

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE  
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.
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. Definir estándares de respuesta vinculados a los trámites presentados por los contribuyentes y usuarios del servicio aduanero.
6. Entender en la definición de estrategias, procedimientos y sistemas, para el control de ciudadanos, pequeños contribuyentes y contribuyentes y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.
7. Definir las pautas de atención presencial y virtual de ciudadanos, pequeños contribuyentes y contribuyentes y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.
8. 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.
9. Coordinar la implementación de la experiencia usuario en aplicaciones y servicios.
10. Garantizar la calidad de la información saliente del Organismo de acuerdo al Modelo de Atención Institucional y a la normativa vigente.

DIVISIÓN GESTIÓN DIGITAL DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

ACCIÓN

Promover acciones sistémicas para atención y control de ciudadanos, pequeños contribuyentes y contribuyentes y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.

#### TAREAS

1. Participar en la definición de estrategias, procedimientos y sistemas, para la atención y el control de pequeños contribuyentes y ciudadanos.
2. Atender a través de medios digitales a los pequeños contribuyentes y ciudadanos promoviendo el uso de nuevas tecnologías para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.
3. Colaborar en la definición de modelos de gestión y control de pequeños contribuyentes y ciudadanos.
4. Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en la atención y control de ciudadanos, pequeños contribuyentes y contribuyentes y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes.