



AGENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL ADUANERO
“2025 - AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA”

ANEXO

Número:

Referencia: ARCA. Estructura organizativa de las Direcciones Generales Impositiva y de Aduanas y las Subdirecciones Generales de Administración, Fiscalización, Institucional y Sistemas y Telecomunicaciones. S/Modificación. ANEXO B25.

ANEXO B25

SUBDIRECCIÓN GENERAL INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO

DEPARTAMENTO CANALES DE ASISTENCIA AL CIUDADANO

DIVISIÓN DEFENSORÍA DEL CIUDADANO

ACCIONES

Coordinar las acciones de servicios y del Modelo de Atención Institucional a aplicar en las áreas y espacios de atención que le dependen, destinados a la asistencia a los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.

Gestionar el programa de reclamos y sugerencias de los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero, impulsando acciones tendientes a solucionar los inconvenientes derivados de su gestión con el Organismo.

TAREAS

1. Administrar el programa de reclamos y sugerencias de los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero y proponer las adecuaciones que resulten necesarias.
2. Solicitar las modificaciones a la normativa, procedimientos y herramientas de asistencia que solucionen las dificultades detectadas en la gestión con el Organismo.
3. Resolver los inconvenientes detectados en la gestión de los reclamos, bien sea por su acción directa o dando participación a las áreas competentes del Organismo.
4. Coordinar las tareas de los Asistentes que se desempeñan en las dependencias del Organismo, únicamente en lo referido a su participación en el marco del Programa de Asistencia al Ciudadano.

5. Registrar sistémicamente los reclamos recibidos de los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.
6. Supervisar el funcionamiento de las áreas de atención en el ámbito de su competencia.
7. Definir y asignar las modalidades de atención de los espacios de atención.
8. Coordinar con las áreas operativas el alcance funcional y jurisdiccional de la atención en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social en los espacios de atención.
9. Supervisar la aplicación del Modelo de Atención Institucional en sus áreas dependientes que presten servicios de atención.
10. Definir, coordinar y asignar los distintos tipos de espacios de atención no convencionales.
11. Gestionar los Certificados de Firma Digitales en ARCA.

DEPARTAMENTO PROGRAMAS Y NORMAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

DIVISIÓN FORMACIÓN Y MEJORA CONTINUA

ACCIONES

Definir los contenidos de carácter impositivo, aduanero y de los recursos de la seguridad social a publicar en los micrositos y consultas frecuentes del Organismo.

Asegurar la capacitación y mejora continua de los agentes de la Dirección.

TAREAS

1. Definir, junto con las áreas con competencia, y controlar la información de carácter impositivo, aduanero y de los recursos de la seguridad social a proporcionar en los micrositos de la página “web” del Organismo.
2. Elaborar los contenidos relacionados con las consultas frecuentes de los usuarios, dando participación a las áreas técnicas y legales competentes.
3. Evaluar los datos que surgen de la utilización de los micrositos del organismo definiendo mejoras en su contenido.
4. Realizar la evaluación de los distintos canales de atención del organismo, con el fin de detectar necesidades de capacitación y mejorar la calidad del servicio brindado.
5. Diseñar y ejecutar programas de capacitación al personal del Departamento Canales de Asistencia al Ciudadano y/o al de la Dirección.
6. Poner en conocimiento de las áreas operativas y los espacios de atención las novedades e inquietudes más frecuentes a los efectos de mantener la uniformidad de respuesta en los servicios a los ciudadanos y usuarios aduaneros.
7. Participar, junto con las áreas competentes, en la elaboración de repuestas a consultas técnicas de ciudadanos y entidades intermedias.
8. Participar en la elaboración de normas que impliquen obligaciones a los administrados.

9. Participar en el proceso de campañas de inducción o información a los ciudadanos en general.