



REPORTE
de

SUSTENTABILIDAD

2015

Dirección General de
RENTAS
Corrientes



NUESTRO REPORTE

ALCANCE

NOMBRE DE LA PUBLICACIÓN: Reporte Anual de Sustentabilidad 2015

ALCANCE GEOGRÁFICO
Provincia de Corrientes
República Argentina

Periodo cubierto:
ENERO A DICIEMBRE 2015



ENTIDADES INCLUIDAS

Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes.

CICLO DE PRESENTACIÓN ANUAL
Cuarto Reporte publicado.

ESTRUCTURA:

APERTURA
Mensaje del Máximo Responsable acerca de nuestra **GESTIÓN SUSTENTABLE**



DESARROLLO
Se divide en 6 capítulos que responden a la forma de trabajar en nuestra Gestión Sustentable

PROCESO:

Se realiza el análisis de **MATERIALIDAD** para justificar asuntos significativos.



EL EQUIPO DE RS trabaja en el relevamiento de información para la confección del Reporte.



LOS MIEMBROS DE LA ALTA DIRECCIÓN aprueban el contenido previo a su publicación.



VERIFICACIÓN:

Reporte basado en los lineamientos de



Se utilizó la Guía G4 de la **INICIATIVA DE REPORTE GLOBAL** (www.globalreporting.org)

ÍNDICE



Carta del Máximo Responsable
· Cr. Fabián Boleas

05
Pág.

Guía G4 - GRI
Materialidad

06
Pág.

• Perfil de la Organización **08** Pág.

· Visión

· Misión

· Valores

• GOBIERNO CORPORATIVO **10** Pág.

· Composición del Órgano Superior de Gobierno.

· Estructura de la D.G.R.

· Servicios contratados

· Resultados obtenidos

· Donde nos encontramos

· Procesos

• Públicos de Interés **17** Pág.

· Equipo de colaboradores

· Código de Ética y Conducta

· Conformamos una Gran Familia

· Ambiente Laboral

· Diálogo Interno

· Política de RRHH y Beneficios

· Ministerio de Hacienda

· Contribuyentes

· Proveedores

• Programas de Responsabilidad Social **29** Pág.

· Equipo de Voluntarios

· Bienestar Laboral

· Comunidad

· Medio Ambiente

• Logros y Desafíos **36** Pág.

· Logros 2015

· Desafíos 2016

• Contactanos **39** Pág.

· Encuesta sobre el Reporte

· Datos de contacto

EL VALOR DE **LA INNOVACIÓN**



Es para mí una gran satisfacción presentar el cuarto Reporte de Sustentabilidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, correspondiente al ejercicio 2015, en el que damos cuenta de las acciones e impactos de las gestiones que llevamos adelante en materia económica, social y ambiental.

Nuestras acciones se desarrollan en un mundo que se transforma rápidamente y cuyas necesidades en lo económico, social y ambiental requieren versatilidad y respuestas dinámicas.

Para la D.G.R. Corrientes el camino hacia la sustentabilidad significa la apertura a nuevos desafíos y también nuevas oportunidades, esforzándonos por alcanzar un proceso de mejora continua e innovación hacia la excelencia.

En materia de Responsabilidad Social es nuestra meta seguir cumpliendo con las expectativas de los grupos de interés, especialmente de nuestros contribuyentes, colaboradores, proveedores y la sociedad en general.

La presentación del reporte nos ha brindado la posibilidad de compartir con todos nuestros grupos de interés los avances en la gestión sustentable de nuestra Organización, reflexionando a su vez sobre el camino recorrido y los retos por venir.

Con este prólogo, los invito a conocer más sobre los avances de nuestra gestión sustentable en 2015, esperando que este reporte fortalezca el diálogo con nuestros grupos de interés y contribuya a seguir trabajando por una sociedad más justa e inclusiva.

Cr. Fabián Boleas
Director General de Rentas

GUÍA G4 GRI MATERIALIDAD

“Los asuntos relevantes son aquellos que podrían considerarse razonablemente importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, o para influir en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés. [...] Para identificar los aspectos y demás asuntos relevantes hay que evaluar su repercusión en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, independientemente de si estos tienen lugar dentro o fuera de la misma.”

Global Reporting Initiative (2013). Guía para la Elaboración de Memorias de sostenibilidad Versión G4

A partir del lanzamiento de la Guía G4 de GRI, nuestro foco estuvo puesto en adecuar nuestra rendición de cuentas a este nuevo lineamiento, lo cual implicó para el Reporte de Sustentabilidad anterior, un trabajo exhaustivo para identificar los temas relevantes. El Principio de Materialidad de la Guía G4 de GRI establece que el reporte debe abarcar los aspectos que reflejen los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos de la organización, y que ejercen una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Para la elaboración del presente Reporte de Sustentabilidad se procedió nuevamente a realizar el Análisis de Materialidad, el cual estuvo basado en dos ejes: el impacto para la Organización y la influencia sobre los grupos de interés.

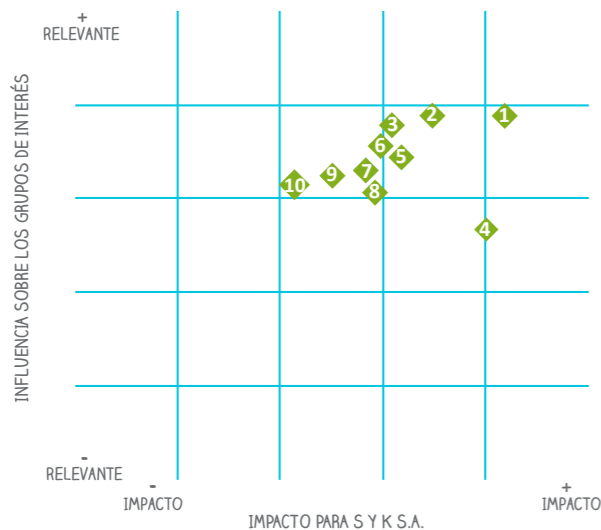
En el ejercicio de identificación, priorización y validación de los asuntos materiales, participaron, tanto los grupos de interés internos de la Organización (Alta Dirección, Mandos Medios, Voluntarios de RS, entre otros), como los externos (Organismos, Clientes, ONGs, Instituciones, entre otros). Como eje del análisis se tomaron variables internas y externas, como los objetivos de sustentabilidad de la Organización, las consideraciones locales y mundiales de sustentabilidad, los temas relevantes identificados por el público interno y externo en los años anteriores, las expectativas de los diferentes grupos de interés y expectativas sociales locales.

En la siguiente tabla, presentamos los 10 asuntos que hemos identificado como materiales. Estos aparecen priorizados en su nivel de importancia promedio para facilitar su comprensión. No obstante, se aclara que todos estos temas revisten relevancia para la Organización.

LOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

- 1** **Transparencia:** Prácticas anticorrupción, implementación de un Código de Ética y Rendición de Cuentas.
- 2** **Calidad de servicio:** Calidad de servicio prestado (satisfacción del Cliente, características de los servicios/ productos, gestión de quejas/ sugerencias/ comentarios, etc.)
- 3** **Planificación estratégica de la Organización:** Como planifica la organización su estrategia, teniendo en cuenta el impacto y las tendencias de la economía.
- 4** **Desempeño económico financiero:** Resultados económicos - financieros de la organización (su solvencia, solidez, respaldo, etc.)
- 5** **Programas de Educación Tributaria:** Acciones desarrolladas para generar conciencia tributaria en la población (estudiantes, emprendedores, profesionales, etc.)
- 6** **Buenas prácticas laborales:** Son las acciones que llevamos adelante para la mejora de las condiciones de trabajo.
- 7** **Relación con los grupos de interés:** Intercambio y comunicación de la Organización con los grupos de interés.
- 8** **Innovación:** Mejores o nuevos servicios que tienen en cuenta la sustentabilidad.
- 9** **Participación de colaboradores en actividades de RS:** Involucramiento del personal en las actividades internas y externas relacionadas con RS.
- 10** **Promoción de la Gestión sustentable en la cadena de valor:** Acciones que realizamos para promocionar el modelo de la Gestión Sustentable en nuestra cadena de valor (proveedores, contribuyentes, etc.)

Los aspectos Materiales identificados para definir los contenidos de este Reporte se presentan en el Índice de Contenido GRI de la pág. 40, donde los mismos han sido relacionados con los Aspectos de la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global). La memoria se sometió al Content Index Service de GRI y GRI confirmó la exactitud del Índice de Contenido GRI G4.



ASPECTOS MATERIALES MÁS SIGNIFICATIVOS

ASPECTOS MATERIALES	ASPECTO GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERES
TRANSPARENCIA	G4-56-58 G4-SO 6 G4-SO 3 G4-SO 7 G4-SO 4 G4-SO 8 G4-SO 5 G4-PR 9	Colaboradores Comunidad Clientes Medio Ambiente
CALIDAD DE SERVICIO	G4-EC 7 G4-EC 8	Clientes Accionistas Colaboradores
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN	G4-1 G4-2 G4-42	Colaboradores
DESEMPEÑO ECONÓMICO - FINANCIERO	G4-EC 1 G4-EC 7 G4-EC 8	Comunidad
PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN TRIBUTARIA	G4-SO 1 G4-EC 7	Clientes Comunidad
BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	G4-LA 1 G4-LA 6 G4-LA 11 G4-LA 2 G4-LA 7 G4-LA 12 G4-LA 3 G4-LA 8 G4-LA 13 G4-LA 4 G4-LA 9 G4-LA 16 G4-LA 5 G4-LA 10	Colaboradores Proveedores
RELACIÓN CON LOS PÚBLICOS DE INTERÉS COMO EJE DEL PROCESO DE RS	G4-17 G4-25 G4-18 G4-26 G4-24 G4-27	Colaboradores Clientes Comunidad
INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS SUSTENTABLES	G4-EC 8	Clientes Colaboradores Proveedores Comunidad Medio Ambiente
PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO DE ALTA DIRECCIÓN EN EL PROCESO DE RS	G4-34 G4-43 G4-35 G4-45 G4-37 G4-46 G4-42 G4-47	Colaboradores Comunidad Clientes Medio Ambiente
PROMOCIÓN DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE EN LA CADENA DE VALOR	G4-LA 14-16 G4-HR 10-12 G4-SO 9-11	Colaboradores Clientes Proveedores

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD DE DGR

Compromisos

MINIMIZACIÓN DE LOS IMPACTOS
que contribuyen al cambio climático global.

VIDA SALUDABLE
Vida activa y nutrición saludable.

USO RACIONAL DE LOS RECURSOS.
Papel, Agua y Energía.

RESPECTO Y PROTECCIÓN
de los Derechos Humanos y Laborales.

La experiencia
y la
transparencia
en nuestra gestión
definen el

Perfil de la Organización

LOS PILARES DE NUESTRA GESTION

DEBERES Y ATRIBUCIONES

- 1) Formar y actualizar los registros y padrones correspondientes a los distintos conceptos de los recursos fiscales.
- 2) Efectuar la determinación, contabilización, verificación, recaudación y fiscalización de los impuestos, tasas y contribuciones.
- 3) Disponer compensaciones y/o acreditar saldos en los casos previstos en el Código Fiscal.
- 4) Pronunciarse originariamente en las consultas sobre la forma de aplicación en el Código Fiscal y otras leyes especiales.
- 5) Intervenir en la preparación de todo proyecto de disposiciones legales vinculado con las obligaciones fiscales.
- 6) Recabar directamente de los demás Organismos de la Administración Provincial y estos estarán obligados a suministrarle, los informes y la colaboración necesaria a los fines del mejor cumplimiento de las funciones que se le asignan por el Código Fiscal o leyes especiales.



Visión:

“La D.G.R. será un cimiento fundamental para el desarrollo sustentable de la Provincia a través de su accionar y de la colaboración de entes públicos, privados y sociales, en relación a la lucha contra la economía informal y la evasión, y el perfeccionamiento de los procesos de recaudación. Se posicionará como una institución eficaz y eficiente, logrando estándares de calidad comparables a las mejores administraciones provinciales en cuanto a su gestión y vinculación con el Contribuyente.”

Misión:

“Asegurar la aplicación y recaudación de los tributos provinciales garantizando la correcta, imparcial y firme aplicación de la legislación tributaria, maximizando el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales, minimizando la deuda en mora, y desalentando la evasión y elusión; a través de la educación del Contribuyente, un servicio de calidad y la realización de acciones de fiscalización; cumpliendo con la premisa de la calidad en todas sus instancias.”

Valores:

COMPARTIMOS UN CONJUNTO DE CREENCIAS ACERCA DE LA MANERA EN QUE CONSIDERAMOS QUE DEBEMOS DESARROLLAR NUESTRO TRABAJO:



EXCELENCIA:

Dar siempre lo mejor de nosotros, buscar la calidad y la excelencia en lo que hacemos. Es dar el mejor servicio a nuestros clientes (internos y externos).

COMPROMISO:

Generamos confianza siendo honestos y coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos cumpliendo con lo que prometemos y manteniéndonos firmes frente a nuestros compromisos, creando relaciones de confianza para el logro de los objetivos organizacionales.

SOLIDARIDAD Y COLABORACIÓN:

Creemos que es la forma de cooperar activamente con los compañeros de otras áreas, promoviendo el trabajo en equipo.



INTEGRIDAD:

Somos socialmente responsables, cumplimos la legislación aplicable, nos conducimos de manera ética y moral, respetando la dignidad, los valores y los derechos de cada persona y de los grupos de interés con los cuales interactuamos.

Con el objeto de comprender, debatir y dar respuesta a los aspectos económicos, ambientales y sociales, el Equipo de Alta Dirección y Mandos Medios revisan y validan en las reuniones de Revisión de la Dirección los contenidos de la visión, misión y valores definidos para asegurar que se encuentren actualizados.

El trabajo
en

EQUIPO

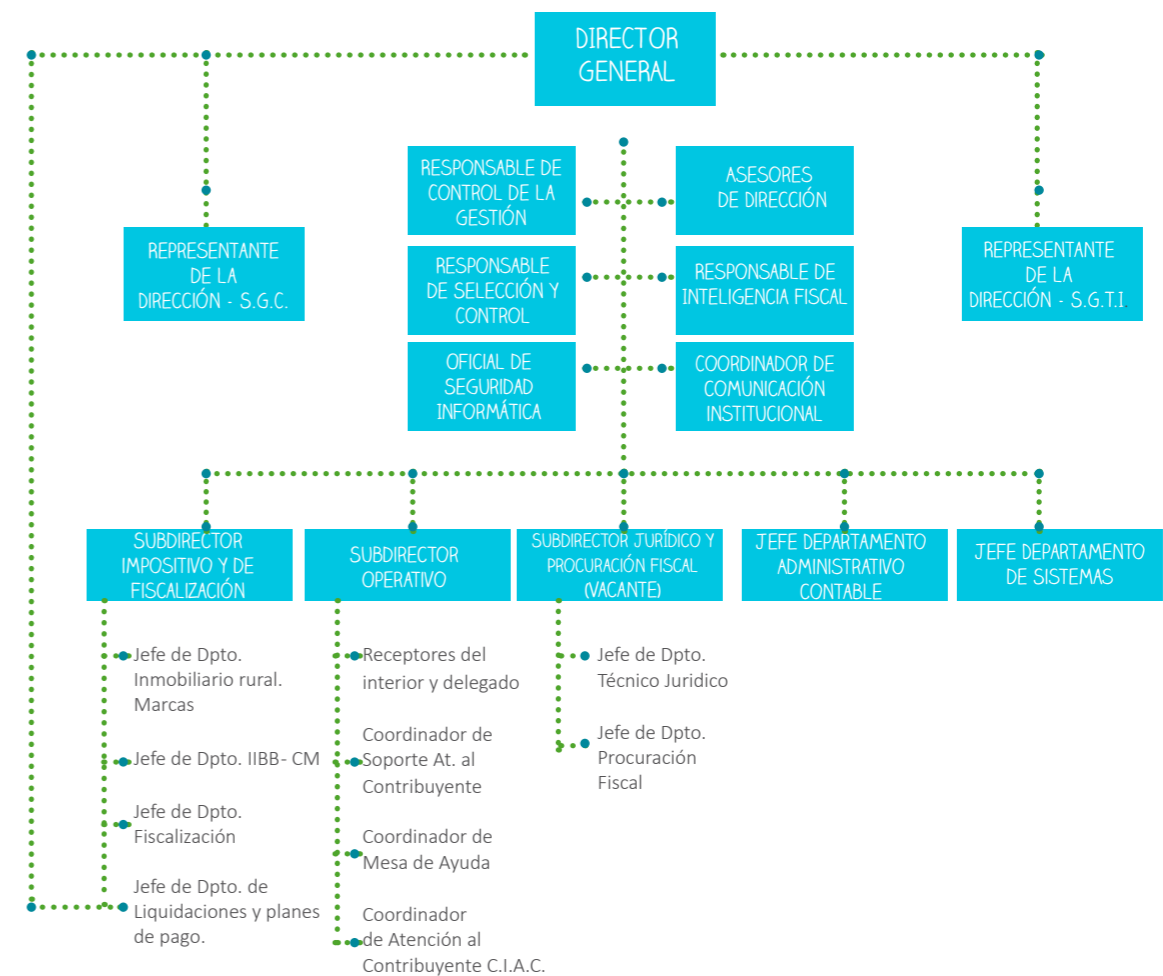
es la base de nuestro

Gobierno Corporativo

COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

La creación de la D.G.R. de la Provincia de Corrientes está dada por la Ley Provincial 1757 del 11/11/1898, instrumento que encarga la recaudación y estricta vigilancia de toda la renta pública y ante quien todas las autoridades de sus departamentos rendirán cuenta de la percepción de todo impuesto fiscal. Es un Organismo público dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia.

La conducción de la Dirección General de Rentas está a cargo del Director General, el cual es asistido por el Equipo de Alta Dirección, quienes comparten responsabilidades en la gestión organizacional, a fin de asegurar un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad en toda la Organización, definiendo la estrategia de la D.G.R., el plan estratégico plurianual y la gestión de sustentabilidad.



REFERENCIAS:

IIBB: Ingresos Brutos

CM: Convenio Multilateral

S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad

S.G.T.I.: Sistema de Gestión de Tecnología de la Información

C.I.A.C.: Centro Integral de Atención al Contribuyente

CÓMO SE ESTRUCTURA LA DGR

EQUIPO DE ALTA DIRECCIÓN

Este equipo se encuentra integrado por el grupo de responsables máximos que gestionan las actividades y funciones de la D.G.R., que le reportan directamente al Director General. Los mismos son los responsables de los procesos centrales, estratégicos y de apoyo.

El Director General reporta al Subsecretario de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes.

A continuación se detalla cómo está compuesto el equipo:

1. DIRECTOR GENERAL:
- Cr. Fabián Boleas

2. SUBDIRECTOR IMPOSITIVO Y DE FISCALIZACIÓN:
- Cr. Alejandro Crivelli.

3. SUBDIRECTOR OPERATIVO:
- Cra. Alma Pardo

4. JEFE DEL DPTO. ADMINISTRATIVO CONTABLE:
- Cra. Carolina Romero Marain

5. JEFE DEL DPTO. SISTEMAS:
- Lic. Patricia Vicentin

6. JEFE DPTO. TÉCNICO JURÍDICO:
- Dr. Luis Gómez

7. JEFE DPTO. PROCURACIÓN FISCAL:
- Dra. Gisella Ocampo

8. RESPONSABLE DE SELECCIÓN Y CONTROL:
- Cra. Viviana Garcia

9. RESPONSABLE DE INTELIGENCIA FISCAL:
- Lic. Eliana Disanti

10. JEFE DPTO. LIQUIDACIONES Y PLANES DE PAGO:
- Cra. Amelia Monzón

11. RESPONSABLE DE CONTROL DE GESTIÓN:
- Cr. Leandro García

12. OFICIAL DE SEGURIDAD INFORMÁTICA:
- Lic. Graciela Gimenez

13. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN S.G.C.:
- Lic. Luciana Dacunda

14. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN S.G.S.T.I.:
- Lic. Ricardo Monzón

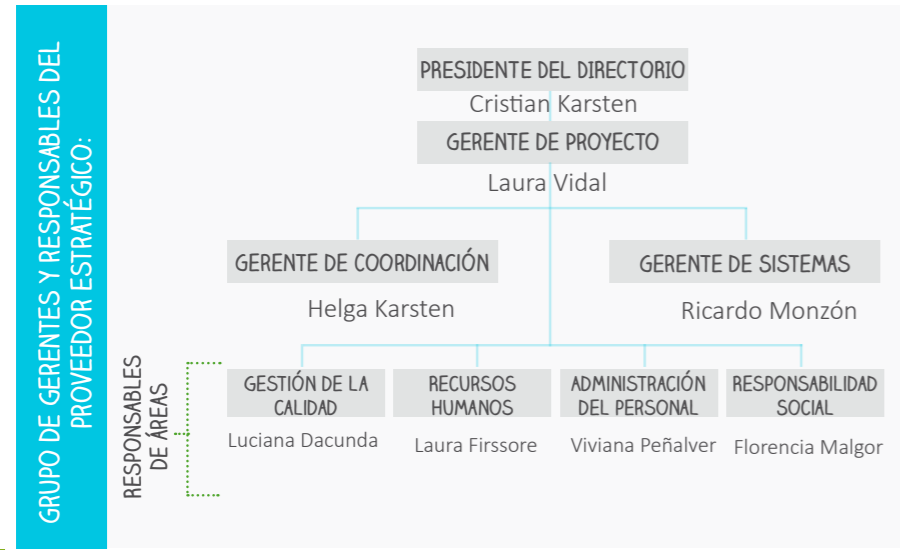
15. COORDINADOR DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:
- Cra. Sandra Ibarra

DISTRIBUCIÓN POR SEXO:

 5 Hombres, 10 Mujeres

DISTRIBUCIÓN POR EDADES:

- de 24 años	-	de 40 a 49 años	9 personas
de 25 a 29 años	-	+ de 50 años	1 persona
de 30 a 39 años	5 personas		



Los miembros del Equipo de Alta Dirección realizan reuniones de Revisión por la Dirección, al menos una vez al año, concluido el ciclo de auditorías internas y reuniones mensuales para el establecimiento y seguimiento de los objetivos estratégicos, y el impacto de su actividad en materia económica, social y ambiental. Las decisiones que se toman en las reuniones de Revisión por la Dirección se publican en la Minuta de Reunión de Revisión por la Dirección y son compartidas por los miembros de la Alta Dirección de la Organización en un disco de acceso compartido.

REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

La remuneración del equipo de Alta Dirección, al igual que todo el personal de la D.G.R., se compone por una parte fija y otra variable. La parte fija se determina en función a la categoría y clase, de acuerdo a lo establecido en la ley 4067.

Los agentes que posean algún cargo cobrarán los adicionales que la ley 4067 y demás leyes aplicables, otorguen por jefaturas, compensaciones al cargo, etc., formando dicho concepto parte de su remuneración fija. En cuanto a la parte variable, el Código Fiscal de la Provincia de Corrientes prevé en su artículo 257 la creación del Fondo Estimulo para la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, distribuible entre el personal que se desempeña en la misma de modo efectivo, cualquiera fuera la forma o jurisdicción de su designación, en proporción al puntaje obtenido por cada agente, en función a la recaudación mensual, jerarquía, asistencia, eficiencia, colaboración, categoría, clase presupuestaria y antigüedad.

GESTIÓN DE RIESGO

Contamos con una gestión de riesgo integral, que establece los lineamientos básicos que deben seguirse para asegurar una adecuada gestión de todos los riesgos relacionados con la corrupción y los demás riesgos significativos que puedan afectar el cumplimiento de las metas estratégicas, tanto en materia ambiental, como de los recursos (humanos y tecnológicos).

El equipo de Alta Dirección es quien realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión de riesgo de la Organización en lo referente a asuntos económicos, ambientales y sociales.

MECANISMO DE EVALUACIÓN

La evaluación de la Alta Dirección se realiza a través del cumplimiento de los objetivos definidos para cada responsable. El seguimiento de los mismos se realiza mensualmente a cargo de un miembro de la Alta Dirección. Al concluir el año, el Director realiza la evaluación de desempeño de los integrantes de la Alta Dirección mediante los resultados obtenidos por cada uno de ellos. De igual modo, la gestión del Director General es evaluada por el Ministro de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes, quien periódicamente establece los lineamientos y resultados esperados por el Organismo, y a quien se le presenta un informe con los resultados alcanzados mensualmente.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO:

Durante el año 2015 se registraron los siguientes niveles de recaudación en comparación con lo presupuestado:



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO:

Concepto	Participación 2015
Personal	21,43%
Servicios	78,41%
Bienes de Uso	0,01%
Bienes de Consumo	0,15%
Total gastos	100,00%

SERVICIOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

La Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, a través del Ministerio de Hacienda y Finanzas, contrató al Banco de Corrientes S.A. para la realización de los siguientes servicios, los cuales son desarrollados a través de nuestro proveedor estratégico S y K S.A.

1 SISTEMA INFORMÁTICO entorno Web y aplicativo domiciliario único.

2 ESTRUCTURA INTERIOR PROVINCIAL informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.

3 Capacitaciones técnicas y/o conductuales.

4 Propuestas de actualización de Normas y Procedimientos.

5 MESA DE AYUDA con servicio de 0800-0810.

6 Asesoramiento e implementación de un PLAN DE FISCALIZACIÓN.

7 HARDWARE Provisión de insumos informáticos, entre otros.

8 INFRAESTRUCTURA Dotación de recursos para la operación de los Puestos de control

A su vez, la Empresa subcontratista presta los siguientes servicios adicionales:

Un área de Gestión de la Calidad - coordinada por el Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad - que mantiene el S.G.C. ya certificado bajo las Normas ISO 9001:2008 de los procesos de la D.G.R.

El asesoramiento para el mantenimiento del área de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, coordinado por el Representante de la Dirección del S.G.S.T.I. con su sistema ya certificado bajo las Normas ISO-IEC 20000-1.

La provisión de recursos humanos en sectores donde la D.G.R. no cuenta con el personal suficiente o con el perfil necesario para llevar adelante las tareas, tales como: Gestión de la Calidad, Recursos Humanos, Atención al Contribuyente C.I.A.C., Soporte de Atención al Contribuyente; entre otros.

La colaboración en el mantenimiento de la infraestructura edilicia de Sede Central, C.I.A.C., Puestos de Control y Receptorías del Interior.

La colaboración y asesoramiento a fin de que la Dirección General de Rentas construya un modelo de gestión socialmente responsable a través de la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental. Implementación y mantenimiento del Modelo de Gestión Socialmente Responsable, de acuerdo a los lineamientos de GRI.

La D.G.R. ejecuta el control sobre los procesos y procedimientos en los que el Banco de Corrientes y S y K S.A. intervienen, mediante la supervisión permanente de las tareas que llevan a cabo y la evaluación anual de los proveedores, que realiza el Director de la D.G.R. (quien califica cada uno de los servicios prestados). Asimismo, también realiza la evaluación del desempeño del personal operativo, que desarrolla tareas a cargo de autoridades de la Dirección General de Rentas.

OBTENEMOS BUENOS RESULTADOS

CERTIFICACIONES LOGRADAS



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001:2008)

DESDE 2007 S y K acompaña a la DGR en la certificación de las Normas ISO 9001 a través del IRAM, poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, incorporando año tras año, más procesos y servicios

2015 — Auditoría Externa de Recertificación con ampliación del alcance a todos los trámites y sitios de la DGR.

SISTEMA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (ISO/IEC 20000-1:2005)

DESDE 2010 S y K S.A. logró que la Dirección General de Rentas de Corrientes sea el primer Organismo Público y Privado del país en obtener la Certificación en esta norma, el noveno en Sudamérica y el primero a nivel mundial, como Organismo Público Certificado.

El mismo contempla todos los servicios prestados por el area de Sistemas.

2015 — Auditoria externa de mantenimiento de certificado.

DONDE NOS ENCONTRAMOS

La D.G.R. desarrolla sus actividades en las oficinas de la ciudad de Corrientes, las receptorías del interior, los puestos de control fiscal y la Delegación C.A.B.A.



SEDE CENTRAL

25 de Mayo Nº 902, Corrientes Capital

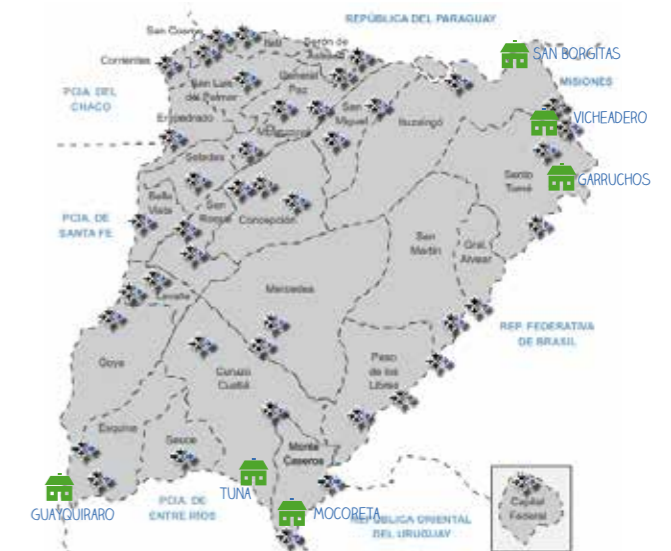


C.I.A.C.

(Centro Integral de Atención al Contribuyente), ubicado en Avenida Pujol Nº 2330, Corrientes Capital.



MONTE CASEROS



REFERENCIAS:



Receptorías



Puestos de control



PUESTOS DE CONTROL FISCAL EN RUTA

- Mocoreta Ruta Nac. Nº 14 km. 345
- Guayquiraró Ruta Nac. Nº 12 km. 648
- Vicheadero Ruta Nac. Nº 14 km. 776
- San Borgitas Ruta Nac. Nº 12 km. 1319
- Tuna Ruta Nac. Nº 127 km. Km. 300
- Garruchos Intersección Rutas Provinciales 94 y 23.



GOYA

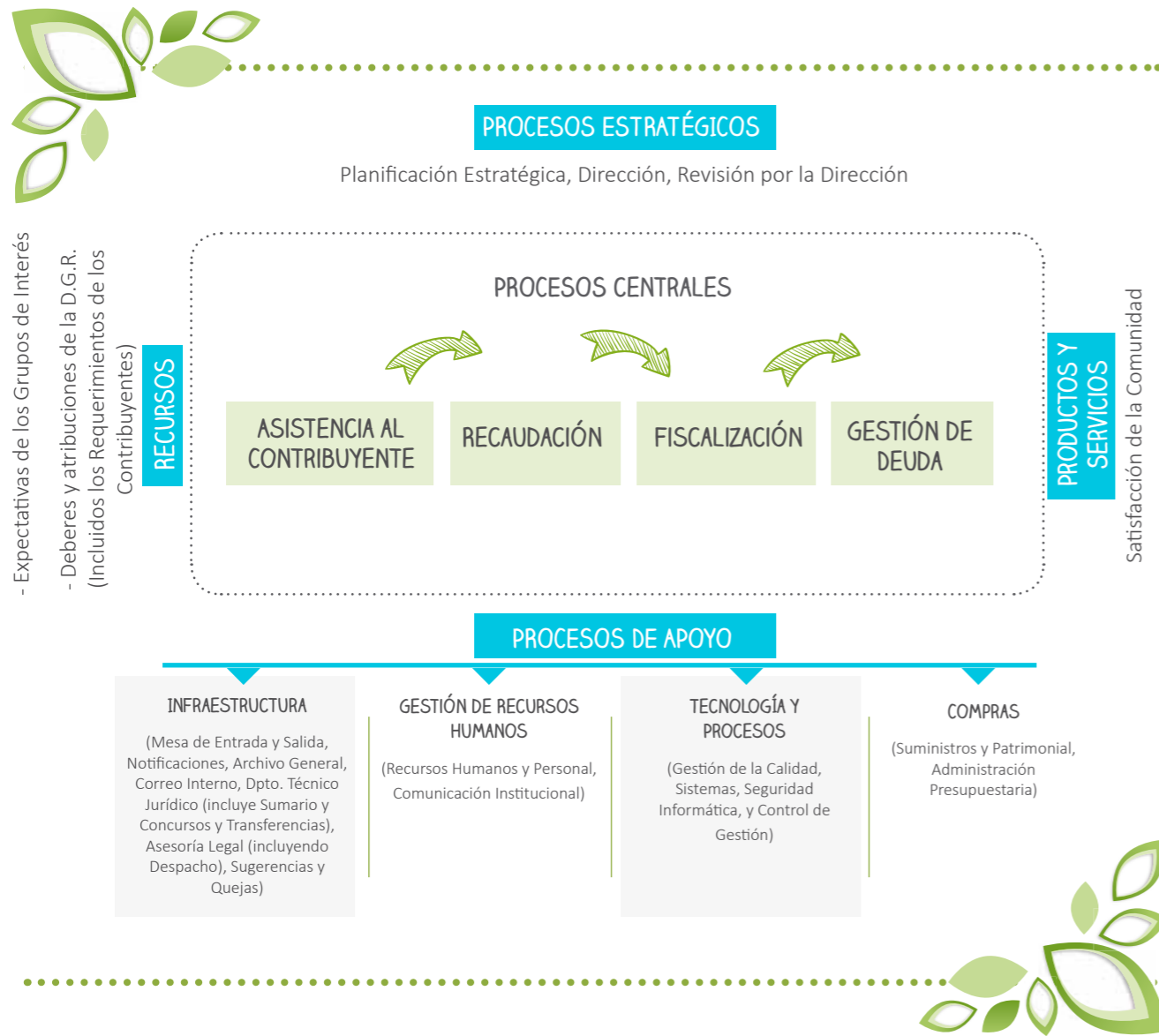
PROCESOS

La D.G.R. lleva adelante los procesos con la participación de S y K S.A., quien colabora con la gestión, aportando recursos humanos, tecnológicos, económicos, entre otros.

Procesos estratégicos, los cuales proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la Dirección: Planificación Estratégica (incluyendo Inteligencia Fiscal y Responsabilidad Social), Dirección y Revisión por la Dirección.

Procesos centrales, dirigidos específicamente al logro de la misión: Asistencia al Contribuyente, Recaudación, Fiscalización y Gestión de Deuda.

Procesos de apoyo, enfocados en dar soporte y facilitar la realización de las actividades centrales, a través de la provisión de recursos y su administración: Sistemas, Archivo General, Notificaciones, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad, etc.



Establecemos
Vínculos
 con nuestros
Grupos de Interés

PÚBLICOS DE INTERÉS

Nos conectamos periódicamente con los diferentes grupos de interés que están influenciados directa o indirectamente por el desarrollo de nuestra actividad. De acuerdo con el grado de proximidad con la Organización y características de cada uno, implementamos diferentes mecanismos de comunicación y/o participación.

Además, nos integramos con otros actores del mercado a través de nuestra participación activa en la comunidad, cámaras y asociaciones empresarias relacionadas con nuestra actividad.

COLABORADORES

- Encuesta de clima interno.
- Comunicaciones vía mail.
- Actividades de formación, talleres de trabajo, reuniones de trabajo.

- Evaluaciones de desempeño.
- Correo electrónico: comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar.

MINISTERIO DE HACIENDA

- Reunión de Revisión por la Dirección.
- Información de salida de la Revisión por la Dirección registrada a través de su correspondiente minuta.
- Reuniones periódicas.

PROVEEDORES

- Solicitud de servicio y/o pedido de cotización.
- Código de Conducta de Proveedores.
- Evaluación anual de Proveedores.
- Atención de sus consultas y reclamos.

CONTRIBUYENTES

Encuestas anuales de satisfacción de Contribuyentes .

Mesa de Ayuda:

- Corrientes 0800 555 7376.
- Resto del País 0810 555 7376.

Oficinas de atención al Contribuyente:

- Sede Central D.G.R.
- Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.).
- 39 Receptorías.

- 6 Puestos de control fiscal.
- Delegación CABA.

Página web: www.dgrcorrientes.gov.ar

Correo Electrónico Oficial: usuario@dgrcorrientes.gov.ar .

Correo Postal: 25 de Mayo 902. Planta Baja.

Carteleras informativas.

educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar.

MEDIO AMBIENTE

- Reuniones periódicas de seguimiento, con los responsables de cada proyecto:

- **Proyecto Fortaleza:** entrega de plástico trimestralmente.
- **Hospital Pediátrico Juan Pablo II:** entrega de tapitas trimestralmente.
- **Hogar de Ancianos:** entrega de lo recaudado por la venta del papel reciclado y lo recolectado en las campañas solidarias, trimestralmente.

COLABORADORES

Instituto Correntino del Agua y del Ambiente: recepción trimestral del papel reciclado.

Facultad de Medicina (Departamento de Graduados, Farmacología) recepción trimestral del papel reciclado.

Servicios y Consultorías y otros U.T.E: Recepción trimestral del papel reciclado / Tapitas.

Banco Hipotecario: Recepción del papel reciclado.

Ministerio de Hacienda: Recepción del papel reciclado.

COMUNIDAD

- Instituto de Cardiología de Corrientes.
- Universidad Siglo XXI.

- Club de Regatas Corrientes.
- Club San Martin.

NUESTRO EQUIPO DE COLABORADORES

Los integrantes de la Organización son los que poseen y conservan todo el conocimiento, así como las posibilidades de desarrollo y el futuro de la misma. Son el talento y por lo tanto, el máximo capital que la Organización tiene para continuar creciendo y mejorando.

Es por este motivo que el objetivo de la Organización es formar y adaptar ese conocimiento, gestionándolo y poniéndolo al alcance de todos aquellos que lo necesitan, tanto en lo relativo a los conocimientos generales como específicos; incrementando el compromiso, la mejora continua, la especialización y la capacidad de servicio al Cliente/Contribuyente. Para ello, tenemos en cuenta los siguientes principios:

1

Selección:



Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los perfiles de puestos definidos.

2

Formación:



Proporcionar formación y favorecer el aprendizaje continuo en todos los niveles, ya que constituye el medio para brindarle a la Organización el potencial humano.

3

Evaluación:



Evaluar la Gestión del Desempeño, que permite hacer foco en las competencias que cada persona debe tener para ser exitosa en su puesto, como un proceso continuo.

4

Motivación:



Diseñar acciones orientadas a mantener y desarrollar a los colaboradores. Mantener el nivel de excelencia y eficiencia en las tareas realizadas, prestando especial atención a la motivación y al sentimiento de pertenencia de las personas, por medio de acciones específicas:

-Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas para impulsar la excelencia a través del trabajo bien hecho.

-Innovar con ideas que permitan mejorar los procesos que llevamos adelante, con la finalidad de brindar el mejor servicio y lograr una mejor satisfacción interna y externa..

-Prestar especial atención a la comunicación interna, atendiendo a la necesidad de dar y obtener información dentro de la Organización, creando las condiciones necesarias para que ésta fluya clara, correcta y oportunamente.



NUESTRO COMPORTAMIENTO SE FORMALIZA EN EL CÓDIGO DE ÉTICA

El código de Ética de la D.G.R., establece y compromete a todos nuestros colaboradores a tener un comportamiento correcto en cada una de las acciones que desempeña.

Este documento, es la expresión concreta de nuestra cultura y nuestros valores éticos, el cual reafirma nuestra voluntad de mantener el máximo nivel de transparencia, honestidad e integridad y nos ayuda a hacer mejor lo que ya estábamos haciendo bien.

La aplicación de este Código será responsabilidad personal e indelegable de todos los empleados, quienes no podrán justificar su transgresión por desconocimiento o por instrucciones recibidas de cualquier nivel jerárquico.

1 ¿CÓMO SE DIFUNDE EL CÓDIGO?

Se entrega a los colaboradores al ingresar a la Organización formando parte del proceso de inducción.

2 ¿CÓMO SE PUEDEN REPORTAR INCUMPLIMIENTOS?

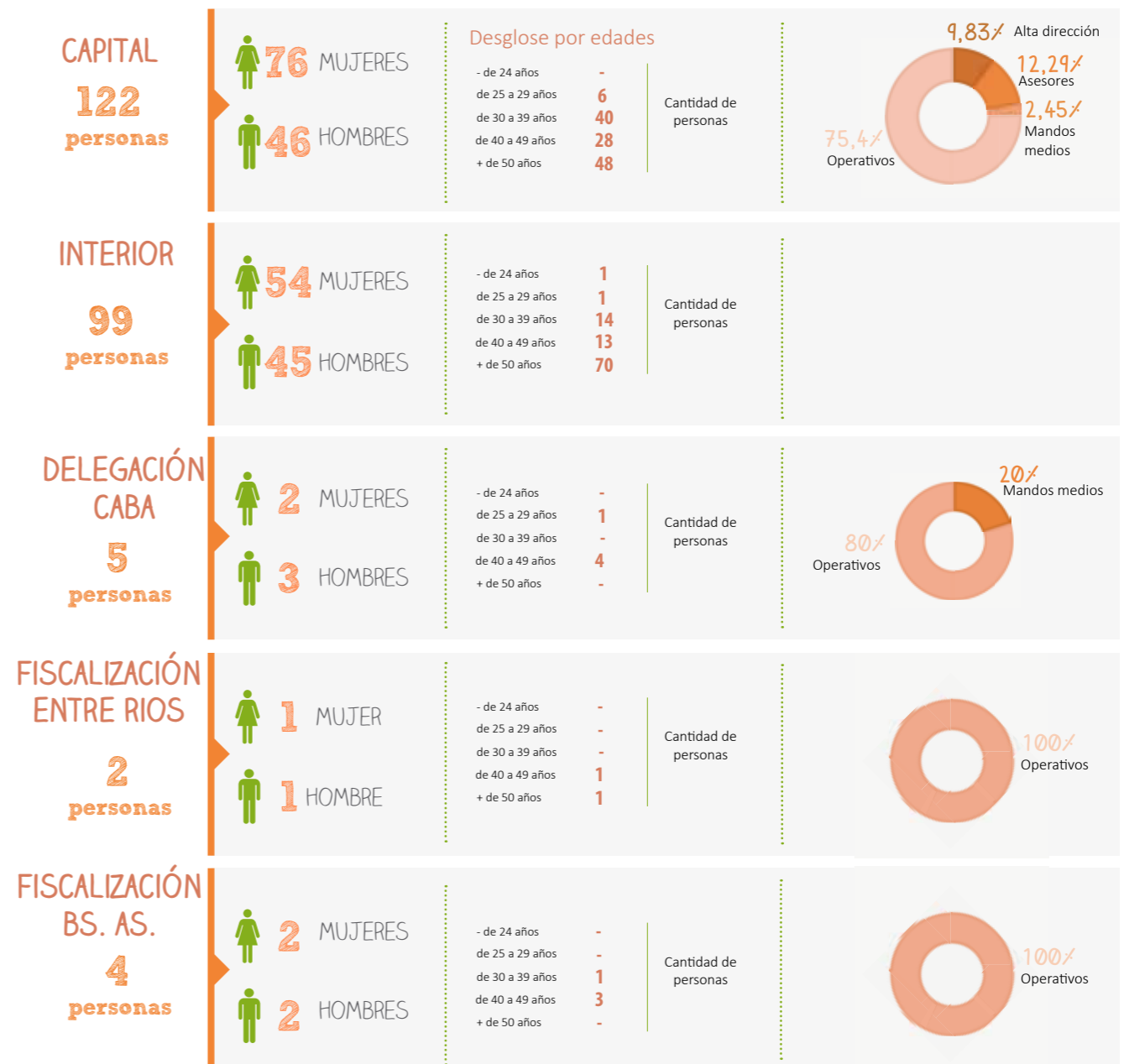
> A través de la línea ética: comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar

> A través del sector responsable de Personal.

Durante el año 2015, no se reportaron incumplimientos

CONFORMAMOS UNA GRAN FAMILIA

Somos **232** personas



EGRESOS

10 personas

- 7 JUBILACIONES
- 1 RENUNCIA
- 2 FALLECIMIENTOS

COLABORADORES QUE PERTENECEN A GREMIOS

12 U.P.C.N.
Unión del Personal Civil de la Nación

70 A.T.E.
Asociación Trabajadores del Estado
21 CAPITAL
49 INTERIOR

TRABAJAMOS PARA UN BUEN AMBIENTE LABORAL

Encuesta anual de clima:

OBJETIVOS

Conocer la percepción del personal acerca del ambiente laboral.

Evaluar el impacto que tienen las variables que constituyen el clima organizacional sobre el comportamiento y los resultados individuales.

Disponer de información para tomar acciones tendientes a mejorar los niveles de eficiencia y motivación del personal.

ETAPAS:

RELEVAMIENTO

Implementamos la encuesta en forma manual y anónima.



OBTENCIÓN DE DATOS

Las encuestas son procesadas por el área de Recursos Humanos y Responsabilidad Social.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados son remitidos a los responsables y analizados en conjunto con RRHH.

PLAN DE ACCIÓN

Las acciones específicas de cada departamento son definidas por cada responsable, con el acompañamiento de RRHH. Las acciones que involucran a toda la Organización, son definidas por la Alta Dirección.

RESULTADOS OBTENIDOS



(*) Contestaron colaboradores de S y K y DGR.

ENCUESTA 2015

Resultados obtenidos en cada atributo de la encuesta realizada:

• IMPARCIALIDAD	93%	• CREDIBILIDAD	89%
• ORGULLO	92%	• RESPETO	84%
• CALIDAD	91%	• INFRAESTRUCTURA	79%
• CAMARADERIA	89%		

MANTENEMOS UN DIALOGO INTERNO

Los canales de comunicación interna son fundamentales para escuchar y conocer a los colaboradores, mantenerlos informados y conectados.

Asimismo, a los efectos de optimizar la comunicación interna, se establece el escalamiento jerárquico y funcional de consultas, como vía principal de canalización de las dudas o inquietudes que se planteen en el desempeño habitual de las funciones de los integrantes de la Organización, y que no puedan ser evacuadas mediante la consulta del sistema documental disponible en la Intranet y en el sitio Web de la Dirección General de Rentas.

Cabe aclarar que desde la Organización se garantiza la libre asociación sindical.



INTRANET

Existen discos compartidos desde donde se accede a diverso tipo de información, referida a estadísticas, planillas de trabajo, formularios, padrones, materiales de capacitación, así como también toda la documentación relativa a la gestión sustentable.



LÍNEA ÉTICA

A través de la dirección de correo electrónico: comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar, para que todos los colaboradores puedan informar sus preocupaciones y/o denuncias.



ENCUESTA DE CLIMA

Permite relevar recomendaciones, opiniones y sugerencias sobre el desempeño y comportamiento del equipo de responsables y otros aspectos institucionales que hacen al ambiente laboral.



CANALES INFORMALES

La Organización fomenta los canales de comunicación informales, como ser las reuniones de sectores, festejos (formales e informales), jornadas de trabajo, actividades recreativas, etc. que posibilitan que la comunicación fluya.



CORREO ELECTRÓNICO

Es el medio formal más utilizado para comunicar temas de trabajo y también cuestiones sociales, por su rapidez, eficiencia y cobertura.



POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN
Facilitar los conocimientos, habilidades / competencias y herramientas necesarias para desarrollar adecuadamente sus funciones.

183 personas participaron de capacitaciones

107 Mujeres
76 Hombres

12.19hs total de horas de capacitación promedio por persona en el año.

POR CATEGORÍA:
27% Alta dirección y Mandos Medios
73% Operativos

POR TIPO:

	Capacitaciones		Total
	Programadas	No Programadas	
Técnico-Tributario	17	5	22
Sistemas Informáticos	10	6	16
Sistemas de Gestión	6	1	7
Responsabilidad Social	2	0	2
Habilidades	0	6	6
TOTALES	35	18	53

POLÍTICA DE INDUCCIÓN

Tiene por objetivo facilitar la integración y el compromiso de los colaboradores nuevos que ingresan a trabajar a nuestra Organización, o que cambian de puesto. Para ello se buscará lograr una rápida adaptación, dar una visión global de la organización y específica de cada una de sus áreas/departamentos que la integran.

INDUCCIONES:
8 Personal nuevo - 7 pasantes - 1 en Receptoría Colonia Liebig
5 Rotación interna
7 Licencia prolongada

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO
Evaluar el trabajo del personal, puesta en práctica de sus conocimientos y experiencia adquirida, en relación a las competencias definidas para cada puesto.

Pasos a seguir:
1) Evaluación del Desempeño
2) Retroalimentación
3) Plan de Acción
4) Seguimiento de Planes de Acción

TOTAL PERSONAL EVALUADO:
169 personas
101 Mujeres
68 Hombres

77% Cumplimiento

84 personas CAPITAL
85 personas INTERIOR

Nota 1: no se realiza la evaluación de desempeño a Gerentes, Personal Operativo (Administración, Mantenimiento, Ordenanza).

POLÍTICA DE SEGURIDAD OCUPACIONAL
Compromiso con todas las personas de la Organización, con la seguridad y salud ocupacional.

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Identificar los riesgos de manera de proteger la integridad física y la salud de todos los trabajadores.
- Detectar y prevenir las enfermedades profesionales que puedan afectar a los trabajadores.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad y salud ocupacional que sean aplicables.

- Establecer canales de comunicación que permitan que los colaboradores estén debidamente informados.
- Exigir una conducta responsable y proactiva en materia de seguridad y salud ocupacional a nuestros Proveedores.
- Mantener siempre una comunicación e información oportuna, veraz y clara con los colaboradores, contratistas, clientes, proveedores, visitas, autoridades y comunidad.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN
Instrumento de comunicación y motivación más valorados entre la Persona y la Organización.

- Ser coherente con el grado de complejidad y responsabilidad asumida por la persona en su puesto.
- Ser acorde con el esfuerzo y desempeño.

La D.G.R. es un organismo dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes, que es quien define la remuneración de cada empleado público, de acuerdo al organismo en el cual se desempeña, las escalas y demás normativas vigentes; motivo por el cual no se tiene injerencia directa sobre su definición.

De igual modo, desde la Dirección se vela por respetar los principios de igual tarea, igual remuneración, mayores responsabilidades, mayor remuneración, etc.

POLÍTICA DE BENEFICIOS
Apoyar a sus trabajadores otorgándole beneficios que sirvan para mantener un equilibrio entre las demandas de su vida laboral y familiar.

Para lograr este compromiso orienta su gestión a:

- Promover un entorno laboral que asegure un ambiente de trabajo saludable y confortable.
- Apoyar e incentivar la participación de los trabajadores y sus familias en actividades deportivas y recreativas, que lleve a cabo la Organización.
- Facilitar y motivar la participación de los hijos de los colaboradores en actividades de esparcimiento que se lleven adelante.

Licencia por maternidad/paternidad concedidas:
5 Mamás

POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

Para los casos de trabajadores accidentados o con licencias prolongadas la reinserción se produce una vez que Dto. de Personal recibe el alta médica correspondiente.

Se analiza en cada caso si es necesario el cambio de tareas y funciones según prescripción o recomendación médica.

7 casos de reinserción laboral por licencias prolongadas.

MINISTERIO DE HACIENDA

La D.G.R. es una repartición del Gobierno Provincial que recauda los tributos provinciales que son administrados por el Ministerio para cubrir las necesidades de recursos de la Provincia de Corrientes. El director mantiene reuniones periódicas con el Ministro de Hacienda y Finanzas y/o funcionarios del Ministerio, en las cuales se tratan temas vinculados a la gestión tributaria, servicios, entre otros.

S Y K S.A. (SUBCONTRATISTA DEL BANCO DE CORRIENTES)

La empresa S y K S.A. es un socio estratégico de la Dirección, puesto que es quien ejecuta el contrato que firmaron el Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes y el Banco de Corrientes S.A. para la provisión del servicio de asistencia a la administración tributaria de la Provincia de Corrientes, con el suministro de bienes y servicios, que incluye:

- Provisión e Implementación de un sistema entorno web y un aplicativo domiciliario único; que permite presentaciones/tramites web y la eliminación del tratamiento manual de pagos y declaraciones juradas;

Informatización de la estructura interior provincia, a través de una red de comunicación operativa todo el año;

- Implementación de una Mesa de Ayuda, con servicio de 0800- 0810.

- Capacitación en temáticas diversas, en función a las necesidades detectadas por los responsables de los procesos;

- Asesoramiento para el desarrollo e implementación de un Plan de Fiscalización determinando cantidad de casos y montos a definir por el equipo de trabajo e individualmente;

- Propuestas de actualización de Normas y Procedimientos, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad y proyectos elevados a las autoridades pertinentes;

- Desarrollo de un área de Gestión de la Calidad, el cual mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo las Normas ISO 9001:2008 de los procesos de la D.G.R.;

- Provisión y mantenimiento del inmueble utilizado por la D.G.R para el Centro Integral de Atención al Contribuyente y Archivo General;

- Implementación y mantenimiento del área de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información

(S.G.S.T.I.), que mantiene y mejora continuamente este sistema certificado bajo las Normas ISO-IEC 20000-1;

- Colaboración y asesoramiento a fin de que la Dirección General de Rentas desarrolle, implemente y mantenga un modelo de gestión socialmente responsable a través de la contribución activa y voluntaria para el mejoramiento social, económico y ambiental;

- Provisión de recursos humanos en sectores donde la D.G.R. no cuenta con el personal suficiente o con las habilidades necesarias para llevar adelante las tareas como ser: Gestión de la Calidad, Recursos Humanos, Atención al Contribuyente en el Centro Integral de Atención al Contribuyente, Soporte de Atención al Contribuyente, Mesa de Ayuda, Coordinación de Puestos de Control, entre otros;

- Implementación de un Plan de Educación Tributaria que tiene por objetivo fortalecer la conciencia tributaria y optimizar el control de la evasión fiscal a través de la participación ciudadana, sea como integrantes de núcleos familiares, de establecimientos educativos de distintos niveles (niños y jóvenes que constituyen futuros contribuyentes), o de la sociedad en general;

- Provisión de hardware e insumos informáticos;
- Provisión de papel, entre otros.

NUESTRA COMUNIDAD

Son todas las personas que conforman la sociedad de la Provincia de Corrientes, que ceden su poder soberano al Estado, procurando que éste los proteja, preserve sus bienes y vele por el interés general. Por este poder soberano delegado, la D.G.R. debe rendir cuentas de sus acciones y prácticas internas, haciendo especial hincapié en aquellas que afecten de forma más directa a los sujetos que conforman la sociedad. Las acciones desarrolladas en la Comunidad se encuentran detalladas en el apartado de Programas RS.

EL TRABAJO CON LOS CONTRIBUYENTES

Son las personas físicas y jurídicas que interactúan con la D.G.R., requiriendo sus servicios e información, ya sea porque deben pagar algún tributo o deben presentar o solicitar ciertos datos tributarios que son guardados en la base de datos de la organización.

COMPROMISO CON LOS CONTRIBUYENTES

- 1** Informar de modo veraz y completo, sobre los deberes y obligaciones.
- 2** La obligación de prevenir cualquier contratiempo o perjuicio previsible en los servicios.
- 3** La obligación de no ocultar u ofrecer menor información sobre los servicios disponibles.

NUEVOS SERVICIOS WEB

- Rediseño del Portal Web de la DGR conforme al Sistema Portal Único de Gobierno de la Provincia de Corrientes.
- Pagos electrónicos, a través de la Red Interbanking.
- Régimen Extraordinario de Regularización de Multas para deudas del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, Sellos y Tasa de Marcas y Señales.

COMUNICACIÓN Y CONTACTO

Contamos con diferentes canales de atención y comunicación que permiten realizar consultas a la medida de cada necesidad.

Presencial

- Oficinas de Atención al Contribuyente
 - 1 Delegación CABA
 - 1 Corrientes Capital -C.I.A.C.-
 - 39 Receptorías en el interior de la Provincia de Corrientes.
- Puestos de Control
 - Tuna
 - Mocoreta
 - San Borgita
 - Garruchos
 - Guayquiraró
 - Vicheadero

No Presencial

- Página WEB: www.dgrcorrientes.gov.ar
- Mesa de Ayuda
 - 0800- 555 7376
 - 0810- 555 7376
 - mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar

MEJORAS EN LOS SERVICIOS:

- Sistema de Administración de Turnos en el CIAC y en Goya:**
Se cambió la pantalla donde se visualizan los turnos y de donde se retiran los mismos, así como su diseño y la configuración e instalación una nueva versión de software de última generación.
- Ingresos brutos - Convenio Multilateral:**
Se automatizó la metodología de inscripción, reinscripción y cambio del régimen de los trámites del Impuesto mediante el Sistema Padrón Web de Convenio Multilateral.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CONTRIBUYENTES:

Anualmente se realiza una encuesta de satisfacción a contribuyentes de la D.G.R. de la Provincia de Corrientes, a través de un encuestador externo.

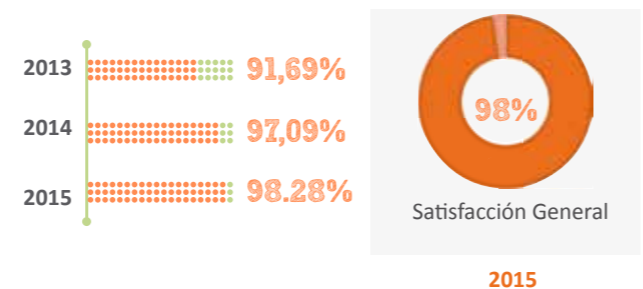
FECHA DE REALIZACIÓN: Del 08/6 al 10/7 del 2015

MODALIDAD: Cuestionario Semiestructurado

TIPO DE MUESTRA: Al azar, al realizar trámites dentro de la DGR

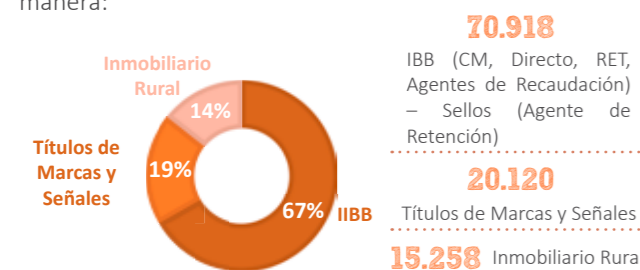
ENCUESTADOR: Consultora Nordeste

ALCANCE: Capital Federal, Corrientes Capital, Saladas, Bella Vista, Goya, Esquina, Santa Lucia, Sauce, Curuzu Cuatiá, Peruggorria, Mercedes, Mariano Loza, Paso de los Libres, Alvear, Monte Caseros, Mocoreta, La Cruz, Santo Tome, Virasoro, Colonia Liebig's, Ituzaingó, San Luis del Palmar, Paso de la Patria, San Cosme, Itatí, Santa Rosa, General Paz e Ita Ibaté.



Universo de Contribuyentes:

Al 31/12/2015 la cantidad total de objetos imponible activos asciende a 106.296, distribuidos de la siguiente manera:



PROMOCIONAMOS NUESTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Se realiza a través de la difusión de información en la página web y en medios locales.

DIFUSIÓN EN LOS MEDIOS LOCALES:

- TV**: - Promoción de los concursos e información de interés.
- Página WEB**
- Prensa** (Impresa y Digital)
- Radio**: Cumplimiento de las obligaciones fiscales y vencimientos

CONCURSOS

V "UN TICKET PARA GANAR"

Para la comunidad

Como participar:

1. Completar correctamente los juegos del folleto
2. COLOCAR UN TICKET VALIDANDO DATOS. Depositarlos en las urnas habilitadas
3. Sorteos de electrodomésticos

EVENTOS CON CONTRIBUYENTES

EDUCACIÓN TRIBUTARIA

El objetivo del Plan de Educación Tributaria es concientizar y educar a la comunidad para reducir la evasión fiscal y la economía informal

CAPACITACIONES

- Destinado a:
- Docentes y Alumnos Secundarios de Corrientes Capital e Interior de la Provincia
 - Consejo profesional de Ciencias Económicas.
 - Universidades
 - Emprendedores: Programa Provincial Corrientes Emprende.

22 CAPACITACIONES
741 PERSONAS CAPACITADAS



V "PREMIO D.G.R. CORRIENTES MICRO EMPRENDIMIENTOS"

Para estudiantes del último año de la secundaria

Se evalúan los planes de negocios que contemplan el componente tributario

Se realizan entrevistas personales a los alumnos.

40 PROYECTOS evaluados

PREMIOS

Aporte de capital para la ayuda de la realización de los Proyectos.

PREMIO A LA CALIDAD 3era Edición.
Aporte de capital para la ayuda de la realización del Proyecto.

Se evalúa:

- PRODUCTO
- PROCESO
- CLIENTE
- MEDIO AMBIENTE

V JUNTANTO TICKETS GANAMOS TODOS

Para alumnos secundarios de 5to. Y 6to año

Certamen de preguntas y respuestas de contenido tributario.

5 ZONAS

22 ESCUELAS
224 ALUMNOS

PREMIOS

VIAJE EDUCATIVO Conociendo Corrientes

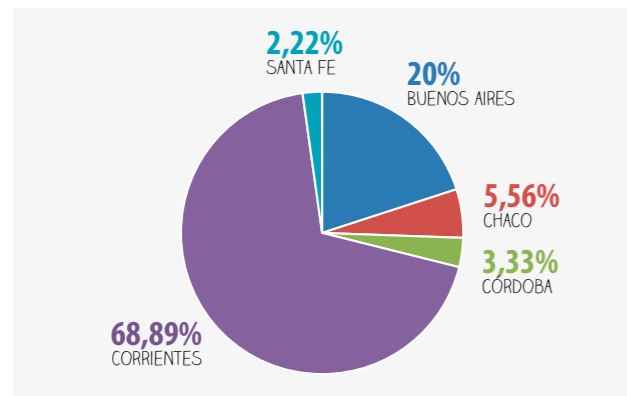
EQUIPO DE SONIDO para los colegios que llegaron a la final.

NUESTROS PROVEEDORES

Conforman el conjunto de organizaciones y/o sujetos que proporcionan periódicamente a la D.G.R. bienes y servicios que le permiten cumplir con sus objetivos. La D.G.R. debe garantizarles la seguridad de la relación contractual y promover su desarrollo.

Los proveedores son vitales para el éxito de la Organización, puesto que de la calidad de sus servicios y productos dependerá la calidad de los servicios y productos de la Organización. En este sentido, podríamos hablar de una necesidad mutua (reciprocidad de obligaciones) pues los proveedores y la Organización, en muchos casos, pueden ser exitosos o fracasar juntos.

Priorizamos la contratación de proveedores de la Provincia de Corrientes y Provincias limítrofes, siempre que las condiciones y calidad sean similares a los foráneos. Sobre el total de proveedores contratados durante el período del reporte, el 63 % corresponde a esta región.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

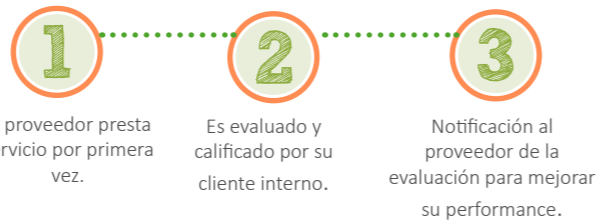
Los proveedores que prestan servicios clave son evaluados, teniendo en cuenta los distintos atributos del servicio/producto que los mismos proveen y el cumplimiento de aspectos de los Derechos Humanos.

Dicho proceso de evaluación forma parte de los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad que aplicamos.



97
PROVEEDORES APROBADOS

METODOLOGÍA



Se realiza anualmente la reevaluación de los proveedores aprobados.

Ninguno de nuestros proveedores presenta riesgo de ningún tipo en cuanto a casos de explotación infantil y trabajo forzado

COMPRAS

D.G.R. ha desarrollado en conjunto con S y K S.A. una serie de principios que guían la gestión de compras en pos de minimizar el impacto al medio ambiente.

Principios del manual de buenas prácticas ambientales

1. Tener en cuenta criterios ambientales
2. Solicitar sólo las cantidades necesarias.
3. Acordar con los proveedores para que la entrega de productos y materiales se realice de una forma óptima.
4. Dar prioridad a aquellos productos que contengan elementos recargables.
5. Optimizar el empleo de materiales de uso administrativo, para reducir la generación de residuos y obtener un ahorro de energía.
6. Valorar la adquisición de elementos reciclados, de equipos y materiales de oficina fabricados con componentes reciclados.
7. Leer cuidadosamente el etiquetado de los productos. Estar al tanto de símbolos de peligrosidad y toxicidad.

EJEMPLOS DE COMPRAS RESPONSABLES

- Papel por lote.
- Cartuchos y tonners recargados.
- Materiales de limpieza amigables con el medio ambiente.
- Recarga de gas Freón o R22 a los aires acondicionados.
- Lámparas de bajo consumo.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES:

Principios, Valores y Derechos Humanos	Medio ambiente, higiene y seguridad	Calidad de empleo y transparencia en la Gestión	Aspectos legales impositivos
Integridad comercial	Igualdad y Diversidad	Gestión de Riesgos	Selección y gestión de proveedores

Contamos
• con un •

Voluntariado

comprometido
con nuestros

Programas de RS

NUESTRO EQUIPO DE VOLUNTARIOS

Generamos espacios valiosos para la acción solidaria de nuestros colaboradores. De esta manera, impactamos de forma positiva en la comunidad y les brindamos bienestar a los propios voluntarios, favoreciendo el espíritu de equipo.

El voluntariado es la base para la gestión de los programas de Responsabilidad Social. Desde el año 2012, se encuentra conformado el Grupo de Voluntarios, compuesto por colaboradores de diferentes áreas y niveles de la Organización.

Nuestros voluntarios dedican parte de su tiempo y su talento a contribuir positivamente en los distintos proyectos asignados a cada programa. Es así, que a través de su participación activa y diferentes aportes, ha sido posible el desarrollo de programas de RS impulsados desde la gestión de S y K S.A. en la D.G.R. de la Provincia de Corrientes.



A BIENESTAR LABORAL - BENEFICIOS

FESTEJAMOS FECHAS IMPORTANTES	Día del Padre Realizamos un concurso para todos los Papás	Día del Niño Compartimos el desayuno en el B° Dr. Montaña.
	Día de la Madre Realizamos un concurso para todas las Mamás	Día del Trabajador Compartimos el postre hecho por voluntarios.
	Día del amigo	

ESTAMOS EN LOS DETALLES



ASESORAMIENTO NUTRICIONAL

Entre los meses de Enero a Diciembre de 2015 la médica nutricionista contratada atendió en Sede Central y C.I.A.C un total de 41 pacientes que le realizaron distintas consultas para determinar su estado nutricional e implementar cuidados específicos.

41 PACIENTES

Mujeres 21

20 Hombres



MOVESE

Persiguiendo la motivación de un estilo de vida saludable que involucre la práctica de ejercicios físicos de forma cotidiana, se han entregado cupones con descuento para asistir a los gimnasios adheridos al programa.

164 CUPONES ENTREGADOS

DÍA AL AIRE LIBRE EN FAMILIA

Incentivando la participación de los trabajadores y sus familias en actividades recreativas, se organizó una visita al comedor de San Cayetano donde compartimos el almuerzo y pasamos el día jugando al fútbol, voley, paseos a caballo y otras actividades de ocio. Cada familia llevó una donación de alimentos no perecederos para el comedor.

Asistieron 56 Familias

118 personas



B COMUNIDAD

Somos una Organización familiarmente responsable, basada en el compromiso y bienestar de la comunidad, cuidando e integrando la vida personal y profesional.

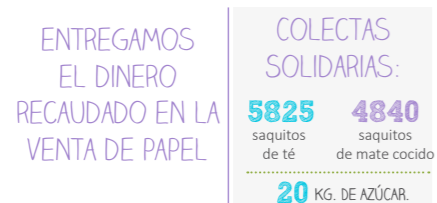
TECHO

- Participamos activamente ayudando con voluntarios para la construcción y la colecta solidaria organizada por la ONG TECHO.



HOGAR DE ANCIANOS JUANA C. DE CHAPO

Entregamos el dinero producido de la venta del papel recolectado a través del Programa Taita & Cuatia, y se realizaron colectas solidarias en las que participó el personal de D.R.G. y S y K.S.A.



HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

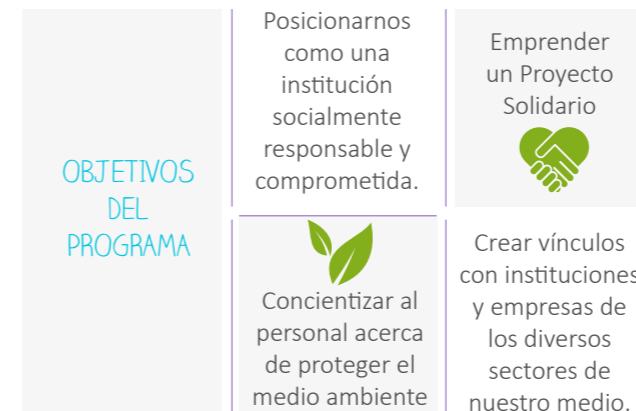
Se realizaron campañas solidarias mediante las cuales juntamos pañales y leche en polvo para el Hospital Pediátrico. Además acompañamos las donaciones con la entrega de tapitas de nuestra campaña de reciclado (Ver pág. 36)



C MEDIO AMBIENTE

Como empresa creemos que es importante abordar el eje medioambiental para cuidar nuestro entorno, buscando siempre la adopción de medidas de costos eficaces para impedir la degradación del medio ambiente en los procesos de planificación operativa y el desarrollo de nuevos servicios. Dentro del mismo, nos focalizamos en concientizar internamente a nuestros colaboradores en diversas temáticas ambientales.

REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL



PAPEL RECICLADOS EN KG.



CONSUMO DE LUZ

Uno de los aspectos del cuidado del medio ambiente es el uso racional de los recursos. A continuación los resultados obtenidos por las diferentes instancias de concientización.

Casa Central:



C.I.A.C.:



PROCESO DE REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL



CONSISTE EN:

- Recolectar el papel utilizado en ambas caras para ser reciclado.
- Reutilizar el papel que haya sido impreso solo en una cara.
- El papel es recolectado y clasificado para la venta.

AMIGOS DEL PROYECTO

- Ministerio de Hacienda
- Instituto Correntino de Agua y Ambiente: ICAA
- Facultad de Medicina: Dpto. Graduado / Farmacología
- Servicios y Consultoría S.A. y otros U.T.E. / SG S.A.
- Banco Hipotecario

CONSUMO DE RESMAS



*A partir del año 2015 operaron en su totalidad los 6 puestos de control fiscal en ruta, incrementando de esta manera la operatividad en aproximadamente un 70%.

Expectativa superada!

<p>EN CASA CENTRAL: se utilizaron 5400 KW. MENOS</p>	<p>EN CIAC: se utilizaron 1502 KW. MENOS</p>
---	---

CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS

TAPITAS

Se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II para su venta y obtención de recursos. En este proceso participa no solo el personal de S y K S.A. y la D.G.R., sino también sus familias.

Amigos del proyecto: Servicios y Consultoría y otros U.T.E.

2014  50.000 TAPITAS

2015  70.500 TAPITAS



BOTELLAS

Las botellas descartables, se depositan en el contenedor identificado para tal fin, sin la tapita, para ser donadas al Proyecto Fortaleza para su reutilización y reciclado.

2014  149,5 KG.

2015  103,5 KG.



EL AGUA

El agua corriente que se consume en la Organización se obtiene del Río Paraná y proviene de las plantas potabilizadoras de Aguas de Corrientes S.A., la cual es una empresa que obtuvo por parte del estado la concesión integral de los servicios de agua potable y desagües cloacales.

EL CONSUMO DE AGUA

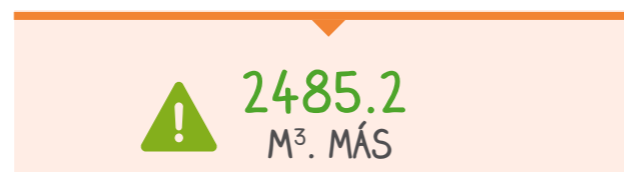
Para reducir el consumo de agua, se continuó con la implementación de las siguientes acciones en ambas dependencias (Central / CIAC)

- Concientización a todo el personal en el uso racional del agua (a través de correos electrónicos, carteles, recordatorios, etc.)
- Revisión de cañerías, grifos, etc., para identificar y reparar posibles pérdidas.

Casa Central:

2014  4497.6 M³.

2015  6982.8 M³.



* El valor se obtiene tomando el dato de m³ de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.

** Consumo correspondiente al 60% del total en función a la cantidad de personal de S y K / DGR en Sede Central.

C.I.A.C.:

2014  846 M³.

2015  868 M³.



* El valor se obtiene tomando el dato de m³ de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.

En 2016 se trabajará en la concientización a los colaboradores de todas las campañas de uso racional de recursos y reciclaje de residuos, para mejorar los resultados

DISPENSERS DE AGUA

Si bien el agua es potable y puede ser consumida por el personal, contamos con dispensers de agua mineralizada en envases retornables (botellones de 20 litros).

PROTEGEMOS EL MEDIO AMBIENTE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Con el objeto de llevar a la gestión diaria de todas las personas que se desempeñan en la Organización las buenas prácticas en materia de Seguridad e Higiene, se ha desarrollado un manual que contiene guías de acción para un comportamiento responsable.

Se promueven instancias de capacitación y consultas del Manual de Buenas Prácticas, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales derivados de las actividades desarrolladas.



ENERGÍA

- Concientizar sobre el uso racional y responsable de la energía.
- Implementar medidas que permitan la reducción del consumo de energía eléctrica como ser apagar las maquinas al salir y las luces por sectores.



AGUA

- Asegurar que las canillas, grifos, etc, queden bien cerrados y no tengan pérdidas.
- No utilizar el inodoro para arrojar desechos, utilizar para ello los tachos destinados a tal fin.
- Concientizar sobre el uso racional y responsable del agua.



AIRE

- Evitar el uso de aerosoles que contengan C.F.C.'s (son los principales responsables del adelgazamiento de la capa de ozono, son productos formados por átomos de carbono, cloro y flúor) o compuestos orgánicos volátiles.
- Promover el uso de la bicicleta siempre que sea posible, o ir caminando a los lugares cercanos.
- Compartir los viajes en automóvil con vecinos, amigos o compañeros de trabajo.
- Preferir el transporte público.
- Al barrer, no levantar polvo, porque este se incorpora a la atmósfera.

OFICINAS LIBRE DE HUMO DE TABACO

La Empresa, en forma conjunta con la D.G.R., ha logrado certificar (Sede Central y C.I.A.C.) como Institución con "AMBIENTE LIBRE DE HUMO DE TABACO".

Es importante destacar el compromiso de todo el personal, tanto de la DGR como de S y K.S.A, para lograr este cometido tan importante y preciado por todos.

COMUNICACIONES VERDES

Relizamos comunicaciones electrónicas:

Fechas importantes



Eco-Noticias

Invitaciones





Trabajamos

• cada día •

motivados

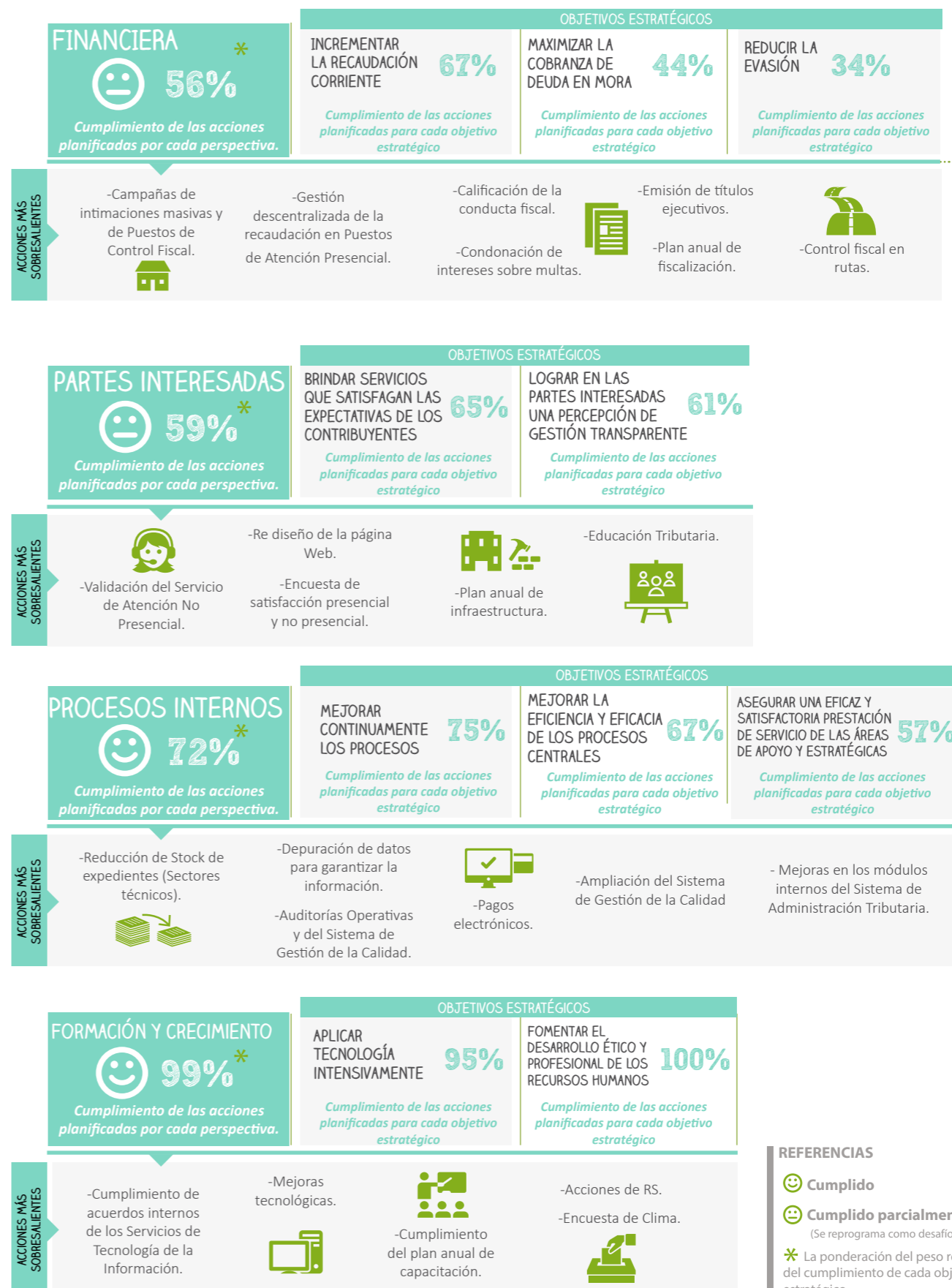
por alcanzar
nuevos

Desafíos

LOGROS 2015

DESAFÍOS 2016

NUESTROS LOGROS 2015



REFERENCIAS

😊 **Cumplido**

😊 **Cumplido parcialmente**
(Se reprograma como desafío 2016)

* La ponderación del peso relativo del cumplimiento de cada objetivo estratégico.

FINANCIERA	INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN CORRIENTE - Gestionar la cobranza de deuda corriente. - Incrementar las presentaciones y pagos voluntarios - Potenciar los regímenes de Recaudación (agentes)	MAXIMIZAR LA COBRANZA DE DEUDA EN MORA - Gestionar la mora en instancia administrativa. - Gestionar la mora en instancia judicial.	REDUCIR LA EVASIÓN - Incrementar la percepción de riesgo DGR. - Potenciar las acciones de verificación y fiscalización. - Detectar Agentes Económicos No Inscriptos.
------------	--	---	--

PARTES INTERESADAS	BRINDAR SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONTRIBUYENTES - Brindar asesoramiento de calidad. - Lograr en el Contribuyente una experiencia de contacto satisfactoria. - Optimizar los tiempos de prestación de servicio al Contribuyente.	INCENTIVAR A LAS PARTES INTERESADAS A ACTUAR COMO AGENTES DE CAMBIOS DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE - Concientizar en el uso racional de los recursos. - Promover la vida activa, saludable y el respeto de los derechos humanos y laborales.	LOGRAR EN LAS PARTES INTERESADAS UNA PERCEPCIÓN DE GESTIÓN TRANSPARENTE - Consolidar a la Organización como el organismo recaudador de la Provincia. - Consolidar la comunicación interna y externa. - Fortalecer la cultura tributaria.
--------------------	---	---	--

PROCESOS INTERNOS	ASEGURAR UNA EFICAZ Y SATISFACTORIA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE APOYO Y ESTRATÉGICAS - Garantizar el cumplimiento de los requisitos definidos, la distribución oportuna, y la disponibilidad de los registros. - Optimizar la gestión del personal y los recursos (informáticos, financieros y materiales).	MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS - Garantizar la calidad de la información que sustenta los procesos. - Innovar en la gestión de procesos.	MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS CENTRALES - Optimizar el proceso de asistencia al Contribuyente. - Optimizar el proceso de fiscalización. - Optimizar el proceso de gestión de deuda. - Optimizar el proceso de recaudación.
-------------------	---	---	--

FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	APLICAR TECNOLOGÍA INTENSIVAMENTE - Gestionar las capacidades de los sistemas.	FOMENTAR EL DESARROLLO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES EN UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO - Gestionar el Clima laboral fomentando el desarrollo ético en las relaciones. - Gestionar el desempeño de las personas.
-------------------------	--	--

CONTÁCTENOS

Queremos hacer del reporte de Responsabilidad Social de S y K S.A. un proceso de mejora continua. Sus comentarios nos ayudan a seguir perfeccionando nuestra rendición de cuentas sobre las actividades con valor social que llevamos adelante, de manera que informemos a nuestros públicos clave los temas de su interés.

¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS PERTENECE UD.?

- Personal Proveedores Otros
 Clientes Medio ambiente y comunidad
 Contribuyentes Ministerio de Hacienda

CLASIFIQUE LOS ATRIBUTOS DEL INFORME CON UN PUNTAJE DEL 1 AL 10

- Diseño del reporte
 Organización de la información
 Cantidad de información
 Claridad de la información
 Contenido del informe
 Relevancia de la información

¿CUÁL FUE EL CAPITULO MÁS INTERESANTE PARA UD.?

- Perfil de la Organización
 Gobierno Corporativo
 Públicos de interés
 Programas de RS

¿QUÉ OTRA INFORMACIÓN LE GUSTARÍA ENCONTRAR EN LOS PRÓXIMOS REPORTES?

.....

.....

.....

NOMBRE:

APELLIDO:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

Por favor solicitar el formulario a responsabilidadsocial@dgrcorrientes.gov.ar y enviarlo por el mismo medio o por correo postal a:

Sede Central: 25 de mayo 902- Corrientes Capital

Teléfono: 54 379-4476526