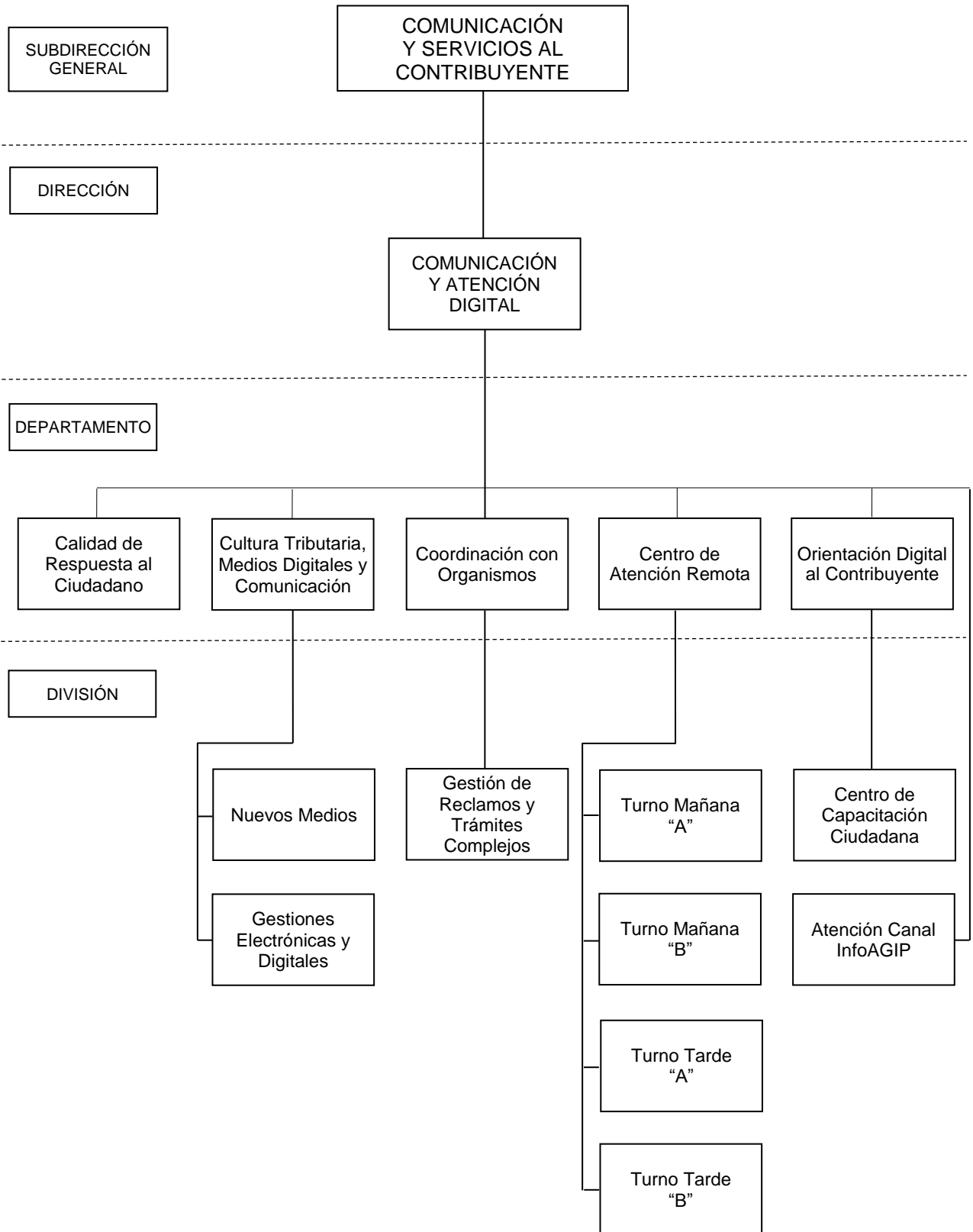


# ANEXO I



## **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**

### **FUNCIONES**

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

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

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

Definir roles y responsabilidades.

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

Asistir a la Administración Gubernamental en materia de nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

Contribuir a la autogestión on line 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.

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

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.

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

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

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.

Intervenir en el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención y capacitación de los contribuyentes en la Sede Central del Organismo.

## **DIRECCIÓN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DIGITAL**

### **FUNCIONES**

Intervenir en la planificación y la coordinación de políticas que promuevan una nueva cultura tributaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Generar y articular vínculos e intercambios con diversas organizaciones sobre la temática relacionada con el área.

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.

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

Coordinar el manejo de las herramientas y materiales que den soporte a la ejecución de la plataforma de comunicación y mensajes claves elaborados por Rentas – AGIP.

Supervisar los contenidos de los programas y proyectos destinados a mejorar la calidad de la información difundida por Rentas – AGIP.

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

Supervisar 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, manteniendo actualizado el manual de identidad visual y difundiendo sus lineamientos en las áreas correspondientes.

Asegurar la integridad de la información dirigida hacia el sujeto, en todas las comunicaciones del organismo, y coordinando con las distintas áreas de incumbencia.

Intervenir en la elaboración y la actualización de contenidos en todos los canales.

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.

Analizar 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.

Supervisar y controlar los relevamientos, análisis y diagnósticos 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.

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

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 on line y remota

Coordinar e implementar la metodología de respuesta al contribuyente en la modalidad on line y remota

## **DIVISIÓN ATENCIÓN CANAL INFOAGIP FUNCIONES**

Controlar la calidad de respuesta brindada a los contribuyentes a través de InfoAGIP.

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 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 AGIP a través de su página web y otros canales digitales.

Identificar, a través de los mismos, 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. Colaborar en la mejora de los mismos 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.

## **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).

Supervisar 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.

## **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.

## **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 normativas 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 distintos aspectos de la misma.

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.

## **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 on – line 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.

## **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 realizadas en la Dirección General de Rentas, en el ámbito de su competencia.

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

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.



**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**  
**Anexo**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2022-10714537-GCABA-DGANFA S/ Anexo I - Resolución modificatoria de la estructura de la SGCySC

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.