



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

**ANEXO**

**Número:**

**Referencia:** AGENCIA DE RECAUDACIÓN Y CONTROL ADUANERO. Estructura organizativa.  
S/Adecuación. ANEXO B25.

---

ANEXO B25

**SUBDIRECCIÓN GENERAL INSTITUCIONAL**

**DIVISIÓN COORDINACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA**

**ACCIONES**

Coordinar las tareas inherentes a la simplificación, facilitación y modernización normativa, así como de los trámites y obligaciones de los administrados.

Coordinar, con las áreas con competencia, proyectos de contenido tributario que requieran de la intervención del Organismo, para contribuir con los organismos nacionales.

**TAREAS**

1. Coordinar las tareas de relevamiento, análisis y diseño de normas y procesos del Organismo, junto con las áreas con competencia, así como la elaboración de propuestas para su simplificación y uniformidad.
2. Realizar la evaluación y el seguimiento del impacto de las acciones de simplificación y modernización llevadas a cabo, en cuanto a la facilitación de la actividad económica, reducción del costo de cumplimiento y agilización del comercio exterior.
3. Dar intervención a las áreas competentes en la gestión de asuntos de contenido tributario que requieran de reglamentación.
4. Participar de los Espacios de Diálogo Institucional, en materia de su competencia.
5. Efectuar el seguimiento de los temas de relevancia institucional encomendados.
6. Supervisar la elaboración de normas internas de gestión administrativa y operativa, así como proponer la modificación de los procedimientos internos que agilicen la gestión del Organismo.
7. Coordinar las tareas de relevamiento, análisis, definición y rediseño de los macroprocesos,

procesos y subprocesos del Organismo.

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender en las tareas de gestión administrativa que se dirijan a consideración de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero, observando el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes en materia de su competencia.

Asegurar el cumplimiento de la normativa que alcanza al Organismo con el objeto de garantizar la transparencia activa y el efectivo ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública en los términos de la Ley N° 27.275, sus modificatorias y complementarias.

Asegurar el cumplimiento de la normativa que rige la protección de datos personales en los términos de la Ley N° 25.326, sus modificatorias y complementarias.

### ACCIONES

1. Asegurar la recepción, registro, análisis, tramitación y archivo de la documentación administrativa, proveniente o dirigida a otras jurisdicciones o particulares.
2. Efectuar el seguimiento de los asuntos administrativos del Organismo que le sean encomendados.
3. Entender en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en materia de redacción y producción de documentación administrativa.
4. Entender en el diligenciamiento de las cédulas y oficios judiciales y/o administrativos, dirigidos a este Organismo en jurisdicción del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), así como de los oficios judiciales del personal del Organismo.
5. Efectuar el seguimiento de los oficios y/o cédulas librados en causas de trascendencia institucional.
6. Supervisar el cumplimiento de la normativa que alcanza al Organismo en materia de Derecho de Acceso a la Información Pública en los términos de la Ley N° 27.275, sus modificatorias y complementarias.
7. Coordinar la administración del sistema informático de gestión de documentación administrativa del Organismo.
8. Asesorar en el cumplimiento de los principios que garantizan el derecho humano a la protección de datos personales de acuerdo a la normativa vigente.
9. Sugerir, de considerarlo necesario, la intervención de las áreas legales del Organismo para el análisis de la solicitud de habeas data de la Ley N° 25.326, sus modificatorias y complementarias.
10. Definir las normas y criterios a cumplir por las áreas en materia de digitalización, plazos de guarda y archivo de documentación.
11. Intervenir en el registro y publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina de los actos emanados de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero, Direcciones Generales y Subdirecciones Generales y demás unidades que dependan de manera directa de la Agencia.

12. Difundir los actos administrativos a través de los canales institucionales vigentes.

## DIVISIÓN ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### ACCIÓN

Entender en el cumplimiento de la normativa que alcanza al Organismo con el objeto de garantizar la transparencia activa y el efectivo ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública, en los términos de la Ley N° 27.275, sus modificatorias y complementarias.

### TAREAS

1. Recibir las solicitudes de información, evaluar su procedencia y/o tramitarlas dentro de los plazos legales establecidos.
2. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información pública, realizar el seguimiento y control de su cumplimiento.
3. Dar respuesta al solicitante o, en su caso, preparar el acto denegatorio de información.
4. Prestar asesoramiento a las áreas del Organismo respecto de las solicitudes de información pública que reciben.
5. Coordinar con las demás áreas del Organismo las respuestas a brindar.
6. Elaborar estadísticas periódicas sobre requerimientos, información pública solicitada, cantidad de denegatorias y cualquier otra cuestión que permita el seguimiento de su cumplimiento.
7. Recibir y gestionar los reclamos administrativos que interpongan los ciudadanos ante la Agencia de Acceso a la Información Pública.
8. Gestionar, ante las distintas áreas del Organismo, la información a publicar en el sitio web institucional.

## DIVISIÓN COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

### ACCIONES

Entender en la recepción, registro, tramitación y archivo de documentación dirigida por la Dirección Ejecutiva, Direcciones Generales, Subdirecciones Generales y demás unidades que dependan de manera directa de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero.

Coordinar las tareas de administración y asistencia a usuarios del sistema de gestión documental del Organismo.

### TAREAS

1. Supervisar la recepción de la documentación que ingresa al Organismo, con destino a la Dirección Ejecutiva, Direcciones Generales, Subdirecciones Generales y demás unidades que dependan en forma directa de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero.
2. Supervisar la recepción, registro, tramitación y archivo de la documentación que ingresa al

Organismo, con destino a las distintas dependencias o a terceros.

3. Difundir los actos administrativos a través de los canales institucionales.
4. Entender en la administración de usuarios y de áreas de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero, y otras funcionalidades del sistema de gestión documental vigente.
5. Supervisar el buen funcionamiento del sistema de gestión documental.
6. Asistir a los usuarios en la utilización del sistema de gestión documental.
7. Intervenir en el registro y publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina de los actos emanados de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero, Direcciones Generales y Subdirecciones Generales y demás unidades que dependan de manera directa de la Agencia.
8. Supervisar el servicio de correo interno del edificio sede de la Agencia.
9. Entender los lineamientos en materia de digitalización, plazos de guarda, archivo y desafectación de documentación del Organismo, así como en materia de desafectación de documentación.
10. Entender en la destrucción de sellos, a solicitud de las áreas.
11. Confeccionar y suministrar informes de gestión y estadísticas para la Superioridad.

## DEPARTAMENTO OFICIOS

### ACCIÓN

Entender en el diligenciamiento de las cédulas y oficios judiciales y/o administrativos dirigidos al Organismo en jurisdicción del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

### TAREAS

1. Supervisar la recepción y derivación de las cédulas y oficios judiciales y/o administrativos dirigidos al Organismo en el ámbito de su jurisdicción.
2. Controlar el cumplimiento de los plazos establecidos para la contestación de los oficios y cédulas, velando por el debido resguardo del secreto fiscal.
3. Supervisar la elaboración de las respuestas de los oficios y cédulas, y su remisión a los Juzgados y/u Organismos peticionantes, dando estricto cumplimiento a los plazos procesales establecidos.
4. Efectuar el seguimiento en la interposición de los recursos procesales pertinentes en casos de improcedencia del relevo del Instituto del Secreto Fiscal, ante los Juzgados con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).
5. Asegurar la recepción, registro, análisis, tramitación y seguimiento de los oficios y/o cédulas librados en causas de relevancia institucional, dando intervención a las Direcciones Generales Impositiva y de Aduanas y las Subdirecciones Generales que dependen en forma directa de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero para su cumplimiento.
6. Supervisar la recepción y derivación de los oficios judiciales relacionados con el personal del Organismo.

7. Asistir a las áreas del Organismo, en materia de su competencia.

8. Promover el dictado de normas y procedimientos que optimicen la tramitación de oficios judiciales y administrativos en el Organismo y su remisión a Juzgados u Organismos requirentes.

## DIVISIÓN RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN DE OFICIOS

### ACCIÓN

Entender en la recepción, registración y asignación de los oficios judiciales y administrativos y cédulas dirigidos al Organismo; así como en su derivación en aquellos casos que correspondan ser contestados por otras áreas del Organismo.

### TAREAS

1. Recepcionar los oficios y cédulas dirigidos al Organismo, librados por autoridades judiciales y organismos oficiales con sede en AMBA en los términos de la Ley N° 22.172.
2. Realizar la registración sistémica de los oficios y/o cédulas.
3. Remitir las respuestas a los Juzgados y/u Organismos requirentes a través de los mecanismos validados por esta Agencia de Recaudación y Control Aduanero.
4. Tramitar la derivación de los oficios y/o cédulas a las áreas competentes del Organismo, para su tratamiento y posterior contestación según la normativa vigente.

## DIVISIÓN TRAMITACIÓN DE OFICIOS

### (TIPO)

### ACCIÓN

Entender en la contestación y remisión a los Juzgados u Organismos requirentes, de los oficios judiciales y administrativos y cédulas por los que se requiera información de carácter impositiva, aduanera y/o relativa a los recursos de la seguridad social, así como de aquellos considerados de relevancia institucional.

### TAREAS

1. Determinar las áreas competentes del Organismo que deberán aportar la información solicitada, para su correcta intervención.
2. Solicitar y gestionar, ante las áreas competentes, los informes para elaborar las respuestas a los oficios y cédulas asignados para su tramitación.
3. Analizar los informes presentados por las áreas competentes.
4. Elaborar las respuestas a los oficios y remitirlas a los Juzgados u Organismos peticionantes, dando estricto cumplimiento a los plazos procesales establecidos, gestionando de ser necesario, las prórrogas de los plazos otorgados, tanto en los casos de su resolución directa, o a instancia de las áreas con competencia en la producción de informes, con arreglo a las normas vigentes.

5. Informar las justas razones de reserva del Instituto del Secreto Fiscal en los casos que no resulten excepciones previstas en el art. 101 de la Ley N° 11.683.

6. Interponer los remedios procesales pertinentes u otorgar la intervención que por competencia corresponda para su interposición, en casos de improcedencia del relevo del Instituto del Secreto Fiscal en el ámbito de la CABA, así como la defensa del secreto estadístico y la protección de datos personales en materia aduanera. Otorgar la intervención de su competencia en idénticas oposiciones judiciales, a las áreas con competencia jurídica dependientes de las Direcciones Regionales Impositivas ante las instancias judiciales que correspondan.

## DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Asistir a la Subdirección General en la formulación y seguimiento del desarrollo de los planes estratégicos, de gestión y operativos del Organismo, aportando la información necesaria para las evaluaciones respecto del cumplimiento de los objetivos fijados.

Entender en el diseño organizacional, en sus aspectos estructurales y de procedimientos.

### ACCIONES

1. Entender en la elaboración de los planes estratégicos y de gestión del Organismo.
2. Participar en la coordinación de los planes específicos de cada área ajustándolos a la estrategia del Organismo.
3. Entender en el análisis del cumplimiento de los planes realizados, analizando los resultados de la gestión y proponiendo los ajustes correspondientes.
4. Intervenir en el diseño de indicadores que permitan medir los resultados de la gestión y la efectividad de las operaciones.
5. Generar y mantener sistemas de información gerencial.
6. Realizar los análisis específicos que disponga la Subdirección General
7. Entender en el análisis y diseño de los proyectos de modificación de la estructura organizativa, así como en la adecuación de competencias de sus unidades orgánicas y en variaciones jurisdiccionales.
8. Coordinar los proyectos interáreas, tendientes a optimizar el funcionamiento organizacional en la materia de su competencia.
9. Planificar la revisión de procesos críticos, desde el punto de vista organizacional, promoviendo la aplicación y certificación de estándares de calidad y realizar su seguimiento.
10. Supervisar el registro de formularios vigentes, internos y externos del Organismo y en la asignación de los códigos identificatorios de las dependencias.
11. Elaborar la Memoria Anual de la repartición, en coordinación con las áreas con competencia, recopilando y analizando la información relevante.

## DEPARTAMENTO PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

### ACCIONES

Entender en el desarrollo de las actividades inherentes al planeamiento de la gestión del Organismo y en la formulación de los objetivos y metas institucionales establecidos por ARCA.

Entender en el análisis y evaluación de los planes de gestión del Organismo, a fin de orientar la toma de decisiones.

### TAREAS

1. Participar y coordinar la elaboración de los planes estratégicos y de gestión del Organismo.
2. Proponer ajustes y coordinar la modificación de los planes operativos que se estimen pertinentes en colaboración con las áreas competentes.
3. Entender en la realización de estudios e investigaciones conducentes a determinar instrumentos que faciliten la formulación de los planes.
4. Entender en el análisis, seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes del Organismo, elaborando los informes de impacto de las acciones implementadas.
5. Compilar la información de gestión necesaria para evaluar resultados, determinando posibles causales de desvíos.
6. Participar en la definición de los indicadores, reportes y tableros de gestión en concordancia con los planes definidos.
7. Entender en el diseño, administración y mantenimiento de sistemas de información gerencial.
8. Proponer los ajustes pertinentes para optimizar el modelo de planeamiento utilizado.
9. Entender en la elaboración de la Memoria Anual de la Repartición.
10. Monitorear la priorización, planificación, ejecución e implementación de los proyectos interáreas relevados en el marco de los planes institucionales.
11. Participar en la evaluación de capacidades institucionales, identificando necesidades insatisfechas, desvíos y oportunidades de mejora, en coordinación con otras áreas del Organismo.

## DEPARTAMENTO DISEÑO ORGANIZACIONAL

### ACCIONES

Intervenir en la evaluación y diseño de la estructura organizativa, así como en la modificación de competencias de sus unidades funcionales y en las variaciones jurisdiccionales.

Coordinar el análisis y definición de los procesos de gestión institucional y la elaboración y normalización de sus procedimientos, así como planificar la incorporación de metodologías de gestión de calidad en las áreas del Organismo.

### TAREAS

1. Intervenir en las tareas de análisis y diseño de las propuestas de modificación de la estructura organizativa del Organismo, así como coordinar la elaboración de informes y actos dispositivos.
2. Intervenir en el análisis y evaluación de las propuestas sobre modificación de las jurisdicciones de las dependencias del Organismo.
3. Supervisar las altas, bajas y modificaciones de los códigos de dependencia de las unidades de estructura.
4. Coordinar la actualización del registro de los formularios institucionales, de uso interno y externo del Organismo, supervisando la tramitación de su diseño y carga en las páginas de internet e intranet.
5. Entender en los procesos de diagnóstico organizacional, generando planes de mejora y proponiendo la modificación de los procedimientos internos que agilicen la gestión del Organismo.
6. Participar en las tareas de relevamiento, análisis, definición y rediseño de los macroprocesos, procesos y subprocesos de la gestión institucional.
7. Participar en el análisis y diseño de las metodologías de trabajo vinculadas a la gestión administrativa y operativa, interviniendo en la elaboración de las normas de procedimiento asociadas.
8. Entender en la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad del Organismo, con las áreas involucradas.

## DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Entender en la representación institucional en el ámbito nacional e internacional, dando intervención a las áreas técnicas del Organismo en los asuntos de interés institucional; así como realizar el seguimiento de las actividades, formulando y participando de la negociación de las propuestas.

Coordinar las tareas para la formalización de acciones de cooperación que se lleven a cabo con otros organismos y contribuyan al logro de los objetivos del Organismo, así como el seguimiento de los compromisos asumidos.

### ACCIONES

1. Planificar y dar seguimiento a las iniciativas y compromisos que resulten de la vinculación del Organismo con gobiernos, organismos internacionales, nacionales, municipales, interjurisdiccionales, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y federales, públicos y privados.
2. Entender en la planificación y ejecución de las actividades vinculadas con la representación institucional.
3. Entender en la negociación de propuestas vinculadas con la operatoria aduanera y fiscal a tratar con gobiernos y organismos internacionales, dando intervención a las áreas técnicas con competencia en la materia para su análisis y formulación.
4. Controlar la gestión de las respuestas institucionales ante los requerimientos presentados por otros organismos.
5. Supervisar los convenios internacionales vigentes en materia de doble imposición o, en su caso, de los que se propongan celebrar, así como también evaluar las implicancias tributarias de los citados



instrumentos internacionales vigentes, sugiriendo nuevos cursos de acción.

6. Entender en las iniciativas o actividades legislativas relacionadas con la administración tributaria, identificando acciones institucionales y articulando la intervención de las distintas áreas del Organismo.

7. Coordinar la participación del Organismo en reuniones internacionales vinculadas a asuntos de su competencia.

8. Realizar la representación institucional que la Subdirección General le encomiende.

9. Coordinar las acciones tendientes a la armonización de los procedimientos operativos aduaneros y en la aplicación de las normas inherentes a fronteras.

10. Intervenir en la elaboración y seguimiento de la ejecución de acuerdos de cooperación, y su documentación complementaria, que contribuyan al logro de los objetivos del Organismo.

11. Entender en el asesoramiento en materia normativa y contractual a distintas áreas del Organismo en materia de convenios.

12. Supervisar las actividades de ceremonial, protocolo y organización de eventos, inherentes a las relaciones institucionales del Organismo.

## DEPARTAMENTO ASUNTOS INTERNACIONALES

### ACCIONES

Entender en la gestión de los acuerdos internacionales y convenios para evitar la doble imposición, vigentes o, en su caso, de los que se propongan celebrar, así como en el seguimiento periódico de las implicancias tributarias de los citados instrumentos internacionales, proponiendo nuevos cursos de acción.

Coordinar las actividades de representación institucional en asuntos aduaneros y fiscales con gobiernos y organismos internacionales.

### TAREAS

1. Entender en el análisis, formulación y negociación de propuestas vinculadas con asuntos aduaneros y fiscales.

2. Efectuar la negociación de propuestas vinculadas con la operatoria aduanera y fiscal a tratar con gobiernos y organismos internacionales, dando intervención a las áreas técnicas con competencia en la materia, para su análisis y formulación.

3. Proponer políticas y estrategias nacionales para los proyectos de cooperación internacional en materia fiscal y aduanera.

4. Analizar la metodología de implementación y el costo fiscal resultante de la aplicación de los convenios tributarios suscriptos por la República Argentina con otros estados, evaluando el grado de cumplimiento de los fines perseguidos.

5. Investigar sobre la aplicación efectiva de los tratamientos especiales previstos en los convenios tributarios vigentes, detectando maniobras abusivas y proponiendo las modificaciones necesarias para futuras negociaciones.

6. Entender en la elaboración y seguimiento de la ejecución de acuerdos de cooperación con organismos internacionales -y su documentación complementaria- que contribuyan al logro de los objetivos del Organismo.
7. Realizar el seguimiento de la ejecución de las obligaciones pactadas en los acuerdos de cooperación y su documentación complementaria.
8. Analizar, conjuntamente con las áreas competentes del Organismo, la legislación impositiva vigente en aquellos países que resulten de interés estratégico para la República Argentina como potencial parte contratante de un acuerdo tributario.
9. Participar, en representación del Organismo, en las negociaciones tendientes a la suscripción de acuerdos tributarios internacionales para evitar la doble imposición, proponiendo modificaciones normativas en materia de aplicación d convenios para evitar la doble imposición.
10. Coordinar y realizar el seguimiento de la participación de la Agencia de Recaudación y Control Aduanero ante el Centro para la Política y Administración Tributaria de la OCDE.
11. Promover la participación del Organismo en ámbitos e instancias internacionales vinculadas a asuntos de su competencia.
12. Promover, con los distintos servicios aduaneros, las acciones tendientes a la armonización de los procedimientos operativos aduaneros y en la aplicación de las normas inherentes a fronteras.
13. Tramitar las interpretaciones y traducciones de textos que requieran las áreas del Organismo.

## DEPARTAMENTO ASUNTOS NACIONALES

### ACCIONES

Entender en las actividades relacionadas con la representación institucional con organismos provinciales, municipales, interjurisdiccionales y/o federales, dando intervención a las áreas técnicas del Organismo en los asuntos de interés institucional.

Entender en la elaboración y seguimiento de la ejecución de acuerdos de cooperación y su documentación complementaria, que contribuyan al logro de los objetivos del Organismo.

### TAREAS

1. Identificar acciones de cooperación con organismos provinciales, municipales, interjurisdiccionales y/o federales, dándole participación a las áreas técnicas competentes para su análisis e implementación.
2. Evaluar el interés institucional de las solicitudes recibidas para la suscripción de convenios y proceder a su tramitación de corresponder.
3. Coordinar, con las distintas áreas del Organismo, las respuestas institucionales a los requerimientos recibidos, en materia de su competencia.
4. Coordinar reuniones entre las áreas del Organismo y los organismos provinciales, municipales, interjurisdiccionales y/o federales, en temas de su competencia.
5. Supervisar el relevamiento de las actividades legislativas relacionadas con la administración

tributaria y realizar el seguimiento de aquellas de interés institucional.

6. Entender la representación del Organismo ante organismos nacionales que requieran asistencia en materia fiscal, así como también con entidades del ámbito privado.
7. Entender en la elaboración y seguimiento de la ejecución de acuerdos de cooperación con organismos nacionales -y su documentación complementaria- que contribuyan al logro de los objetivos del Organismo.
8. Realizar el seguimiento de la ejecución de las obligaciones pactadas en los acuerdos de cooperación y su documentación complementaria.
9. Proponer la realización de los reclamos necesarios a las contrapartes acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos.
10. Elaborar las respuestas o informes relacionados con las actividades comprometidas en los convenios suscriptos y en su caso proponer la denuncia de los acuerdos.
11. Proponer estándares de convenios y emitir recomendaciones y observaciones respecto de propuestas recibidas de otros Organismos

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Planificar y ejecutar la estrategia de comunicación institucional para la difusión de contenidos relacionados a las políticas y acciones del Organismo, a través de la página web institucional, redes sociales, medios de comunicación y campañas de información e inducción; así como también para la difusión de textos, en materia impositiva, aduanera, de los recursos de la seguridad social y de gestión interna.

Coordinar el diseño y ejecución de la estrategia comunicacional interna.

### ACCIONES

1. Entender en la formulación, seguimiento y control de la estrategia de comunicación institucional en los medios de comunicación, página de internet y las redes sociales.
2. Coordinar y supervisar las tareas de comunicación y publicidad necesaria para la correcta difusión de contenidos gráficos y audiovisuales, a través de los distintos canales de difusión, redes sociales y otros medios de digitales.
3. Entender en la elaboración del Plan Anual de Publicidad.
4. Entender en la definición de los contenidos de comunicación institucional que se publican en los diversos medios del Organismo.
5. Participar, conjuntamente con otras áreas de la Subdirección General, en la definición de las aplicaciones y servicios web brindados por el Organismo.
6. Entender en la coordinación de la vinculación con los medios de comunicación.
7. Participar en los trámites de contratación de publicidad y comunicación institucional, a través de medios tradicionales, redes sociales y otros medios digitales.

8. Entender en el diseño e implementación de la estrategia y las acciones de comunicación interna con los agentes del Organismo, en coordinación con las áreas competentes en la materia.

## DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN

### ACCIÓN

Planificar las estrategias de comunicación institucional en los medios de comunicación y en las redes sociales, coordinando su ejecución.

### TAREAS

1. Diseñar planes de comunicación alineados con los objetivos institucionales para medios tradicionales y digitales que reflejen los objetivos institucionales.
2. Coordinar campañas de comunicación en medios de prensa, radio, televisión y plataformas digitales, y a través de canales de comunicación institucionales del Organismo.
3. Supervisar la gestión y actualización de redes sociales institucionales.
4. Establecer y coordinar los vínculos con periodistas y medios para garantizar una cobertura adecuada de las actividades institucionales.
5. Evaluar el impacto de las acciones comunicacionales mediante métricas y análisis de resultados.
6. Coordinar la coherencia del discurso institucional en todas las plataformas.
7. Supervisar los mensajes institucionales relevantes a través de los canales internos establecidos, que refuercen la cultura institucional, la misión y los valores del Organismo.
8. Gestionar el contenido de la información a proporcionar por medio de la página web institucional, así como definir y ejecutar las campañas de inducción e información institucional a través de diversos canales de contacto.
9. Proponer mejoras y ajustes en función del monitoreo de tendencias y de los resultados de campañas realizadas.
10. Proponer estrategias comunicacionales sobre la base de los requerimientos recibidos y coordinar su instrumentación.
11. Administrar y gestionar las redes sociales del Organismo.

## DEPARTAMENTO PUBLICIDAD Y CONTENIDOS

### ACCIÓN

Coordinar las tareas de comunicación y de publicidad necesaria para la correcta difusión de contenidos gráficos y audiovisuales, a través de los distintos canales de difusión.

### TAREAS

1. Coordinar y supervisar las actividades de diseño gráfico y audiovisual, de acuerdo a las pautas de imagen institucional establecidas.
2. Supervisar los contenidos desarrollados por sus áreas dependientes y publicados en las redes sociales del Organismo.
3. Elaborar los contenidos a difundir por los canales que no son del Organismo.
4. Elaborar estándares de comunicación gráfica, visual y web, para su aplicación por parte de las dependencias del Organismo.
5. Elaborar las piezas de comunicación que se emitan desde el Organismo y supervisar aquellas que sean realizadas por terceros.
6. Definir las pautas para la elaboración del Plan Anual de Publicidad.
7. Entender en el cumplimiento de las órdenes de publicidad y comunicación de los diferentes medios contratados
8. Impulsar los trámites de contratación de publicidad y comunicación institucional, a través de medios tradicionales, redes sociales y otros medios digitales.

## DIVISIÓN CONTENIDOS

### ACCIÓN

Entender en las tareas vinculadas con la elaboración, ejecución y seguimiento de los contenidos audiovisuales y gráficos necesarios para ejecución del Plan de Comunicación.

### TAREAS

1. Intervenir en la definición de los lineamientos de estilo comunicacional, en el ámbito de su competencia.
2. Diseñar y producir piezas gráficas y audiovisuales en base a los lineamientos establecidos en el Plan de Comunicación y el Plan Anual de Publicidad del Organismo.
3. Participar en la ejecución de campañas institucionales, asegurando la correcta implementación de los contenidos aprobados en los distintos formatos y canales de difusión.
4. Realizar el seguimiento de los productos comunicacionales desarrollados, verificando su adecuación a los objetivos estratégicos y al marco normativo vigente.
5. Colaborar con las áreas técnicas y operativas del Organismo para relevar necesidades de comunicación y traducirlas en contenidos efectivos y pertinentes.

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Planificar y definir las acciones de servicios y del Modelo de Atención Institucional a aplicar en las áreas y espacios de atención destinados al contacto con los ciudadanos y usuarios del servicio

aduanero.

Coordinar la elaboración de planes, programas y herramientas de servicio, así como de procedimientos y normas que simplifiquen el cumplimiento de las obligaciones por parte de los ciudadanos y de los usuarios del servicio aduanero.

### ACCIONES

1. Planificar y coordinar el funcionamiento de los distintos espacios de atención de su dependencia y de las áreas operativas de atención, coordinando las actividades tendientes a asegurar la calidad de los servicios prestados por el Organismo.
2. Entender en la ejecución de las acciones de servicio y del Modelo de Atención Institucional a aplicar en los espacios y áreas operativas de atención destinados al contacto con los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.
3. Entender en el diseño e implementación de un programa de asistencia al ciudadano, planificando las tareas de los asistentes al ciudadano de las áreas operativas.
4. Supervisar la implementación y el funcionamiento del programa de reclamos y sugerencias de los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.
5. Elaborar el Plan Anual de Atención con las acciones de servicio destinadas al ciudadano y efectuar el seguimiento de su cumplimiento, así como definir el Modelo de Atención Institucional.
6. Desarrollar y mantener el vínculo con organismos y entidades representativas de los distintos sectores de la comunidad.
7. Entender en la definición de los criterios y contenidos de los mensajes de respuesta a dar vía telefónica, por correo electrónico y en forma presencial, junto con las áreas con competencia.
8. Entender en las mediciones y demás mecanismos de evaluación realizados por el Organismo, su impacto operativo y repercusión social.
9. Proveer el desarrollo de los Espacios de Diálogo Institucional.
10. Entender en la atención de las necesidades de cooperación para la resolución de consultas técnicas del sector de las micro, pequeñas y medianas empresas, los ciudadanos y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo) y los empleados en relación de dependencia, y efectuar su seguimiento.
11. Coordinar la elaboración de la normativa en la materia de su competencia.
12. Impulsar la creación de nuevos servicios destinados al cliente interno y externo, a través de la incorporación de nuevas tecnologías, centrados en la digitalización y simplificación de procesos y normas.
13. Instruir a las áreas del Organismo, respecto del procedimiento a seguir ante la presentación de ciertos trámites por parte del ciudadano y usuario del servicio aduanero y efectuar el seguimiento de su cumplimiento.
14. Definir estándares de respuesta vinculados a los trámites presentados por los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero, propendiendo a mejorar la calidad de servicio y el cumplimiento de los administrados.
15. Coordinar la implementación de la experiencia usuario en la materia de su competencia.

16. Asegurar la calidad de atención y servicio del Organismo, de acuerdo al Modelo de Atención Institucional y a la normativa vigente.
17. Participar en el contenido, alcance y formatos de las definiciones de los aplicativos y servicios web que intervengan las distintas áreas del Organismo, desde su concepción aplicando la óptica de la calidad de servicio.
18. Supervisar, como autoridad de registro, la tramitación del Certificado de Firma Digital en ARCA.

## DEPARTAMENTO CANALES DE ASISTENCIA AL CIUDADANO

### ACCIONES

Entender en la supervisión de los servicios de información y en la definición de los criterios y contenidos de los mensajes de respuesta a dar vía telefónica, por correo electrónico, o por los canales de asistencia que se establezcan, atendiendo las consultas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos y de los usuarios aduaneros, junto con las áreas competentes.

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

### TAREAS

1. Proponer canales y estrategias de contacto con responsables, usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general, en materia de servicios.
2. Definir los criterios de elaboración de los mensajes de respuesta, efectuando el seguimiento y control de su cumplimiento.
3. Participar en la elaboración de los procedimientos vinculados a un programa de asistencia al ciudadano, así como supervisar su aplicación.
4. Asegurar la actualización e instrucción de los operadores del centro de información y del personal destinado a la atención al ciudadano.
5. Gestionar, junto con las áreas competentes del Organismo, las acciones necesarias para dar solución a los inconvenientes planteados por los ciudadanos, ante la detección de inconvenientes en la realización de trámites y en la utilización de los aplicativos y servicios web.
6. Supervisar el funcionamiento de las áreas de atención, correspondientes a áreas operativas y áreas pertenecientes a la Dirección de Servicios al Ciudadano.
7. Asistir a los ciudadanos, responsables y usuarios del servicio aduanero, para la resolución de consultas, unificando criterios y respuestas, en el ámbito de su competencia.
8. Coordinar las actividades tendientes a asegurar la calidad de los servicios de atención.
9. Definir, coordinar y asignar las modalidades de atención de los Espacios de Atención ARCA y los espacios de atención no convencionales.
10. 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 ARCA.

11. Supervisar la aplicación del Modelo de Atención Institucional en sus áreas dependientes.
12. Gestionar los Certificados de Firma Digitales en el Organismo.
13. Recopilar información de las distintas dependencias, detectando eventuales inconvenientes de los administrados en relación con su gestión con el organismo.

## 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. Administrar funcionalmente a los Asistentes Fiscales de las dependencias del organismo y planificar sus tareas.
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.

## DIVISIÓN CENTRO DE ASISTENCIA



## ACCIÓN

Coordinar y supervisar la atención a las consultas recibidas por vía telefónica, consultas web y otros medios de contacto de ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.

## TAREAS

1. Administrar la atención de las inquietudes formuladas al centro de atención institucional en forma telefónica y otros medios alternativos que se le asignen.
2. Verificar los mensajes elaborados, unificando criterios y técnicas de respuestas a través de guiones estandarizados.
3. Supervisar la sistematización de la información sobre las preguntas más frecuentes que formulen los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero, detectando los inconvenientes generados por la aplicación de las normas y proponer las mejoras que pudieran corresponder.
4. Gestionar, junto con las áreas competentes, las acciones necesarias para dar solución a los inconvenientes planteados por los ciudadanos, ante la detección de inconvenientes en la utilización de los aplicativos y servicios web.
5. Supervisar la aplicación del Modelo de Atención Institucional en sus áreas dependientes que presten servicios de atención.
6. Asegurar la actualización e instrucción de los operadores del centro de asistencia.

## DEPARTAMENTO PROGRAMAS Y NORMAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

### ACCIONES

Entender en la elaboración de normas, planes, modelos que tiendan a simplificar y facilitar el cumplimiento de los administrados y optimizar la relación ARCA-Ciudadano.

Entender en el seguimiento de las relaciones del Organismo con los ciudadanos y sus organizaciones representativas, interviniendo en el análisis de las necesidades de las organizaciones de la sociedad civil, profesionales, asociaciones, micro, pequeñas y medianas empresas, los ciudadanos y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo), entidades sin fines de lucro, cámaras, agrupaciones sectoriales y ciudadanía en general, facilitando la gestión de sus consultas y simplificación de trámites.

Evaluar las acciones de servicio realizadas por el Organismo en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social.

### TAREAS

1. Elaborar las normas, planes y acciones de servicio, facilitando el cumplimiento de los ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.
2. Coordinar el desarrollo de mejores prácticas para la atención al público y prestación de servicios, definiendo el Modelo de Atención Institucional.
3. Impulsar acciones transversales de cooperación para la resolución de consultas técnicas de los ciudadanos, responsables y usuarios del servicio aduanero, así como de los sectores específicos de las micro, pequeñas y medianas empresas, de aquellos ciudadanos y/o responsables adheridos al

Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo), de los empleados en relación de dependencia y de otros segmentos de ciudadanos, y efectuar su seguimiento.

4. Definir un modelo de gestión digital, coordinando su implementación gradual por segmentos, junto con las áreas intervinientes.

5. Entender en las mediciones y demás mecanismos de evaluación realizados por el organismo.

6. Realizar el seguimiento y evaluación de los planes y acciones de servicio, ponderando los resultados obtenidos y promoviendo la corrección de los desvíos detectados.

7. Evaluar las acciones de servicio realizadas por el Organismo en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social, proponiendo ajustes en los mecanismos de atención y sistemas vigentes, para la mejora continua del servicio al ciudadano.

8. Realizar estudios e investigaciones conducentes a determinar la percepción del usuario en la interacción con los servicios.

9. Participar en la elaboración de procedimientos tendientes a efectuar las mediciones del impacto operativo y de la repercusión social de los cambios normativos y nuevos aplicativos y servicios.

10. Coordinar las relaciones del Organismo con el sector privado mediante la realización de Espacios de Diálogo Institucional, desarrollando grupos de enlace con entidades profesionales y con las organizaciones y entidades que agrupen a las distintas cámaras empresariales, y partes interesadas en general, en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social.

11. Entender en la definición de los contenidos impositivos, aduaneros y de los recursos de la seguridad social a publicar en la página web institucional, junto con las áreas competentes.

12. Coordinar la capacitación continua de las áreas de la Dirección.

13. Intervenir en el desarrollo de normas que elaboren las áreas definidoras que impliquen obligaciones a los administrados, aportando elementos que tiendan a facilitar y optimizar la atención brindada por el organismo.

## DIVISIÓN RELACIONES CON LA COMUNIDAD

### ACCIÓN

Coordinar las relaciones del Organismo con los ciudadanos y sus organizaciones representativas, interviniendo en el análisis de las necesidades planteadas, facilitando la gestión de sus consultas y la simplificación de trámites.

### TAREAS

1. Gestionar las relaciones del organismo con el sector privado mediante la realización de Espacios de Diálogo Institucional en materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social.

2. Realizar mesas de trabajo con las organizaciones y entidades intermedias.

3. Coordinar grupos de enlace con los sectores MiPyMES.

4. Realizar el seguimiento de las presentaciones realizadas ante el organismo por entidades intermedias, así como las temáticas que surjan de las reuniones mencionadas anteriormente.

5. Gestionar la agenda de simplificación que surja de la interacción con entidades intermedias y otros organismos.
6. Coordinar el procedimiento de consulta y elaboración participativa de normas.
7. Participar en la implementación de la experiencia usuario cuando se requiera la interacción con organizaciones o entidades intermedias.

## DIVISIÓN NORMAS Y MEDICIONES

### ACCIONES

Elaborar las normas, planes, modelos y acciones de servicio que tiendan a simplificar y facilitar el cumplimiento de los administrados y optimizar la relación ARCA-Ciudadano.

Medir, evaluar y proponer mejoras en los canales de atención y acciones de servicios al ciudadano.

### TAREAS

1. Elaborar el Plan Anual de Servicios y efectuar el seguimiento del cumplimiento, ponderando los resultados obtenidos y promoviendo la corrección de los desvíos detectados.
2. Desarrollar mejores prácticas para la atención al público que tiendan a optimizar el Modelo de Atención Institucional.
3. Realizar el seguimiento del Modelo de Atención Institucional.
4. Elaborar el modelo de gestión digital a través de la incorporación de nuevas tecnologías, coordinando su implementación gradual, junto con las áreas intervinientes.
5. Elaborar y participar en las normas referidas a servicios al ciudadano.
6. Evaluar los canales de atención y proponer ajustes para la mejora continua del servicio al ciudadano.
7. Realizar mediciones de los canales de atención y acciones de servicios.

## DIVISIÓN FORMACIÓN Y MEJORA CONTINUA

### ACCIONES

Definir los contenidos de carácter impositivo, aduanero y de los recursos de la seguridad social a publicar en la página web del Organismo.

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

### TAREAS

1. Definir y controlar la información de carácter impositivo, aduanero y de los recursos de la seguridad social a proporcionar por medio de la página web.
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 la página web 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.

## DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SERVICIOS

### ACCIONES

Entender en la elaboración de sistemas, procedimientos y acciones de servicio, aplicando el modelo de gestión digital, que tiendan a facilitar el cumplimiento de los administrados y optimizar la relación ARCA-Ciudadano.

Desarrollar programas de calidad de servicio que tiendan a facilitar, optimizar y transparentar la relación ARCA-Ciudadano, evaluando las obligaciones y procedimientos vigentes para los usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general.

### TAREAS

1. Elaborar procedimientos y definir formularios para la presentación de trámites por parte del ciudadano y usuarios del servicio aduanero.

2. Diseñar e implementar el modelo de gestión digital a través de la incorporación de nuevas tecnologías, coordinando su implementación gradual, junto con las áreas intervinientes.

3. Participar, conjuntamente con las áreas competentes, en la elaboración de normas y procedimientos específicos que tiendan a explicar y/o aclarar aquellos trámites más complejos, facilitando su cumplimiento.

4. Realizar la prueba e implementación de los proyectos de mejora a los servicios que presta el Organismo, vinculados con la atención de los usuarios del servicio aduanero y ciudadanos en general.

5. Fomentar y participar en el desarrollo de aplicativos y servicios web, en base a las solicitudes y pautas de las áreas definidoras que impliquen obligaciones de los administrados, aportando elementos que tiendan a facilitar y optimizar la atención brindada por el Organismo, aplicando el concepto de Experiencia Usaria y los parámetros de usabilidad y accesibilidad.

6. Evaluar los modelos de interface e interacción con los ciudadanos, definiendo los mejores prototipos.
7. Coordinar y supervisar el análisis, definición, prueba e implementación de los proyectos de mejora a los servicios que presta el Organismo, vinculados con la atención a ciudadanos y usuarios del servicio aduanero.
8. Participar en la aplicación de los parámetros de "experiencia usuario" a través de la optimización del contenido de la página web institucional.
9. Coordinar e implementar el modelo de gestión digital gradualmente por segmentos, junto con las áreas intervinientes.
10. Definir y promover la simplificación de los procedimientos y sistemas vinculados al cumplimiento de las obligaciones fiscales por segmento de ciudadanos, tales como pequeñas y medianas empresas, ciudadanos y/o responsables adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo), empleados en relación de dependencia, entre otros.
11. Definir y promover la implementación y el uso de canales alternativos de contacto, promoviendo la eficiencia de la gestión y la facilitación de los trámites.
12. Participar en la creación de nuevos servicios destinados al cliente interno y externo, a través de la incorporación de nuevas tecnologías.

## DIRECCIÓN DE ANALÍTICA DE DATOS

### RESPONSABILIDAD PRIMARIA

Coordinar, administrar y evaluar la información contenida en los distintos sistemas del Organismo, integrando nuevas tecnologías y herramientas avanzadas para su análisis y explotación, conforme a la normativa vigente.

Entender en el análisis, definición y desarrollo de aplicaciones de gestión para la explotación de información estratégica que sirva a los procesos de toma de decisiones.

Intervenir en la generación de cruces sistémicos y puesta a disposición de soluciones de datos que permitan el análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.

Proponer la estrategia de gobierno de datos del Organismo incluyendo principios, políticas, procedimientos, normas y toda otra definición necesaria para garantizar una oportuna gestión de datos.

### ACCIONES

1. Proponer la estrategia de Gobierno de Datos del Organismo, junto con los niveles de centralización y descentralización de la gestión de datos y desarrollo de soluciones analíticas.
2. Dar respuesta, en materia de datos, a los objetivos estratégicos del Organismo, integrando y transformando los datos provenientes de distintas fuentes de datos de negocio para posibilitar y facilitar su explotación.
3. Administrar la plataforma de análisis de datos del Organismo, definir su arquitectura y ejecutar los procedimientos para integrar, transformar, monitorear, extraer y consumir información desde los

distintos artefactos que componen la plataforma.

4. Supervisar la calidad y consistencia de la información con la que cuenta el repositorio de datos analíticos de acuerdo a las reglas definidas por las áreas requirentes.
5. Construir soluciones de explotación de datos, tales como tableros, reportes y modelos, participando en los procesos de construcción, testeo y puesta en producción de los mismos, junto con las áreas requirentes.
6. Coordinar el trabajo conjunto con las áreas del Organismo con competencia en los procesos de análisis de datos y generación de información a partir de los mismos.
7. Participar en la identificación y definición de riesgos, métricas e indicadores clave de rendimiento.
8. Intervenir en la evaluación de la calidad de la información contenida en los distintos sistemas, aplicando tecnologías analíticas que permitan optimizar los procesos de toma de decisiones.
9. Analizar los resultados obtenidos por las áreas usuarias, para retroalimentar los diseños y controles sobre los sistemas que generan los datos utilizados.

## DIVISIÓN GOBIERNO DE DATOS

### ACCIONES

Entender en la definición, comunicación y aplicación de la estrategia de gobierno de datos, incluyendo principios, políticas, procedimientos, normas y toda otra definición o tareas necesarias para la oportuna gestión de datos.

Controlar y supervisar la gestión de los datos a lo largo de todo su ciclo de vida, promoviendo una cultura basada en los datos.

### TAREAS

1. Proponer principios, políticas, procedimientos, normas, métricas, roles y responsabilidades para la gestión de datos, en coordinación con las áreas con competencia, en materia de seguridad de la información, sistemas y auditoría, entre otros.
2. Proponer los niveles de centralización y descentralización de la gestión de datos y desarrollo de soluciones propios de la estrategia de gobierno de datos.
3. Supervisar el diseño y mantenimiento del catálogo de datos y soluciones analíticas.
4. Supervisar la definición e implementación de estándares de calidad de datos.
5. Promover y coordinar la unificación y estandarización de procedimientos, criterios y técnicas utilizados para realizar análisis de datos en el Organismo.

## DEPARTAMENTO ANALÍTICA FUNCIONAL

### ACCIÓN

Coordinar el análisis de fuentes de información, elaborando reportes que atiendan los requerimientos

de información destinados al análisis de información estratégica para los procesos de toma de decisiones del Organismo.

### TAREAS

1. Participar, junto con las áreas con competencia de la Dirección, en la generación de reportes y tableros que faciliten la toma de decisiones, analizando los datos y aplicando tecnologías acordes.
2. Supervisar el desarrollo de los instrumentos necesarios que permitan atender requerimientos de información para la toma de decisiones estratégicas.
3. Participar en las definiciones de conceptos funcionales desde fuentes de datos existentes en el Organismo que resulten necesarias para cumplir con los requerimientos de información de las distintas áreas centrales del Organismo.
4. Coordinar, con las áreas con competencia, las prioridades y resolución de los incidentes de datos.
5. Coordinar, con las áreas con competencia, los instrumentos necesarios para la implementación del esquema coordinado de explotación de la información.

## DIVISIÓN ANALÍTICA DE GESTIÓN

### ACCIÓN

Analizar las estructuras y fuentes de datos internas y externas, para identificar las variables significativas, en materia de procesos de gestión institucional, así como definir reportes para atender requerimientos destinados al análisis de información estratégica para los procesos de toma de decisiones.

### TAREAS

1. Analizar los datos y proponer tableros analíticos aplicables a los procesos de gestión institucional.
2. Proponer, a las áreas con competencia, modelos analíticos que contribuyan a la detección de patrones de comportamiento aplicables a los procesos de gestión institucional y colaborar en su desarrollo.
3. Explorar fuentes de datos especializadas -registros, actividades, etc.-, que puedan ser de interés para las acciones de análisis de datos, en materia de gestión institucional.
4. Establecer prioridades en la resolución de los incidentes de datos, en materia de su competencia.
5. Evaluar el mantenimiento y actualización de los modelos de análisis, para adaptarlos a los cambios en los procesos de negocio y/o modelos de datos subyacentes.
6. Generar los reportes de información solicitados, aplicables a funciones y procesos institucionales.

## DIVISIÓN ANALÍTICA OPERATIVA

### ACCIÓN

Analizar las estructuras y fuentes de datos internas y externas para identificar las variables

significativas para facilitar y monitorear la operación del negocio del Organismo, en sus distintas funciones de fiscalización, investigación, cumplimiento de obligaciones, u otros, así como definir reportes para atender requerimientos destinados al análisis de información estratégica para los procesos de toma de decisiones.

### TAREAS

1. Analizar los datos y proponer tableros y reportes analíticos aplicables a los procesos de recaudación.
2. Proponer, a las áreas con competencia, modelos analíticos que contribuyan a la detección de patrones de comportamiento aplicables a los procesos de recaudación y colaborar en su desarrollo.
3. Explorar fuentes de datos especializadas -registros, actividades, etc.- que puedan ser de interés para las acciones de análisis de datos, en materia de procesos de fiscalización, investigación, cumplimiento de obligaciones u otros relacionados a la operación del Organismo.
4. Establecer prioridades en la resolución de los incidentes de datos, en materia de su competencia.
5. Evaluar el mantenimiento y actualización de los modelos de análisis, para adaptarlos a los cambios en los procesos de negocio y/o modelos de datos subyacentes.
6. Generar los reportes de información solicitados, en materia de recaudación

## DEPARTAMENTO SOLUCIONES DE DATOS

### ACCIÓN

Definir y desarrollar modelos y tableros de datos, generando herramientas analíticas que sirvan al proceso de toma de decisiones.

### TAREAS

1. Conformar y coordinar equipos multidisciplinarios, junto con las áreas de la Dirección y requirentes de información, para satisfacer necesidades de información.
2. Participar en la construcción y puesta en producción, junto con las unidades con competencia, de los productos de información requeridos.
3. Centralizar y coordinar a nivel Organismo el desarrollo de modelos analíticos, incluyendo modelos de aprendizaje automático y de inteligencia artificial, monitoreando el proceso de construcción de las soluciones de datos.
4. Trabajar en conjunto con las áreas correspondientes para generar información integrando fuentes de datos internas y externas.
5. Colaborar con las capacitaciones para los agentes de las áreas consumidoras de las soluciones de datos.
6. Promover el uso de técnicas y herramientas de explotación de datos en el Organismo, difundiendo las técnicas y herramientas más utilizadas.



## DIVISIÓN TABLEROS Y MODELOS DE GESTIÓN

### ACCIONES

Construir reportes, tableros y modelos para la explotación de información requeridos, para la toma de decisiones en materia de procesos de gestión institucional.

Desarrollar, diseñar, probar y desplegar los modelos analíticos que faciliten el análisis de los datos, permitan identificar patrones o variables de comportamiento no detectadas y automatizar o simplificar tareas en materia de procesos de gestión institucional.

### TAREAS

1. Desarrollar tableros para atender requerimientos de información utilizados para la toma de decisiones.
2. Desarrollar modelos analíticos, entre ellos modelos de aprendizaje automático y de Inteligencia Artificial, para atender necesidades de información a partir de los datos del Organismo, en materia de su competencia.
3. Aplicar los estándares definidos para el diseño y desarrollo de soluciones nuevas y existentes.
4. Interactuar y colaborar con las áreas definidoras en el análisis de las necesidades de información y la evaluación de las diversas soluciones.
5. Definir la arquitectura y el modelo de datos de los productos.
6. Mantener actualizada la documentación técnica de los desarrollos.
7. Proponer la implementación de mejoras en los procedimientos y/o funcionalidades, en materia de su competencia.
8. Capacitar junto con las áreas competentes, destinadas a los usuarios de las herramientas de análisis desarrolladas.

## DIVISIÓN TABLEROS Y MODELOS PARA LA OPERACIÓN

### ACCIONES

Construir reportes, tableros y modelos para la explotación de información requeridos, para la toma de decisiones, para facilitar y monitorear la operación del negocio del Organismo, en sus distintas funciones de fiscalización, investigación, cumplimiento de obligaciones u otros.

Desarrollar, diseñar, probar y desplegar los modelos analíticos que faciliten el análisis de los datos, permitan identificar patrones o variables de comportamiento no detectadas y automatizar o simplificar tareas para facilitar y monitorear la operación del negocio del Organismo, en sus distintas funciones de fiscalización, investigación, cumplimiento de obligaciones u otros.

### TAREAS

1. Desarrollar tableros para atender requerimientos de información utilizados para la toma de decisiones.
2. Desarrollar modelos analíticos, entre ellos modelos de aprendizaje automático y de Inteligencia

Artificial, para atender necesidades de información a partir de los datos del Organismo, en materia de su competencia.

3. Aplicar los estándares definidos para el diseño y desarrollo de soluciones nuevas y existentes.
4. Interactuar y colaborar con las áreas definidoras en el análisis de las necesidades de información y la evaluación de las diversas soluciones.
5. Definir la arquitectura y el modelo de datos de los productos.
6. Mantener actualizada la documentación técnica de los desarrollos.
7. Proponer la implementación de mejoras en los procedimientos y/o funcionalidades, en materia de su competencia.
8. Capacitar junto con las áreas competentes, destinadas a los usuarios de las herramientas de análisis desarrolladas.

## DEPARTAMENTO ESTRUCTURA Y EXPLOTACIÓN DE DATOS

### ACCIONES

Intervenir en la definición de la estructura de datos del repositorio analítico del Organismo, para facilitar el proceso de generación de información a partir de sus datos.

Intervenir en la definición de las herramientas de base necesarias para realizar el diseño del repositorio y la explotación de los datos.

### TAREAS

1. Supervisar la generación de reportes que faciliten la toma de decisiones, analizando los datos y aplicando tecnologías acordes.
2. Definir las estructuras y realizar la construcción del repositorio de datos analítico, y las actividades necesarias para proveer los servicios plataforma de información estratégica del Organismo.
3. Definir y monitorear los procesos de extracción, transformación y carga de datos en el repositorio de datos analítico, optimizando su disponibilidad para la explotación de los mismos.
4. Definir, programar y ejecutar los procesos necesarios para que el repositorio de datos analítico cuente con la información necesaria para cumplir las necesidades de las áreas requirentes.
5. Intervenir en la investigación, selección e implementación de las herramientas y productos de base que conforman la plataforma e infraestructura.
6. Entender el proceso de control de calidad de los datos del reservorio de datos para la explotación de información estratégica del Organismo.

## DIVISIÓN EXTRACCIÓN DE DATOS

### ACCIÓN

Analizar las estructuras y fuentes de datos internas y externas generando reportes de información, así como colaborar en la estandarización de criterios analíticos aplicados en los reportes desarrollados.

### TAREAS

1. Explorar fuentes de datos especializadas -registros, actividades, etc.- que puedan ser de interés para las acciones de análisis de datos.
2. Intervenir en el mantenimiento y actualización de los modelos de análisis, para adaptarlos a los cambios en los procesos de negocio y/o modelos de datos subyacentes, en materia de su competencia.
3. Generar los reportes de información solicitados.
4. Colaborar con las áreas requirentes en el proceso de extracción de información a partir del repositorio de datos.
5. Releva r necesidades de información, en materia de su competencia, para la toma de decisiones.

## DIVISIÓN ESTRUCTURA DE DATOS ANALÍTICOS

### ACCIÓN

Desarrollar, diseñar, construir, probar y desplegar las estructuras de datos analíticos que dan soporte al desarrollo de instrumentos y herramientas de explotación y análisis de datos en el Organismo.

### TAREAS

1. Definir y documentar la estructura y estándares tecnológicos de las bases de datos analíticas y herramientas desarrolladas y/o administradas desde la Dirección.
2. Definir diseños estructurales de los datos analíticos que permiten la mejor efectividad en el análisis y estructuras de datos de apoyo.
3. Implementar diseños técnicos detallados de las estructuras de las bases de datos analíticas, en materia de su competencia.
4. Implementar las estructuras de datos del repositorio de datos analíticos para su explotación identificando junto con las áreas requirentes, de soluciones de datos y funcionales los niveles de granularidad y conceptos de negocio necesarios.
5. Ejecutar la infraestructura bajo los estándares tecnológicos del software de base y sistemas desarrollados para el análisis de los datos.

