO DE ATENCIÓN REMOTA FUNCIONES

Supervisar la óptima prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y excelencia del servicio de atención telefónica.

Detectar necesidades de capacitación, solicitar actividades para su satisfacción y realizar el seguimiento de los cambios.

Realizar el seguimiento del desempeño de los operadores y colaborar con la superioridad en su evaluación.

Realizar las tareas de apoyo administrativo del sector.

Desarrollar el servicio de chat online para optimizar la atención al contribuyente de manera estratégica.

Atender proactivamente el servicio de Conmutador y Call Center de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, facilitando el contacto con el contribuyente.

DIVISIONES TURNO MAÑANA “A” Y “B” Y TURNO TARDE “A” Y “B” FUNCIONES COMUNES

Propender a la óptima prestación del servicio de atención mediante canales telefónicos y/o electrónicos de acuerdo a estándares de calidad y excelencia.

Intervenir en la detección de necesidades de capacitación y promover la realización de actividades para su satisfacción.



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

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Buenos Aires,

Referencia: EX-2024-662893-GCABA-DGANFA S/ Anexo I. Resolución. Readequación de Estructura Organizativa

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 12 pagina/s.