



Centro de  
Administraciones  
Tributarias  
Subnacionales



Capacitación

## Plan Operativo de Capacitación 2012

### OBJETIVO

La estrategia de capacitación del CEATS tiene como objetivo fortalecer los recursos humanos de las ATS, tanto los cuadros directivos como los agentes que llevan adelante tareas netamente operativas. Para ello se busca complementar y ampliar la oferta local de programas académicos. En orden a lograr dicho objetivo, a través del presente documento se busca delinear un plan de desarrollo del área de capacitación del CeATS, que sea realista y sustentable en lo que a actividades de formación, capacitación, y difusión de experiencias se refiere.

### OFERTA DE CAPACITACIÓN

Se confeccionará una oferta amplia que abarque capacitación técnica y especialización para los distintos estamentos que conforman a la AT (dirección, jefatura y operación). Los cursos serán diseñados y desarrollados por el área de capacitación del CEATS y, en algunos casos, en convenio con importantes organizaciones académicas de alcance internacional.

#### 1. Actividades disponibles en el 2012:

- Talleres internacionales: el objetivo de los talleres internacionales es contar las experiencias que han resultado exitosas en otros países, y la posibilidad de aplicación en nuestras ATS teniendo en cuenta el marco social, económico, cultural.-
- Curso anual de fiscalización: la idea es desarrollar todas las temáticas de Fiscalización en compartimentos estancos con una lógica de aprendizaje en el transcurso del año.

Temáticas:

1. Facultades fiscales y deberes de los contribuyentes
  2. Determinación de oficio
  3. Auditoría fiscal
  4. Selección de Casos
  5. Acciones Masivas
  6. Control interno
  7. Fiscalizaciones especializadas
  8. Fiscalización en CM
  9. Fiscalización de Tasas
  10. Fiscalización en temáticas particulares
- Inteligencia fiscal: el objetivo es brindar herramientas para la planificación y sistematización en inteligencia fiscal. Estudiar los Sistemas de Gestión, la Fiscalización Electrónica y la Tecnología de acceso remoto a Base de datos.
  - Evasión fiscal

- Ley de Autarquía: experiencias comparadas.
- Sistema Informático de Gestión Integral.
- Cobranza Judicial: el seminario busca brindar herramientas sobre planificación de cobranzas prejudiciales, publicidad, embargo y planes de pagos.-
- Programa de Formación en Liderazgo/ Entrenamiento en la Gestión de Personas: el mismo tiene como objetivo brindar a los participantes herramientas para gerenciar de manera efectiva, potenciando sus capacidades comunicativas, y alineados a los valores institucionales, para aplicarlos en sus actividades diarias en sus equipos de trabajo.
- Administración del tiempo: Reflexionar sobre el uso del tiempo vital, aprendiendo a definir prioridades y estrategias para un mejor uso del mismo.
- Calidad de Atención: Brindar nuevas herramientas para mejorar la calidad de servicio del personal de contacto con el cliente. Buscaremos ver a los participantes en acción para evaluar su potencial y entrenarlos en nuevas estrategias para su trabajo cotidiano.
- Circuitos administrativos: Formar a los participantes en la detección de puntos de mejora en los circuitos administrativos del área y llevar adelante la optimización de procesos.
- Gestión de Reclamos: Es objetivo del programa es desarrollar los atributos de un sistema de gestión de reclamos y su posicionamiento en la estructura.
- Estudio de clima interno y predisposición al cambio: Analizar temáticas de comunicación interna, equipamiento, problemas derivados de falta exceso de capacitación, problemas asociados a la funcionalidad, disponibilidad- demanda de recursos técnicos o herramientas que faciliten el análisis de procedimientos de trabajo, sugerencias para la mejora.
- Cambio organizacional: lograr mayor compromiso con la organización por parte de los agentes, buscando bajar los niveles de conflictividad y la fidelización en el trabajo.-
- Identidad: construir la identidad, armando redes y compromisos. A partir de revisar las prácticas comunicacionales rearmar nuevos circuitos de mejora, articulando las distintas demandas dentro de la organización.
- Formación de formadores: entrenar en nuevas herramientas a los futuros formadores para potenciar el impacto y optimizar los resultados de sus ponencias.-
- Comunicación: desarrollar y entrenar a los participantes en estrategias para una comunicación clara y efectiva.
- Productividad: brindar a los participantes herramientas para gestionar sus equipos de trabajo de forma tal que potencien los resultados tangibles.-
- Motivación: brindar herramientas concretas para una optimización de recursos a través de una buena selección, capacitación y motivación del equipo a cargo.
- Evaluación de desempeño: Brindar nuevas herramientas para potenciar el desarrollo y optimizar los resultados de la gestión de los participantes. Buscaremos ver a los participantes en acción para evaluar su potencial y entrenarlos en nuevas estrategias para su trabajo cotidiano.

- **Negociación:** Expresarse de forma eficaz y efectiva determina la diferencia entre el éxito o el fracaso de un proyecto. Este curso, elaborado a partir de un plan que combina el trabajo oral, corporal y escrito, permite poner al alcance de cada persona las herramientas necesarias para explotar todo su potencial.
- **Tecnologías de gestión:** las nuevas tecnologías de gestión, la ética y la responsabilidad. La comunicación y la persuasión, negociación y cooperación, resolución de tensiones, el análisis simbólico, la innovación permanente, creatividad y racionalidad, métodos de aprendizaje permanente.
- **Sistema de Información Catastral (GIS):** el objetivo es brindar todas las herramientas necesarias para la realización de relevamientos catastrales y estudiar los sistemas de digitalización catastral.
- **Planificación estratégica aplicada a una AT:** la idea es realizar una jornada de trabajo en una Administración Tributaria, estudiando su idiosincrasia, determinando sus necesidades, para, en función a esto, fijar un Plan Estratégico de Trabajo, con visión, misión, objetivos y metas a cumplir.
- **Seguridad informática:** Introducción a la problemática de la Seguridad Informática en los Organismos Gubernamentales. La audiencia a la cual va dirigida: Directivos de áreas tecnológicas, administrativas y financieras, Gerencias de Sistemas, Operarios técnicos senior.

Éstas son algunas de las temáticas para el año 2012, todas van a ser realizadas tanto en Buenos Aires como en el interior en función a la demanda de las ATS adheridas al Centro, asimismo, es importante destacar, la posibilidad del armado de actividades a medida, para una problemática en particular, en función a las solicitudes de los miembros.

## **2. Videoconferencias**

Las videoconferencias se van a enfocar principalmente en clases magistrales sobre temáticas inherentes al quehacer tributario. Adicionalmente a la propuesta de tópicos mencionados en el punto anterior; estamos abiertos a la incorporación de temas sugeridos, o bien la elaboración de clases en función a necesidades específicas de una jurisdicción en particular.-

## **3. Actividades especiales:**

Además se llevarán adelante todas aquellas actividades in company que surgiesen durante el año y que fuese factible su realización en función de la disponibilidad de capacitadores. Lo mismo aplica a la realización de pasantías.

## **4. Temática de los Intercambios de Experiencias:**

La definición de los temas para los Intercambios de experiencias surgirá del propio interés de las ATS. Aquellas que tengan particular voluntad de exponer sus experiencias podrán solicitarlo, y si dicho tema encontrase recepción positiva en otras ATS se organizará el evento.

## **5. Temática de los Talleres Internacionales:**

A partir de las relaciones establecidas entre miembros del CeATS y profesionales de perfil internacional, se diseñarán las actividades destinadas a los cuerpos directivos de las ATS.

## **6. Pasantías**

El objetivo es sumergir en la operatoria diaria de una AT a personas provenientes de otras ATS de manera que puedan experimentar nuevas situaciones, de acuerdo a las características de cada Organismo.

La gestión de de solicitudes, y logística de organización es llevada adelante por personal del CeATS.

Esta actividad es gratuita y exclusiva para asistentes miembros.

## **6. Actividades conjuntas con Universidades:**

A partir de los convenios que ya se encuentran suscriptos y por suscribirse con universidades y casas de estudios, se diseñarán actividades conjuntas con el fin de complementar la oferta de capacitación en aquellas áreas en que resulte necesario.

Tecnicatura en Administración Tributaria: Con el objetivo de desarrollar un programa de pregrado en administración tributaria subnacional se abrió, junto a la Universidad de Tres de Febrero, La Carrera en Administración tributaria. Por su parte, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), aprobó la Tecnicatura en Administración Tributaria CeATS-UNTREF, quedando habilitado el Ciclo Superior de Licenciatura en Administración con orientación en Administración Tributaria. Ya se encuentra abierta la inscripción al Ciclo de Tecnicatura 2012.

Posgrado en Administración Tributaria: Este posgrado de un año de duración aborda la cuestión fiscal desde una perspectiva subnacional con orientación a la gestión local. Está estructurado en 8 encuentros intensivos de dos jornadas cada uno. Y es dictado por un cuerpo docente de sólida formación académica y experimentado en el ejercicio de la función pública.