

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN DEL INTERIOR.

Fundamentación.

La calidad de atención al contribuyente ha sido y es, sin dudas, un eje estratégico diferencial en la gestión de la Administradora Tributaria de Entre Ríos. El organismo ha impulsado iniciativas y proyectos orientados a potenciar permanentemente la calidad de los vínculos que establece con los ciudadanos, entre los que se destaca la creación del Servicio de Asistencia al Ciudadano (SAC). Ahora bien, la pandemia aceleró ciertas etapas del desarrollo previsto, impulsando un significativo crecimiento en la estructura durante el periodo 2020 /2021. El equipo inicial de siete operadores en 2019 alcanza hoy a unos 50 recursos distribuidos en distintas localidades que se encuentran realizando tareas de atención transversal a toda la provincia. Esto presenta un nuevo desafío para la Dirección del Interior, de la cual depende actualmente el SAC: generar nuevas instancias de construcción y desarrollo de equipos, que consoliden metodologías y prácticas de trabajo y continúen la transformación de la cultura organizacional, con especial foco en la Atención al Contribuyente. En este contexto, se formula el presente proyecto a medida que tiene como objetivo implementar un Programa de Entrenamiento y desarrollo de equipos del SAC.

Objetivos generales.

- Contribuir a la consolidación de una cultura organizacional enfocada en la calidad de atención al contribuyente.
- Capitalizar las variables especiales emergentes por contexto pandemia y post pandemia, gestionando amenazas y oportunidades.
- Continuar el proceso de profesionalización del área.
- Agregar valor sobre las demás áreas vinculadas al sector.

Objetivos específicos.

- Proporcionar a los operadores del SAC herramientas de formación específicas que les permitan potenciarse en sus funciones.
- Aportar herramientas para el desarrollo de procesos de mejora continua en el Servicio de Asistencia al Ciudadano.
- Acompañar a los mandos medios del área en la implementación de metodologías de seguimiento y gestión de equipos.


Cdra. MARIANELA H. JACOB
Directora del Interior
A.T.E.R.

Actividades.

1) ETAPA DE DIAGNÓSTICO.

El Programa debe iniciar con una etapa de aproximación diagnóstica y planificación que incluya la priorización y el mapeo de las personas, procesos y canales actuales para conocer en detalle la realidad del área.

Plazo de realización: 15 días.

2) PROGRAMA DE MANDOS MEDIOS.

→ *Destinatarios*: 1 grupo de mandos medios del área.

→ *Contenidos*.

Herramientas de gestión y seguimiento de equipos en el área de trabajo:

- Análisis de metodologías de gestión aplicadas a equipos de atención al cliente
- Análisis de caso.

Gestión por objetivos:

- Enfoques estratégicos para la gestión por objetivos en las organizaciones.
- Estrategias de socialización y apropiación de los objetivos estratégicos en el área de desempeño.
- Técnica "SMART" para la gestión por objetivos.
- Aspectos motivacionales de la gestión por objetivo.
- Productividad y gestión por objetivos.

Indicadores, análisis y toma de decisiones:

- Identificación y definición de indicadores de medición de operadores y del servicio de atención.
- Indicadores de desempeño, del sistema de gestión y de resultados. Definición y caracterización.
- Procesamiento de la información: Matrices de datos y tableros.
- Aplicación de datos a la toma de decisiones.

→ *Metodología*.

2 encuentros iniciales | 2 hs de duración | Quincenales.

3) PROGRAMA PARA EQUIPOS OPERATIVOS.

→ *Destinatarios*: 1 grupo de mandos medios del área.

→ *Contenidos.*

Calidad del contacto con el contribuyente:

- Estrategias conversacionales para generar un diálogo empático.
- Identificación y priorización de demandas concretas.
- Monitoreo.

Atención de reclamos:

- Resolución en la primera llamada.
- Efectividad.

Manejo de situaciones conflictivas:

- Estrategias conversacionales para la gestión de conflictos.

Optimización del tiempo de contacto:

- Análisis de métricas de atención. Identificación de oportunidades de mejora.
- Estrategias para conducir conversaciones orientadas a resultados.

Gestión del estrés:

- Técnicas de organización del tiempo y gestión de tareas.

Herramientas de gestión:

- Tablero de comando para el monitoreo del desempeño.

Trabajo en equipo:

- Estrategias para el trabajo colaborativo.

Manejo de Bases de Datos:

- Tableros de datos colaborativos. Casos testigos y administración de consultas por tipos.
- Identificación de patrones de ocurrencia y modos de solución efectivos.

→ *Metodología.*

8 encuentros | 2 hs de duración | Quincenales | Virtuales Sincrónicos o Presenciales.

4) SEGUIMIENTO PERMANENTE

Con los referentes de Dirección de Interior y el SAC se compartirán instancias de intercambio para el seguimiento de las acciones de mejora continua (con posibilidad de sumar invitados de otras áreas vinculadas).

Modalidad: 1 encuentro mensual de 2 horas de duración cada uno (4).

Cronograma.

Duración: 4 meses.

16 SEMANAS																
Concepto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Entoque y Priorización Mapeo de canales y revisión de procesos vinculados a atención al Contribuyente																
Mapeo de canales y revisión de procesos vinculados a atención al Contribuyente																
Programa de Entrenamiento (Mandos Medios Equipos operativos)																
Seguimiento																

* Una vez aprobado el programa se desarrolla el cronograma de trabajo, estableciendo días, horarios y cantidad de equipos.



Cdra. **MARIANELA H. JACOB**
Directora del Interior
A.T.E.R.