

GUÍA PARA LA ASISTENCIA EN CANAL DE ATENCIÓN TWITTER

1.- OBJETIVO

Establecer las pautas, nociones esenciales y secuencia de pasos para una correcta y eficiente atención del canal **Twitter**, a fin de satisfacer las inquietudes referentes a los impuestos provinciales administrados por esta Agencia de Recaudación de los ciudadanos/contribuyentes que utilicen dicho canal de Redes Sociales.

2.- TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

- 1. Confidencialidad de los datos:** La información brindada es a solicitud de la parte interesada y no podrá difundirse por ningún tipo de medio.
- 2. Alcance del servicio:** Es un medio de consultas/reclamos, con alcance limitado a brindar información impositiva y de servicios.
- 3. Carácter no vincular de las respuestas:** Las respuestas tendrán carácter de mera información y no de acto administrativo, no vinculando a ARBA como Administración (Art. 26 Código Fiscal de la Pcia. de Bs. As.) Los interesados no podrán entablar recurso alguno contra las respuestas, aun cuando puedan hacerlo posteriormente contra un acto administrativo relacionado con la temática tratada en ellas (Art. 28 Código Fiscal de la Pcia. de Bs. As.)
- 4. Límites de consultas:** por cada contacto podrán realizarse distintas consultas de objetos/bienes asociados. Cada agente deberá realizar un manejo prudente de la conversación evitando el dispendio de tiempo innecesario en la resolución del mismo, ello a los fines de no afectar el nivel de atención deseado.
- 5. Respuesta satisfactoria:** Cuando el ciudadano/contribuyente se contacta por una inquietud que puede estar relacionada con una consulta, reclamo, trámite, queja o denuncia, es importante brindar una “respuesta satisfactoria” al mismo. En este sentido, la respuesta implica que el ciudadano obtenga:
 - La solución a la inquietud planteada;
 - La carga de una consulta/reclamo con derivación al sector de Back Office generado el agente la carga de un “SIRyC” y/o cuando la urgencia del caso lo requiera por medio de la carga de un “Ticket Express”, el cual será tratado por el sector de Back Office dentro del día hábil siguiente. Se aconseja leer los lineamientos para ambos casos en el documento “Protocolo de Derivación de Consultas del Sector Front Office (Atención

Telefónica, Redes Sociales y Chat Web) al sector Back Office – Carga usando SIRyC o Ticket Express-” publicado en la Wiki de Servicios.

- La derivación a la Atención Presencial solo si se trata de un trámite que así lo requiere, o al organismo correspondiente si la consulta excede el ámbito de actuación de esta Agencia de Recaudación. En el primer caso se deberá verificar que el Centro de Atención se encuentre abierto ya que la atención presencial puede hallarse interrumpida con motivo de la pandemia COVID-19.

6. Validación y Confidencialidad: Es imprescindible validar la identidad del ciudadano/contribuyente para determinar qué datos se pueden compartir y cuáles no.

- Si la consulta es genérica y no guarda relación con la identificación del objeto, no hace falta validación alguna.
- Si la consulta compromete datos de confidencialidad, el ciudadano/contribuyente deberá acreditar su condición de titular del objeto involucrado (indicando documento, apellido y nombre). Comprobada la titularidad, el agente estará en condiciones de continuar con la gestión.
- Si el ciudadano/contribuyente no acredita fehacientemente su condición de titular o responsable del objeto, el agente deberá informarle los medios alternativos que dispone la Agencia para canalizar su consulta. Podrá informar donde surgen los datos necesarios para gestionar la consulta (Ej. Si el ciudadano/contribuyente no sabe el Nro. Pdo/Pda, se le podrá indicar que el mismo se verifica en una boleta de ARBA).

7. Conducta: Cada agente es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones, dichos, opiniones y todo acto que realice u omite durante el contacto. Se prohíbe el uso de lenguaje ofensivo.

8. Comunicaciones violentas/ agresivas: Cuando por parte del ciudadano/contribuyente se generen comunicaciones violentas/agresivas, previa notificación y autorización del supervisor, el agente dará aviso al usuario e interrumpirá la comunicación.

3.- ACCESO/HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LA CONVERSACIÓN

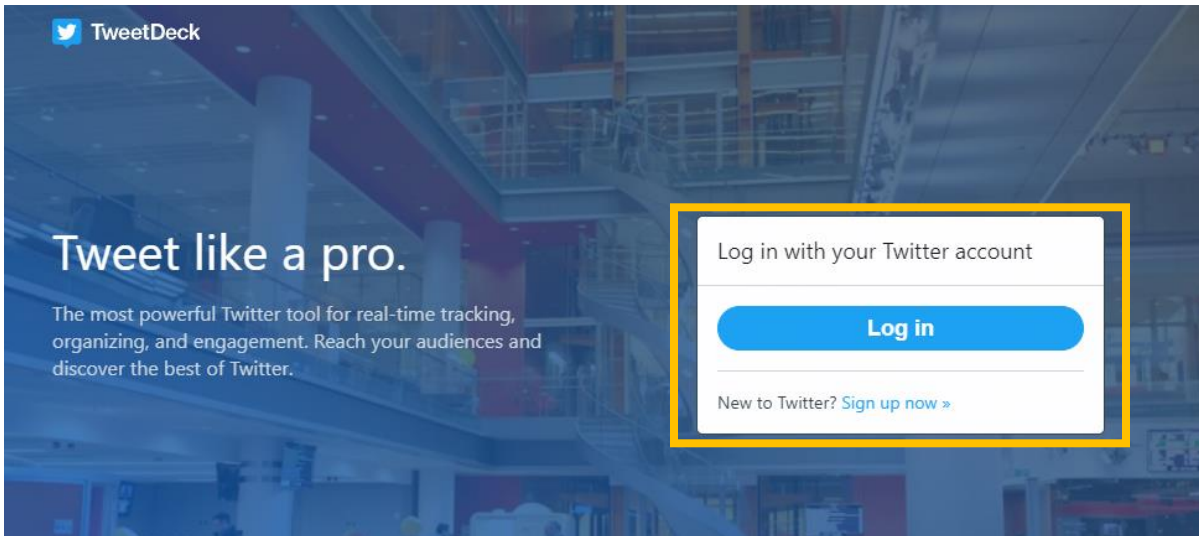
El canal de atención **Twitter** opera las 24 hs. En la franja horaria de 8 a 16hs el ciudadano/contribuyente podrá recibir atención personalizada a través de un agente de ARBA, mientras que fuera de ese horario podrá generar y cargar sus consultas/reclamos mediante el envío de un mensaje directo, los cuales serán relevados y contestados al día siguiente, salvo cuestiones excepcionales.

Los agentes de ARBA deberán ingresar a la siguiente plataforma específica de atención que permite un manejo dinámico de la herramienta: tweetdeck.twitter.com

Allí deberán loguearse completando los datos referidos al usuario y clave de la Agencia, comenzando a interactuar con el perfil oficial de “ARBA”.

Tales datos deberán ser solicitados al Supervisor a cargo de las Redes Sociales por ser los mismos confidenciales.

En la siguiente imagen se visualiza la secuencia de pasos arriba descripta:



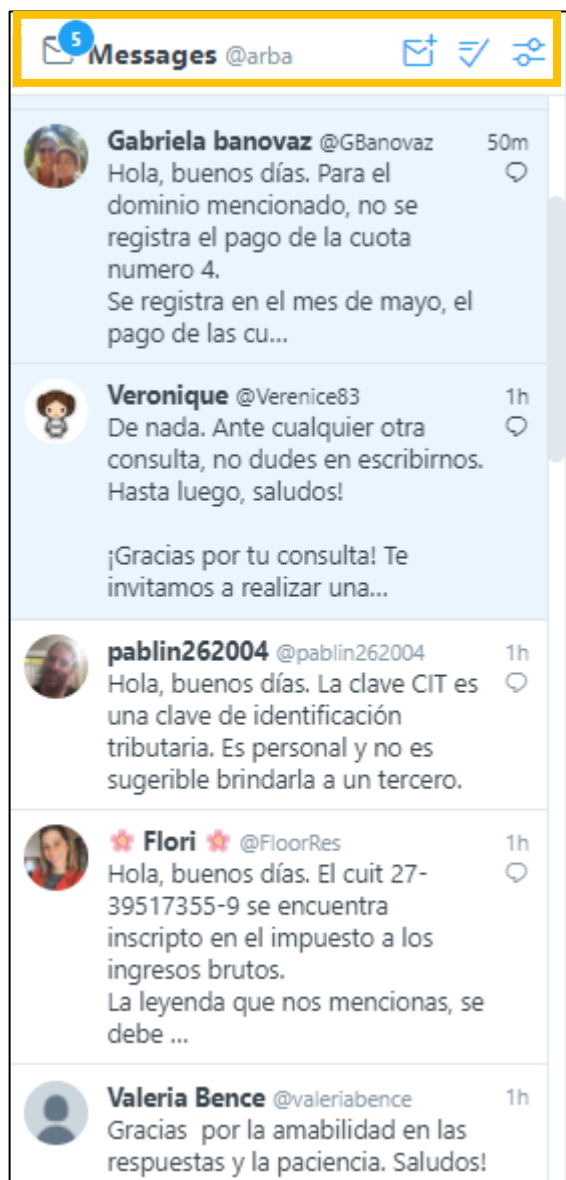
Iniciada la sesión se ingresará a la plataforma de atención tal como se visualiza en la imagen siguiente.

Sobre el margen izquierdo en línea vertical se presentan diversos íconos y además se puede notar que la pantalla central está dividida en varias columnas a las cuales referiremos a continuación.

Columnas:

- **Notifications:** se visualizan todas las notificaciones de ciudadanos/contribuyentes que compartan interacciones y/o se vinculen con la cuenta de ARBA. Pueden tratarse de “menciones”, “me gusta”, u otro tipo de acciones. El agente no trabajará sobre esta columna.
- **Messages:** aglutina todas las consultas enviadas por los ciudadanos/contribuyentes mediante mensajes directos por privado (DM). Es aquí donde el agente desarrollará su tarea.
- **Mentions:** contiene todos aquellos tweets emitidos por los ciudadanos/contribuyentes (muro- modo público) en los que se menciona a este organismo mediante la utilización de la siguiente estructura “@arba”.
- **User:** se visualizan todos los tweets emitidos por la Agencia, ya sea como respuesta a una mención como así también aquellos que publica oficialmente desde la cuenta de ARBA acerca de novedades impositivas, noticias o publicidad.
- **CristianGirard:** agrupa todas aquellas publicaciones que mencionan o están dirigidas al Director Ejecutivo de la Agencia.
- **Otras columnas:** la plataforma cuenta con otros espacios (columnas) que resultan ajenas a la tarea encomendada a los agentes que deban asistir en el canal de atención Twitter.

A continuación se comparte información específica relacionada con las columnas que diariamente se gestionan:




- Agrupa todas las consultas enviadas por los ciudadanos/contribuyentes mediante mensajes directos por privado (DM) a las cuales se les debe brindar respuesta.
- Se puede verificar la cantidad de nuevos mensajes en el encabezado superior identificadas con un número dentro del círculo azul.
- Cada línea importa una conversación distinta identificable con el nombre e imagen de perfil del usuario. Las consultas que se visualizan con fondo celeste son las que se encuentran sin leer mientras que las que se presentan con fondo blanco ya han sido leídas y contestadas en su mayoría.
- En el margen superior derecho de cada conversación se indica cuánto tiempo ha transcurrido desde el último contacto.
- Los íconos del margen superior derecho del encabezado de la columna no deben utilizarse.
- Para responder la inquietud del ciudadano/contribuyentes se debe seleccionar la conversación haciendo "click" sobre la misma. Abierta la conversación, ya no es posible volver a marcarla como **no leída**.

Al seleccionar una conversación tendremos que tener en cuenta lo siguiente:

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact name is 'july @pitanga87'. Below the name is a text input field with the placeholder 'Reply from @arba'. To the left of the input field are icons for a checkmark and a photo. To the right is a blue 'Reply' button with the ARBA logo. The chat history consists of three messages:

- ARBA @arba** (Monday, 2:45pm):
¡Gracias por tu consulta! Te invitamos a realizar una brevísimas encuesta de calidad, para que podamos mejorar. Por favor presioná aquí: is.gd/EcgQs4
¡No salgas de tu casa! Suscribite a la Boleta para que te llegue la boleta al mail antes del vencimiento y puedas obtener los descuentos vigentes: is.gd/53cdrY
Además, para consolidar la recuperación productiva, implementamos nuevas medidas de Asistencia Tributaria. para más información presioná aquí: bit.ly/3pWX6h9
- july @pitanga87** (Monday, 2:36pm):
Muchas gracias
- ARBA @arba** (Monday, 8:28am):
Hola, buenos días. Respecto a la deuda que posee el dominio LEO376, pueden confeccionarse los 2 planes de pago vigentes a la fecha: uno por la deuda del 2018 y 2019, y el otro por la deuda del 2020 (este posee quitas sobre los intereses). Desde los siguientes links, podrás ingresar a confeccionar los planes de pago:

Plan por deuda del 2020

- Las conversaciones se leen de abajo hacia arriba.
- Cada mensaje enviado, ya sea por parte del agente o del ciudadano/contribuyente, se separa mediante una delgada línea gris y el emisor del mismo se identifica con el nombre de usuario y la imagen de perfil.
- En la parte superior, se encuentra el nombre del usuario de la conversación abierta (**july**). Junto a ella se posiciona una flecha que nos permite regresar a la pantalla principal.
- Debajo del nombre de usuario tendremos el recuadro donde el agente podrá redactar y enviar sus respuestas presionando **Reply**
- El ícono a la izquierda  nos permitirá adjuntar archivos a la conversación.
- En el margen superior derecho de cada mensaje se indicará la hora en que se envió el mismo o bien el día y la hora si el mensaje es de días anteriores.
- Finalizada la conversación es obligatorio compartir la encuesta de calidad indicada por la Jefatura.

4.- CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Es conveniente que el agente actualice la página (F5) de forma frecuente y reiterada a los fines de verificar si han ingresado nuevas consultas/reclamos.
- A los fines de no dejar conversaciones inconclusas se sugiere verificar si existen consultas sin respuesta ya que puede suceder que el agente abra la consulta, no la responda en el momento, y quede como leída.
- Si bien no es un canal de atención en línea como lo es el Chat Web, la espontaneidad de la red social requiere mantener una reciprocidad adecuada en el intercambio con el ciudadano/contribuyente manteniendo la conversación activa.
- El agente deberá verificar que el ciudadano/contribuyente obtenga una respuesta íntegra a su consulta/reclamo, consistiendo esto último en haber brindado información adicional relevante y haber indagado si tiene alguna otra inquietud respecto del mismo u otro objeto. El tiempo que conlleve la resolución del contacto es intrascendente, centrándose en la resolución satisfactoria del mismo.
- Una vez que el ciudadano/contribuyente ya no tiene consultas para realizar, se debe proceder a su despedida acompañada de la encuesta de calidad que la Jefatura informe.
- Por último y no menos importante es destacar que el objetivo de toda comunicación escrita debe ser, fundamentalmente, que el mensaje llegue y sea comprendido correctamente de forma didáctica conforme el nivel de conocimiento del ciudadano/contribuyente, por lo cual se deberá cuidar y velar por una correcta escritura, respetando la gramática y ortografía de manera de otorgar formalidad y credibilidad en el mensaje. Algunos parámetros a tener en cuenta son:
 - Asumir una actitud amable y servicial, con buena predisposición ante las distintas consultas/reclamos/quejas y/o sugerencias.
 - Preservar la tranquilidad y ofrecer un trato respetuoso ante cualquier situación que lo pudiera incomodar o superar.
 - Verificar que la respuesta fue comprendida correctamente.
 - Utilizar mayúsculas al iniciar una oración incluso utilizar signos, diéresis o tilde para acentuar su pronunciación. El uso de mayúsculas en toda la oración no está permitido, ya que puede denotar alteración por parte del interlocutor.
 - No utilizar abreviaciones no tradicionales como: xq, x, q, porq, porfa, p/, c/, c/u, ok.
 - Al copiar información debe verificarse la coherencia de la misma.

20 de julio de 2021.-