

2017



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Dirección General de
RENTAS
Corrientes



Alcance del Reporte de la DGR



Nombre de la publicación

Reporte Anual de Sustentabilidad 2017



Período cubierto

Enero a Diciembre 2017



Entidades Incluidas

Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes (DGR).



Alcance Geográfico

Provincia de Corrientes - República Argentina



Ciclo de Presentación Anual

Sexto Reporte de Sustentabilidad publicado

ESTRUCTURA

Apertura



Mensaje del Máximo Responsable acerca de nuestra GESTIÓN SUSTENTABLE

Desarrollo



Se divide en capítulos específicos que responden a la forma de trabajar en nuestra Gestión Sustentable.

PROCESO

Materialidad



Se realiza el análisis para identificar asuntos materiales.

Confeción



El equipo de RS trabaja en el relevamiento de información relativa al desempeño económico, social y ambiental.

Aprobación



Los miembros del Comité Ejecutivo aprueban el contenido previo a su publicación.

VERIFICACIÓN

Global Reporting Initiative

- ✓ Reporte elaborado de conformidad con los estándares GRI
- ✓ El reporte cumple con todos los criterios de la opción exhaustiva.



INDICE

1 Carta del Máximo Responsable
Pág. 4

2 Guía G4 - GRI Materialidad
Pág. 6

3 Perfil de la Organización
Pág. 11

4 Órgano Superior de Gobierno
Pág. 13

5 Públicos de Interés
Pág. 21

6 Programas de Responsabilidad Social
Pág. 35

7 Logros y Desafíos
Pág. 47

8 Contactanos
Pág. 50

1

Carta del máximo responsable

Con mucho orgullo celebro junto a ustedes, la presentación del 6to. Reporte de Sustentabilidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, el cual nos permite informar nuestro accionar con sus respectivos impactos económicos, sociales y ambientales, dando a conocer la gestión sustentable que venimos desarrollando, contribuyendo con el desarrollo de vínculos con los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos.

En el plano de los compromisos mundiales, asumimos nuestro rol como organización en la responsabilidad global de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU, alineando nuestra Estrategia de Sustentabilidad a la Agenda 2030, impulsando iniciativas de responsabilidad social y asociando la estrategia organizacional con los desafíos globales.

A partir de nuestro planeamiento estratégico anual, realizamos la vinculación de cada objetivo estratégico con los Objetivos ODS asociados, definiendo acciones para abordarlos con plazos de implementación y asignación de responsables. Este análisis, a su vez, facilitó el desarrollo del Análisis de Materialidad del año 2017, ya que de cada objetivo estratégico determinamos el aspecto material y su impacto económico, social y/o ambiental para los distintos públicos con los que nos vinculamos.

Dentro del marco de nuestro sistema de gestión de la calidad, certificado con ISO 9001:2015, hemos identificado como riesgos significativos por su probabilidad de ocurrencia e impacto, los siguientes:

- Falta de provisión de casos a fiscalizar con la debida anticipación.
- Imposibilidad de notificar en el domicilio fiscal del contribuyente.
- Interrupciones en el servicio de internet en Puestos de Control y Receptorías.
- Interrupciones en el servicio de energía eléctrica en Puestos de Control.
- Transferencias no identificadas.

- DDJJ no impactadas en la cuenta única y que no ingresen en el Lote Bancario todos los pagos cobrados en las líneas de caja del Banco de Corrientes S.A..

Todos estos riesgos han sido debidamente abordados con acciones de mitigación específicas y se encuentran registrados en matrices de riesgos con seguimiento bajo responsabilidad de cada dueño de proceso.

Como oportunidades estratégicas, hemos identificado las siguientes:

- Posibilidades de intercambio de información con las diferentes Direcciones de Rentas, a través de la Comisión Arbitral.
- Contribuyentes que desean mejores servicios en menor tiempo.
- Posibilidad de tomar acciones en función a la modificación del Código Fiscal Tributario – 2013.
- La mayor cultura tributaria en los últimos años, tareas conjuntas con AFIP.

Estas oportunidades también se encuentran desplegadas en una matriz y asociadas con planes de acción para aprovecharlas y obtener ventajas competitivas sostenibles.

En cuanto a los impactos ambientales, sociales y económicos favorables, más representativos hacia los grupos de interés, podemos mencionar los siguientes:

- El aumento sostenido de la recaudación incrementa los fondos del estado provincial en beneficio de la comunidad.
- La concientización de la población respecto al cumplimiento de obligaciones contribuye a reducir la evasión y a transmitir la importancia de la transparencia en la gestión.
- La implementación de gran cantidad de servicios web que reducen el impacto ambiental del consumo de papel y ahorran tiempos en beneficio de la vida de los contribuyentes.
- El Voluntariado corporativo que genera aportes a la comunidad y mejora el clima organizacional producto del trabajo y los logros obtenidos en conjunto, además del ejemplo que transmite al resto de los empleados.

- Las acciones de responsabilidad social con nuestros “Amigos del Proyecto” que benefician a la comunidad, brindándoles soluciones a las problemáticas identificadas.

- La implementación de buenas prácticas ambientales en las oficinas, que generan reducciones en el consumo energético y del papel, fundamentalmente. A su vez, esto permite que estos hábitos se trasladen a los hogares de los empleados, ampliando el alcance de las iniciativas

Los impactos negativos, principalmente, se enfocan en el consumo de energía y del papel directamente relacionados con nuestras actividades y esquema de servicios, a pesar de que con las distintas iniciativas se vienen obteniendo tendencias de reducción sostenidas en el tiempo.

Estamos orgullosos de haber seguido profundizando nuestro compromiso y apuesta a un modelo de desarrollo sostenible, para lograr un mundo de sana convivencia entre las distintas especies y generaciones, por mucho tiempo más. Buscamos continuar fortaleciendo el diálogo con nuestros colaboradores, proveedores, contribuyentes, comunidades y todos aquellos con quienes nos relacionamos, para así contribuir entre todos a cuidar hoy, el mundo de mañana.

Agradecemos a todos quienes hicieron posible la elaboración del reporte y esperamos recibir comentarios y sugerencias para continuar mejorando nuestra gestión y rendición de cuentas.

Cr. Fabián Boleas
Director General de Rentas

Mensaje de los Subdirectores

Como parte del Equipo de Dirección de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes asumimos nuestro rol responsable en el cumplimiento de la misión organizacional vinculada a 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.

Queremos transmitir nuestro compromiso con la transparencia y la apertura al diálogo, acompañando a la organización desde hace ya seis años en el camino de informar su desempeño económico, social y ambiental a través de un reporte anual de sustentabilidad, compartiendo los avances de la gestión sostenible que nos permita reflexionar acerca de lo realizado y asumir los desafíos que tenemos por delante.

A lo largo del año 2017 impulsamos con nuestros equipos de trabajo, iniciativas alineadas a la Política de Sustentabilidad de la organización en todos sus ejes. Como novedades en este período, mejoramos la metodología para identificar y actualizar las matrices de riesgos y las oportunidades de cada sector; rediseñamos los equipos de gestión de Alta Dirección para agilizar la toma de decisiones y la ejecución de las actividades planificadas, logrando optimizar la programación, gestión y monitoreo de la planificación estratégica.

Avanzamos en la integración de la Sustentabilidad y el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo como guía las normas ISO IEC 20000, la nueva edición de la norma ISO 9001 y la nueva forma de reportar los estándares de GRI.

Del mismo modo, teniendo en cuenta que la ONU en la nueva agenda 2030 fija 17 objetivos para el desarrollo Sostenible, durante este año, nos capacitamos y realizamos el análisis de nuestra contribución a esos objetivos, de acuerdo a las Estrategias e iniciativas que impulsamos;

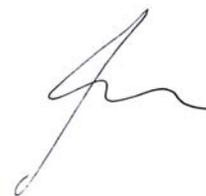
elementos tenidos en cuenta en la planificación de los Objetivos Estratégicos 2018 de nuestra Organización.

Es nuestro objetivo para el año próximo, continuar honrando el servicio de calidad brindado a nuestros contribuyentes, fomentando acciones orientadas a la empleabilidad, la diversidad y la inclusión, la promoción de hábitos saludables, y la transformación digital; todo ello trabajando con nuestros empleados y colaboradores para generar ambientes de trabajo positivos y desafiantes, basándonos en los valores que nos distinguen como equipo.

Recorrer las páginas de nuestro 6to Reporte de sustentabilidad, los interiorizará de todo lo que somos y hacemos. Los invitamos a sumarse a nuestros proyectos para seguir construyendo juntos un futuro mejor para todos.



Cra. Alma Pardo
Subdirectora Operativa



Cr. Alejandro Crivelli
*Subdirector Impositivo
y de Fiscalización*

2

Guía G4 GRI MATERIALIDAD

El análisis de materialidad es la herramienta que utilizamos para seleccionar los temas comunes y de mayor relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés con los cuales nos relacionamos.

En el ejercicio de identificación, priorización y validación de los asuntos materiales del presente Reporte, participaron, tanto los grupos de interés internos de la Organización (Equipo de Dirección, Mandos Medios, Voluntarios de RS, entre otros), como los externos (Organismos, Clientes, ONGs, Instituciones, entre otros).

Para evaluar si un tema es material contemplamos los objetivos y estrategias del plan estratégico organizacional, los objetivos de desarrollo sustentable (ODS) asociados a los mismos, las expectativas sociales locales y los impactos económicos, ambientales y sociales que tienen nuestras acciones en los públicos internos y externos, y sus actividades.

Los aspectos materiales identificados se presentan en el Índice de Contenido GRI, donde los mismos han sido relacionados con los Aspectos de la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global).



Aspectos Materiales:

	Grupo de interés relacionado	Aspecto GRI relacionado
	Ministerio de Hacienda, clientes, comunidad	102-35, 102-36, 102-37
	Ministerio de Hacienda, empleados, clientes, comunidad	102-2, 102-16, 102-26, 102-27, 102-35, 102-36, 201-1, 201-3, 203-1, 205-1, 205-2, 405-1,
	Cliente, comunidad	203-1, 413-1, 203-2
	Clientes, Ministerio de Hacienda, empleados, comunidad	102-43, 102-44, 308-1, 203-1, 413-1, 203-2
	Ministerio de Hacienda, empleados, clientes, proveedores	401-1, 401-2, 401-3, 403-2, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2
	Empleados, comunidad, clientes, Ministerio de Hacienda	102-40, 102-42, 102-43, 102-35, 102-17, 308-1
	Clientes, empleados, colaboradores, comunidad	203-1, 203-2
	Empleados, comunidad	403-1, 102-12, 413-1
	Clientes, empleados, comunidad	102-11, 301-1, 301-2, 303-1, 413-1
	Empleados, clientes, proveedores	204-1, 308-1, 414-1

En la siguiente tabla, presentamos los aspectos identificados como materiales incluidos en el Reporte, los cuales se encuentran vinculados a los distintos objetivos y estrategias de cada perspectiva del planeamiento estratégico y a los ODS involucrados a los que adherimos, evidenciando nuestro compromiso con la Agenda Internacional 2030

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	ODS	ASPECTOS MATERIALES	IMPACTOS
Financiera	1-Incrementar la Recaudación.	a) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.		1- Desempeño económico	1- Económico
		b) Optimizar la cobranza de la deuda en mora.		2- Transparencia	2- Social
	2- Reducir la evasión.	a) Detectar Agentes Económicos No Inscriptos.		3- Programa de Educación Tributaria.	3- Social
		b) Fortalecer las acciones de verificación y fiscalización.			
Partes Interesadas	1- Mejorar la satisfacción de los Grupos de Interés, y la confianza en el Organismo.	a) Brindar servicios que superen las expectativas de los grupos de interés.		1- Calidad del servicio 2- Buenas prácticas laborales 3- Relación con los grupos de interés 4- Innovación	1- Económico, Social y Ambiental 2- Social y Ambiental 3- Social y Ambiental 4- Económico
		b) Garantizar a los grupos de interés transparencia en la gestión.		1- Transparencia 2- Relación con los grupos de interés	1- Social 2- Social y Ambiental
	2- Afianzar la gestión sustentable dentro y fuera de la Organización.	a) Aumentar el involucramiento y el compromiso en todos los niveles organizacionales con la gestión socialmente responsable.		1- Participación de los referentes de la organización en la RS	1- Social y Ambiental
		b) Fomentar la protección medioambiental.		1- Preocupación ambiental 2- Promoción de la gestión sustentable en la cadena de valor	1- Ambiental 2- Social y Ambiental

	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	ODS	ASPECTOS MATERIALES	IMPACTOS
Procesos Internos	1- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos centrales asegurando la unidad de criterio y la seguridad jurídica.	a) Mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.		1- Calidad del servicio 2- Desempeño económico 3- Innovación	1- Económico, Social y Ambiental 2- Económico 3- Económico
		b) Mejorar la calidad de los procesos de determinación y recupero de las obligaciones fiscales.		1- Desempeño económico 2- Innovación	1- Económico 2- Económico
	2- Asegurar una eficaz y satisfactoria prestación de servicio de las áreas de apoyo.	a) Optimizar la gestión de los recursos.		1- Desempeño económico 2- Preocupación ambiental 3- Promoción de la gestión sustentable en la cadena de valor	1- Económico 2- Ambiental 3- Social y Ambiental
		b) Mejorar la calidad de los enlaces e interacciones entre clientes y proveedores internos.		1- Calidad del servicio 2- Promoción de la gestión sustentable en la cadena de valor 3- Eficiencia para el cumplimiento de objetivos	1- Económico, Social y Ambiental 2- Social y Ambiental 3- Económico
Formación e Innovación	1- Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las comunicaciones innovando continuamente.	a) Optimizar los recursos informáticos y de comunicaciones.		1- Eficiencia para el cumplimiento de objetivos 2- Calidad del servicio 3- Innovación	1- Económico 2- Económico, Social y Ambiental 3- Económico
		b) Lograr la transformación digital del organismo.			
	2- Fortalecer el desarrollo ético y profesional de los empleados.	a) Desarrollar las competencias y potenciar el desempeño de los empleados con foco en la productividad.		1- Capacitación y desarrollo de los empleados 2- Eficiencia para el cumplimiento de objetivos	1- Económico 2- Económico
		b) Brindar un buen ambiente de trabajo para la operación de los procesos.		1- Buenas prácticas laborales	1- Social y Ambiental

Política de Sustentabilidad

Se encuentra basada en los siguientes pilares:



Cambio Climático

Minimización de los impactos que contribuyen al cambio climático global.



Vida Saludable

Vida activa y nutrición saludable.



Recursos

Uso Racional de los recursos: Papel, Agua y Energía.



Derechos humanos

Respeto y protección de los Derechos Humanos y Laborales.



Estrategia de sustentabilidad

Se basa en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando a nuestros grupos de interés y al desarrollo sustentable de la comunidad.

Nuestra estrategia se apoya en los siguientes ejes de acción:

Diálogo: En el análisis para identificar asuntos significativos.

Generación de valor: A través del conocimiento y desarrollo de los empleados.

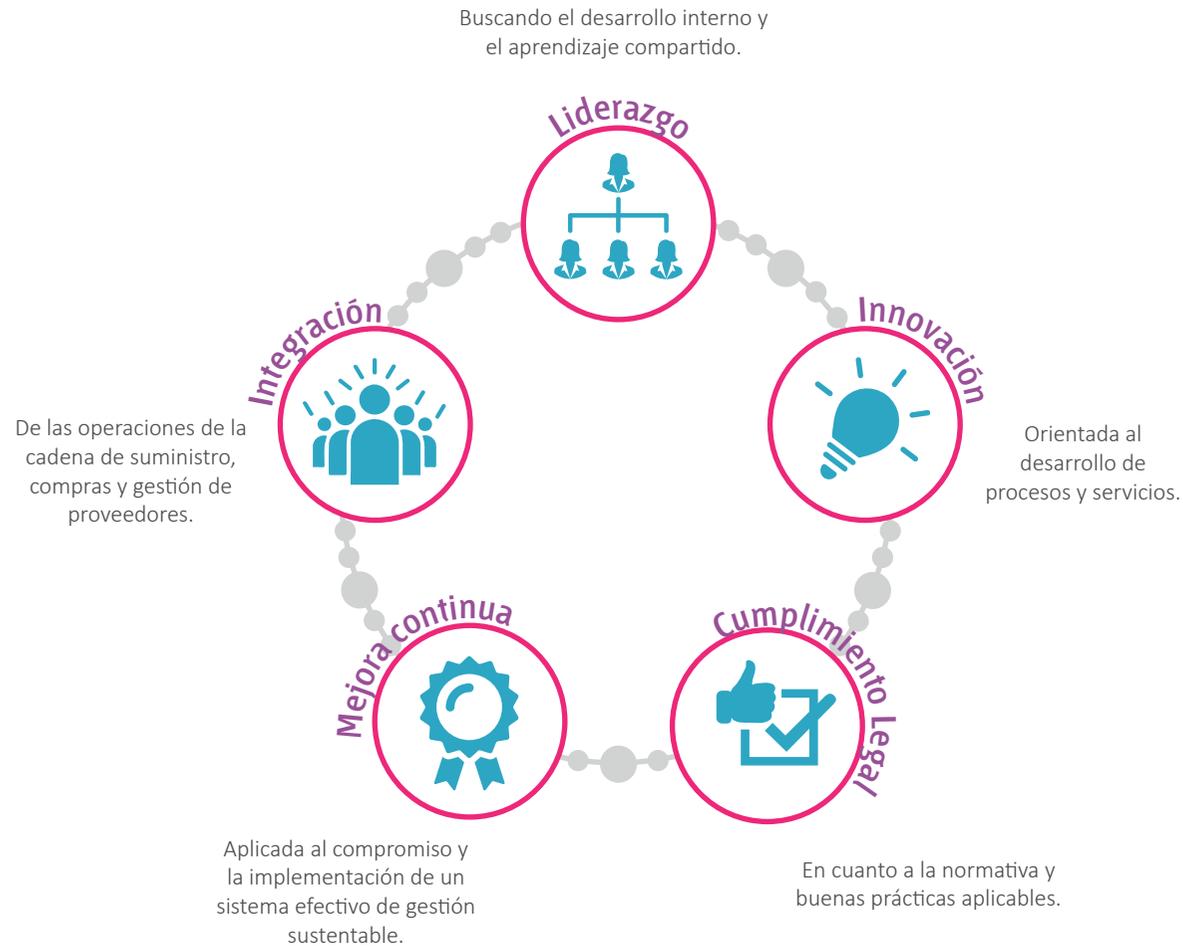
Innovación: En nuestra forma de trabajar día tras día.

Medición: Del desempeño económico, social y ambiental.

Desarrollo: De iniciativas de proyectos basados en la Responsabilidad Social.



Nos enfocamos en trabajar de manera sostenible



3

Perfil de la



Organización

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.

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.”

Nuestros Valores:

Compartimos un conjunto de creencias acerca de la manera en que consideramos debemos desarrollar nuestro trabajo:

Integridad



Conducirnos de manera ética y moral, respetando la dignidad, y los derechos de los grupos de interés con los cuales interactuamos.

Excelencia



Brindar el mejor servicio, buscando la calidad en todo lo que hacemos, para los grupos de interés con los cuales interactuamos.

Solidaridad y Colaboración



Cooperar activamente con los integrantes de la Organización y los demás grupos de interés, promoviendo el trabajo en equipo.

Compromiso



Generar 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.

Con el objeto de comprender, debatir y dar respuesta a los aspectos económicos, ambientales y sociales, el Comité ejecutivo revisa y valida en las reuniones los contenidos de la visión, misión y valores definidos para asegurar que se encuentren actualizados.

4

Órgano Superior



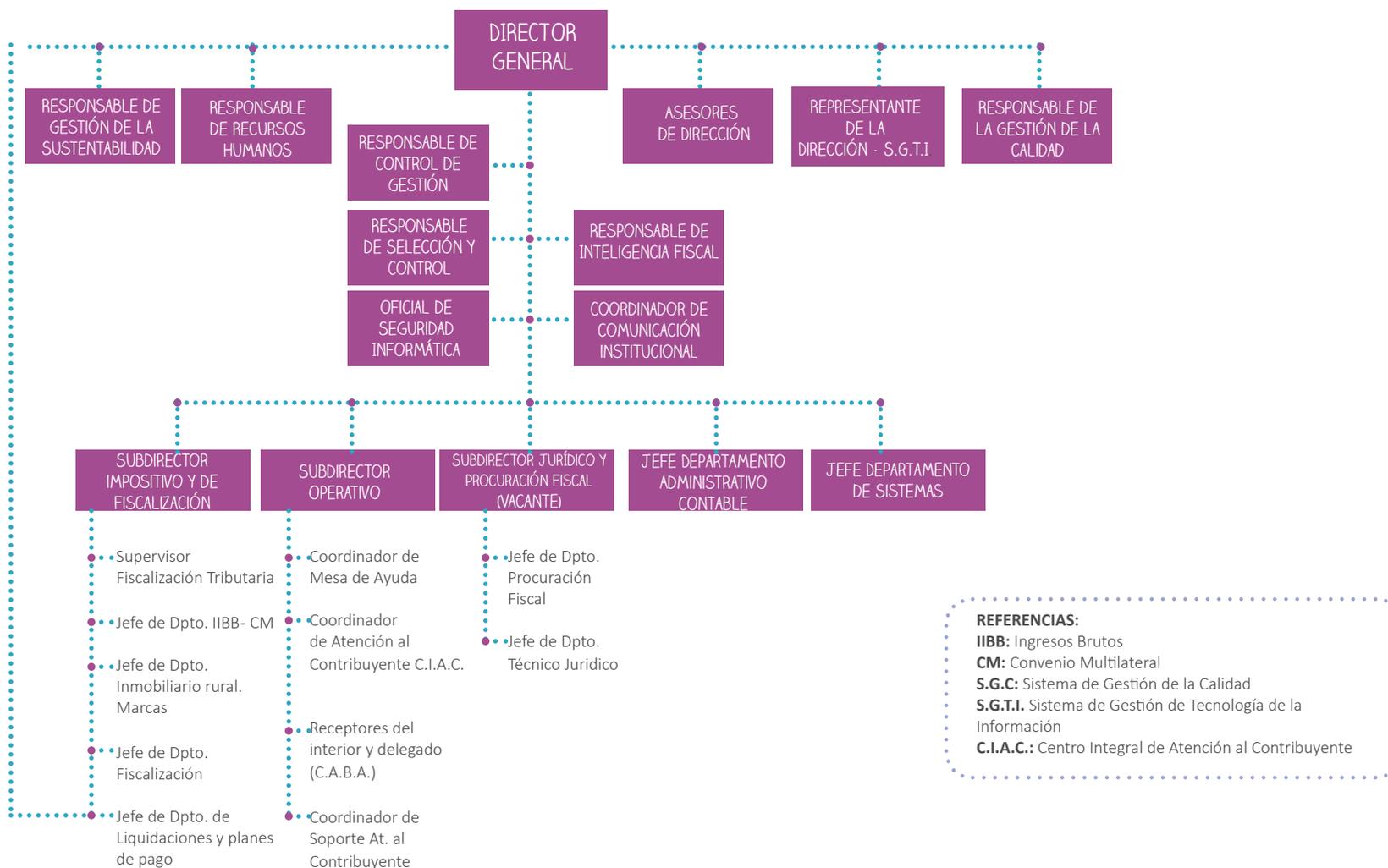
de Gobierno

Fija la estrategia

Coordina actividades

Asegura un abordaje integral de las iniciativas de sustentabilidad

La conducción de la Dirección General de Rentas está a cargo del Director General, el cual es asistido por el Equipo de Dirección y/o Equipo de Gestión, 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.



Estructura de la DGR

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.

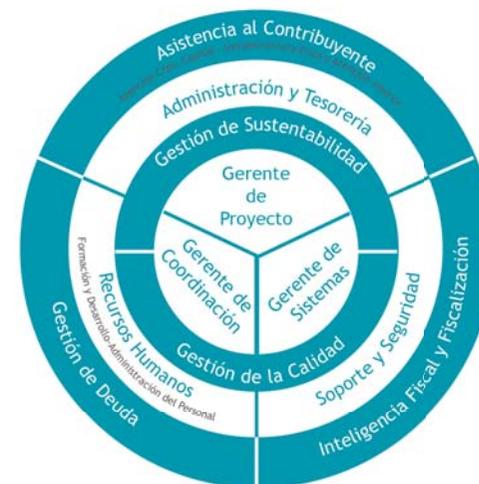
El Director General reporta al Subsecretario de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Corrientes.

A continuación se detalla cómo está compuesto el equipo:

EQUIPO DE DIRECCIÓN	1. DIRECTOR GENERAL: - Cr. Fabián Boleas	9. RESPONSABLE DE INTELIGENCIA FISCAL: - Lic. Eliana Disanti
	2. SUBDIRECTOR IMPOSITIVO Y DE FISCALIZACIÓN: - Cr. Alejandro Crivelli.	10. JEFE DPTO. LIQUIDACIONES Y PLANES DE PAGO: - Cra. Amelia Monzón
	3. SUBDIRECTOR OPERATIVO: - Cra. Alma Pardo	11. RESPONSABLE DE CONTROL DE GESTIÓN: - Cr. Leandro García
	4. JEFE DEL DPTO. ADMINISTRATIVO CONTABLE: - Cra. Carolina Romero Marain	12. OFICIAL DE SEGURIDAD INFORMÁTICA: - Lic. Eduardo Meza
	5. JEFE DEL DPTO. SISTEMAS: - Lic. Patricia Vicentin	13. RESPONSABLE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: - Lic. Luciana Dacunda
	6. JEFE DPTO. TÉCNICO JURÍDICO: - Dr. Luis Gómez	14. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN S.G.S.T.I.: - Lic. Ricardo Monzón
	7. JEFE DPTO. PROCURACIÓN FISCAL: - Dra. Gisella Ocampo	15. COORDINADOR DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL: - Cra. Sandra Ibarra
	8. RESPONSABLE DE SELECCIÓN Y CONTROL: - Cra. Viviana García	
	Distribución por sexo:	Distribución por edades
	6 Hombres	- de 24 años - 8 personas
	9 Mujeres	de 25 a 29 años - 4 persona
		de 30 a 39 años 3 personas
		de 40 a 49 años
		+ de 50 años

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.

GRUPO DE GERENTES Y RESPONSABLES DEL PROVEEDOR ESTRATÉGICO:



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, clase presupuestaria y antigüedad.

Gestión de Riesgo

Contamos con una gestión de riesgo integral, que establece los lineamientos básicos que se deben seguir 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.

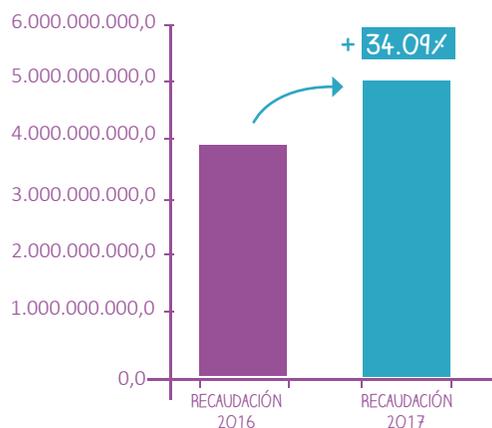
Mecanismo de Evaluación

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 2017 se registraron los siguientes niveles de recaudación en comparación con lo presupuestado:

Recaudación 2016 vs. Recaudación 2017



Valor económico distriuido

Concepto	Participación 2017
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.



Sistema informático

Entorno Web y aplicativo domiciliario único.



Estructura interior provincial

Informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.



Conocimientos

Capacitaciones técnicas y conductuales.



Innovación

Propuestas de actualización de Normas y Procedimientos.



Mesa de Ayuda

Servicio de **0800-0810**.



Fiscalización

Asesoramiento e implementación de un Plan de Fiscalización.



Hardware

Provisión de insumos informáticos, entre otros.



Infraestructura

Colaboración para el mantenimiento edilicio de Sede Central, C.I.A.C., Puestos de Controles Fiscales y Receptorías del Interior.

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.



Sistema de gestión de la calidad

(ISO 9001:2015)

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

En noviembre de 2017 recibimos la auditoría externa del IRAM a través de la cual obtuvimos la recertificación del SGC con la norma ISO 9001:2015.

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 área de Sistemas.

En agosto de 2017 recibimos la auditoría externa del IRAM quien validó la continuidad de la certificación obtenida.

Gestión sustentable

En el año 2015, la memoria se sometió al Content Index Service de GRI, quien confirmó la exactitud del Índice con el Contenido GRI G4.





Sedes en Corrientes Capital

A) Sede Central

25 de Mayo N° 902, Corrientes Capital.

B) Centro Integral de Atención al Contribuyente

Avenida Pujol N° 2330, Corrientes Capital.

Puestos de control fiscal en ruta

Mocoreta

Ruta Nac. N° 14 km. 345

Guayquiraró

Ruta Nac. N° 12 km. 648

Vicheadero

Ruta Nac. N° 14 km. 776

San Borgitas

Ruta Nac. N° 12 km. 1319

Tuna

Ruta Nac. N° 127 km. Km. 300

Garruchos

Intersección Rutas Provinciales 94 y 23.

Receptorías

Alvear

Carlos Pellegrini 420

Bella Vista

25 de Mayo 1101

Beron de Astrada

9 de julio 465

Bompland

Mariano Moreno S / N

Colonia Liebig's

Mariano Moreno S / N

Concepción

Capitán Arbo 861

Curuzu Cuatía

Beron de Astrada 437

Empedrado

Rivadavia y Mitre

Esquina

Santa Rita 165

Gdor. Martinez

Monzon Lopez S / N

Goya

Juan E. Martinez 698

Gral. Paz

Itati 360

Ita Ibate

San Martin S/N

Itati

Obispo Niella 665

Ituzaingo

Libertador 1517

La Cruz

Colon y Altamirano

Lomas de Vallejos

Sin Calle S / N

Loreto

Paraguay y Mendoza S / N

Mariano I. Loza

Corrientes S / N

Mburucuya

Belgrano 812

Mercedes

Juan Pujol 927

Mocoreta

Buenos Aires 158

Monte Caseros

Vicente Mendieta 555

P. Libertador

Sin Calle S / N

Paso de la Patria

La Rioja 555

Paso de los Libres

Madariaga 905

Peruggorria

Genaro Peruggorria S/N

Saladas

Lugones 1168

San Cosme

Paseo de las Artes entre Julio C. Rivero y Juan Ramon Vidal

San Luis del Palmar

9 de Julio 750

San Miguel

Bartolome Mitre y Melchor J. Meza

San Roque

Islas Malvinas 787

Santa Lucia

Buenos Aires y Santa Fe

Santa Rosa

Ruta 118 km 64

Santo Tome

Av San martin 842

Sauce

Belgrano 1161

Tabay

Pedro Rios S / N

Virasoro

Amado Bonpland 156

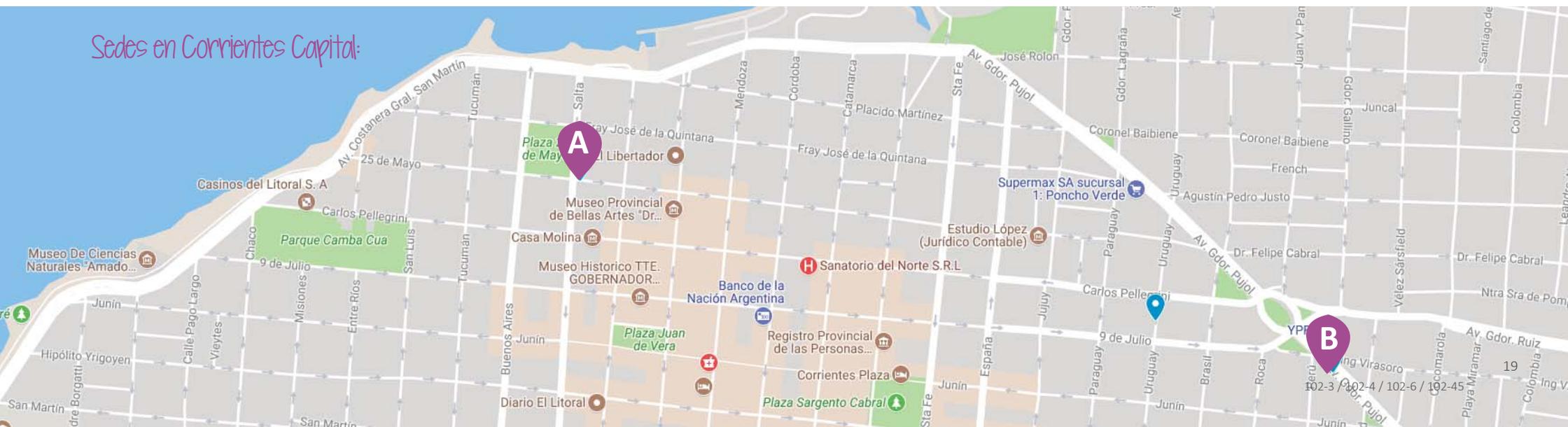
Yapeyu

Obispo Romero S/N

Delegación CABA

San Martin 333- PB

Sedes en Corrientes Capital:



Procesos

S y K S.A. participa colaborando en la gestión de los procesos que lleva adelante la D.G.R., aportando asistencia técnica, recursos humanos, tecnológicos y económicos a los mismos:

Estratégicos, proporcionan directrices a los procesos centrales y de apoyo. Son realizados por la Dirección: Planificación Estratégica (incluyendo Inteligencia Fiscal y Responsabilidad Social), Dirección y Revisión por la Dirección.

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

De apoyo, enfocados a 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.



5

Públicos



de interés

- ✓ Eje fundamental de nuestra estrategia
- ✓ Conocemos sus necesidades y expectativas
- ✓ Los involucramos en nuestro accionar socialmente responsable

Públicos de Interés

Nos conectamos periódicamente con los diferentes públicos de interés considerando como tales a todos aquellos 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, los cuales se muestran a continuación.

CLIENTES

- Encuesta anual 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.
 - 1 Delegación CABA.
- Página web:** www.dgrcorrientes.gov.ar
Correo Electrónico Oficial: usuario@dgrcorrientes.gov.ar
Correo Postal: 25 de Mayo 902 Planta Baja.
Cartelera informativa.
Educación tributaria: educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar

COMUNIDAD

SOCIAL

- Reuniones periódicas de seguimiento con:
 - Instituto de Cardiología de Corrientes.
 - Universidad Siglo XXI.
 - Club de Regatas Corrientes.
 - Club San Martín.
 - Comedor Pocho Roch.
 - Comedor San Cayetano.

MEDIOAMBIENTAL

- Reuniones periódicas de seguimiento para detectar necesidades, con los responsables de cada acción:
 - Proyecto Fortaleza.
 - Hospital Pediátrico Juan Pablo II.
 - Hogar de Ancianos.

Amigos de RS

- Facultad de Medicina** (Departamento de Graduados, Farmacología) recepción trimestral del papel reciclado.
- SG S.A.:** Recepción trimestral del papel reciclado / Tapitas.
- Ministerio de Hacienda:** Recepción del papel reciclado.
- Defensoría del Pueblo:** Recepción del papel reciclado.
- Subsecretaría de Trabajo:** Recepción del papel reciclado.
- Colegio Yapeyú:** Recepción del papel/cartón y tapitas.

EMPLEADOS

- Encuesta de clima interno / Reuniones.
- Correos electrónicos.
- Actividades de formación, talleres de trabajo, reuniones de trabajo.
- Actividades extralaborales.
- Evaluaciones de desempeño.
- Comité de ética

PROVEEDORES

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

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

Empleados

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.

Para ello, tenemos en cuenta los siguientes principios:

SELECCIÓN



Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los perfiles de puestos definidos, y a la filosofía y valores de S y K.

EVALUACIÓN



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

CAPACITACIÓN



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

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

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 notifica a los empleados al ingresar a la Organización, como parte del proceso de inducción.

> Permanece disponible en un disco de acceso compartido para todos los empleados.

2



¿Cómo se pueden reportar incumplimientos y consultas?

> Por correo electrónico: a través de la línea ética: comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar

> Personalmente: en el área de RRHH

Durante el año 2017, no se reportaron incumplimientos



226 Personas

133 Mujeres - 93 hombres

Colaboradores que pertenecen a gremios:

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

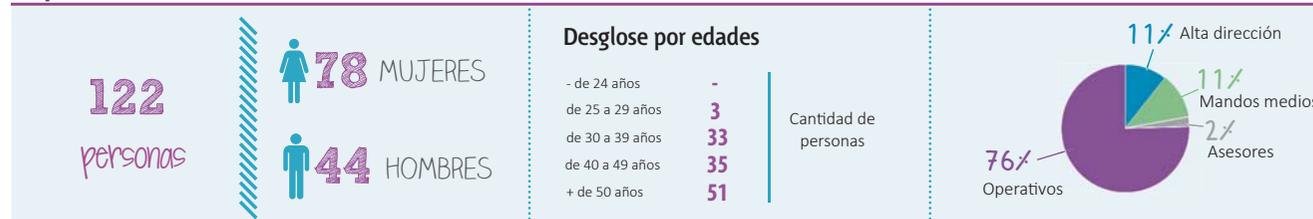
66
A.T.E.
Asociación Trabajadores del Estado

Egresos:

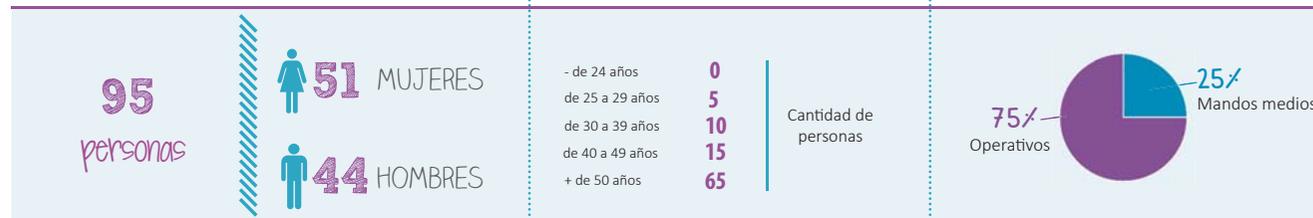
10
personas

3 JUBILACIONES
3 DESVINCULACIONES
2 FALLECIMIENTOS
1 RENUNCIA
1 CARGO DE MAYOR JERARQUÍA

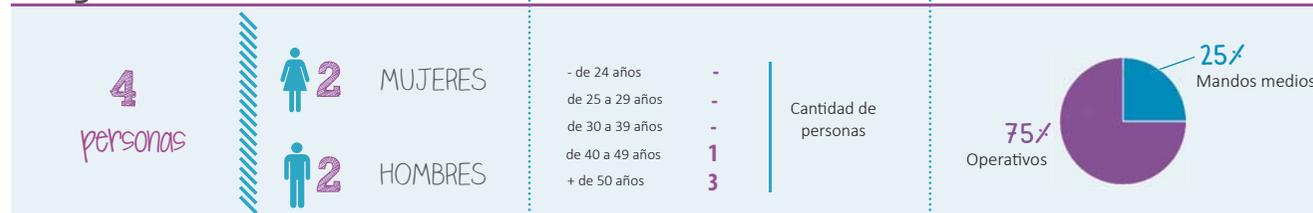
Capital:



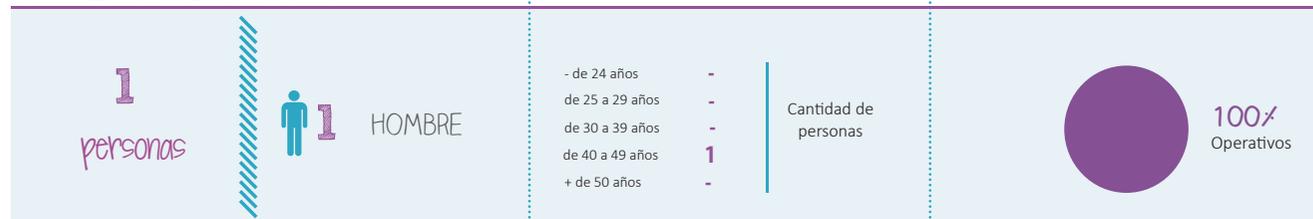
Interior:



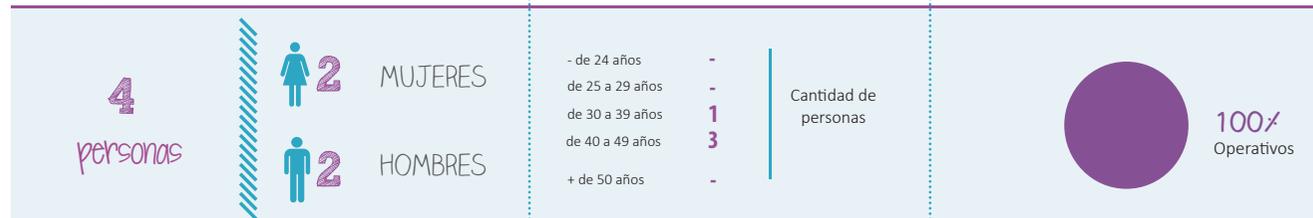
Delegación CABA:



Fiscalización Entre Ríos:



Fiscalización Bs. As.



Encuesta de clima laboral

Gestionamos el clima interno como un pilar fundamental. Como parte del proceso de la gestión de clima, se realiza una encuesta anual a todos los empleados, para conocer sus opiniones sobre los principales temas de su vida laboral en 9 dimensiones:



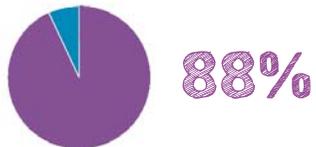
Resultados obtenidos:

N° de personas que contestaron

270^(*)

Respondió el 85%

Satisfacción general



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

Nos enfocamos en gestionar el Clima Organizacional durante todo el año, por lo que se realizaron 2 ciclos de reuniones con todos los sectores de la Organización, al cierre de cada reunión del segundo ciclo, se entregó al personal la encuesta de clima (anónima y voluntaria) a fin de complementar con dichas reuniones. En el interior se realizaron actividades outdoor, en las cuales se les entregó oportunamente la encuesta a fin de poder charlar las inquietudes sobre distintos temas.





Los canales de comunicación interna son fundamentales para escuchar y conocer a los empleados, 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 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.

Diálogo interno

Continuamos profundizando la gestión de la comunicación interna de la Organización, a través de distintos medios y herramientas, los cuales son fundamentales para escuchar y conocer a los empleados.



INTRANET

Se utilizan discos compartidos desde donde se accede a información referida a estadísticas, planillas de trabajo, formularios, padrones, materiales de capacitación, y toda la documentación relativa a la gestión sustentable.



CANALES INFORMALES

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



LÍNEA ÉTICA

Se encuentra disponible la dirección de correo electrónico: comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar, para que los colaboradores puedan canalizar sus consultas y/o denuncias.



CORREO ELECTRÓNICO

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



ENCUESTA DE CLIMA Y REUNIONES DE REVISIÓN

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

Políticas de Recursos Humanos

✓ FORMACIÓN

✓ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

✓ REMUNERACIÓN

✓ REINSERCIÓN LABORAL

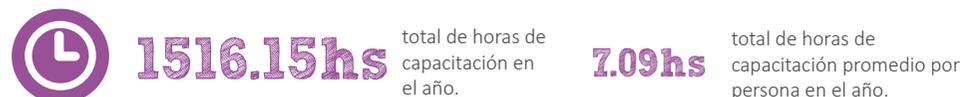
✓ INDUCCIÓN

✓ SEGURIDAD OCUPACIONAL

✓ BENEFICIOS

✓ Política de Formación

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



Capacitaciones por Categoría:



Capacitaciones por tipo:

	Capacitaciones		
	Programadas Realizadas	No Programadas	Total
Técnico-Tributario	18	4	22
Sistemas Informáticos	13	5	18
Sistemas de Gestión	4	0	4
Responsabilidad Social	3	0	3
Habilidades	1	3	4
TOTALES	39	12	51

Cantidad de cursos / talleres, etc.

✓ 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 busca lograr una rápida adaptación, dar una visión global de la organización y específica de cada una de sus áreas/ departamentos que la integran.



Sistema de RRHH:

Se implementó en el 2017, cuenta con información relacionada a Administración del Personal y Formación y Desarrollo. Es práctico y dinámico al momento de consultar información del personal respecto de:

- **Legajo:** información de la ficha de datos personales.
- **Horarios, tardanzas, licencias, permisos.**
- **Puestos:** perfiles de puestos, diccionario de competencias
- **Inducciones y Capacitaciones.**
- **Evaluación de desempeño.**
- **Reportes:** respecto de los colaboradores, capacitaciones, inducciones, licencias, etc.

Desde el sistema el colaborador y su superior inmediato pueden ingresar a consultar información mencionada anteriormente.

✓ 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:



Nota 1: no se realiza la evaluación de desempeño a Ordenanzas.

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.

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.

Casos de reinserción laboral por licencias prolongadas:

2 personas

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.

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.

Cientes

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.

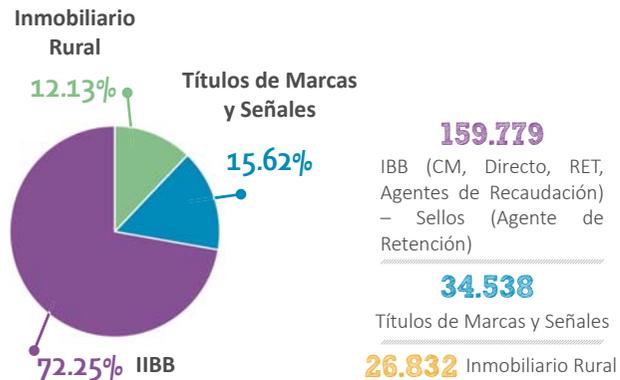
Compromisos

Asumimos los siguientes compromisos con los contribuyentes:

- ✓ Informar de modo veraz y completo sobre sus deberes y obligaciones.
- ✓ Prevenir cualquier contratiempo o perjuicio previsible en los servicios.
- ✓ Ofrecer la totalidad de la información sobre los servicios disponibles.

Universo de Contribuyentes:

Al 31/12/2017 la cantidad total de objetos imposables activos asciende a 221.149, distribuidos de la siguiente manera:



Comunicación y contacto con los Contribuyentes

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

Presencial

·Oficinas de Atención al Contribuyente

- 1 Corrientes Capital - C.I.A.C. (Centro de Atención Integral al Contribuyente)
- 39 Receptorías en el interior de la Provincia de Corrientes.
- 1 Delegación CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

·Puestos de Control

- Tuna
- Garruchos
- Mocoreta
- Guayquiraró
- San Borgita
- Vicheadero

No Presencial

·Página WEB:



www.dgrcorrientes.gov.ar

·Mesa de Ayuda



0800- 555 7376
0810- 555 7376

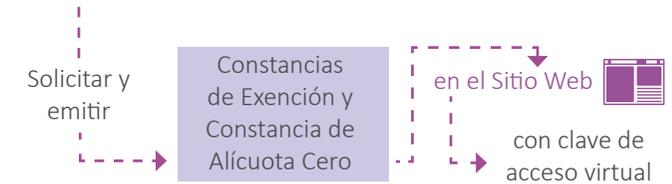
·Correos Electrónicos



mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar
usuario@dgrcorrientes.gov.ar
educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar

Nuevos Servicios:

Constancias de Exención y Alícuota cero Web:



Tasas Judiciales:



---> a través de la Red Link

Mejora de Servicios:

(Internos para mejorar la calidad del servicio)

Sistema de Administración Tributaria:

- **Marcas y Señales:** asociar un título, a más de un adrema.
- **Fiscalización:** Consulta y visualización de antecedentes.
- **Gestión de deudas tributarias incluidas en planes de pago:** Alerta de planes en condiciones de caducidad.
- **Notificaciones:** Consulta y visualización de antecedentes.

Sitio web: www.dgrcorrientes.gov.ar:

- **Régimen Especial de Tributación:**
 - Consulta de cuenta tributaria.
 - Actualización otorgamiento del régimen (Normativas AFIP).
 - Consulta de motivos de exclusión.
 - Buscador General de Textos y Alertas.

Encuestas de Satisfacción

NO PRESENCIAL

NO PRESENCIAL

Mesa de Ayuda

Atención al Contribuyente

Organismos Públicos

Encuesta permanente.
Modalidad: Correo electrónico.
Tipo de muestra: Aleatoria.

Fecha de realización: Anual
Modalidad: Reunión
Tipo de muestra: 100%

1) REGISTRO DEL CONTACTO POR LLAMADA A LA MESA DE AYUDA O VISITA AL CENTRO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE



2) ENVÍO DE CORREOS A LOS CONTRIBUYENTES



3) PREGUNTAS SOBRE

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ATENCIÓN RECIBIDA

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN
(Consulta- Respuesta)

SATISFACCIÓN: 95.09%

SATISFACCIÓN: 81%

SATISFACCIÓN: 96.43%

Respondieron 7 Organismos Públicos:

- Dirección transporte fluvial y puertos
- Recursos Naturales
- Poder Judicial
- Dirección de Protección Animal- Ministerio de Producción
- Registro de la Propiedad Inmueble
- Subsecretaría de Trabajo
- Dirección General de Catastro y Cartografía

Promoción de 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 (Canales locales) ✓ Prensa (Impresa y Digital)

✓ Radio ✓ Página Web

- Promoción de concursos y capacitaciones de Educación Tributaria e información de interés.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales y vencimientos.
- Acciones sociales

Concursos

✓ Demostrando Gestos Responsables

Cada equipo participante elabora un video donde los alumnos actúan y presentan situaciones relacionadas a participar como actores y a representar aspectos relacionados a la cultura tributaria, ciudadana y cuidado del medio ambiente.

ESCUELAS DE 6 LOCALIDADES

El equipo ganador fue del Instituto Nuestra Señora del Pilar, ubicado en la localidad de Curuzú Cuatíá. El premio fue:



1 TABLET PARA CADA PARTICIPANTE Y 50 LT. DE PINTURA para el establecimiento educativo.

✓ Tributest

Participaron de este concurso las personas que respondieron correctamente las preguntas en el stand de la DGR en la Feria de Micro Emprendimientos.



1 MICROCOMPONENTE
1 TABLET

✓ Premio DGR Corrientes Micro Emprendimientos

Se evalúan los planes de negocios de los proyectos presentados en la Feria de Microemprendimientos de alumnos secundarios que contemplan el componente tributario provincial.

Se realizan entrevistas personales a los alumnos.

39

Proyectos evaluados



Aporte de capital para la ayuda de la realización de los Proyectos de Micro Emprendimientos a los 3 mejores evaluados.

✓ Premio a la Calidad

Se evaluó el proyecto que mejor contempló los aspectos relacionados a la innovación, calidad del producto, del proceso, la orientación al cliente y aspectos relacionados a cuidado del medio ambiente.



Aporte de capital para la ayuda de la realización del proyecto mejor evaluado.

Presencia en la sociedad:

✓ Capacitaciones

658

Personas capacitadas

- Consejo Profesional de Ciencias Económicas (Goya).
- Sociedades Rurales (Curuzú Cuatíá, Mercedes, Santo Tomé).
- Extensión UNNE (Goya).
- Docentes y alumnos secundarios.
- Facultad de Derecho UNNE.
- Universidad de la Cuenca del Plata (Paso de los Libres).
- Escuela Técnica UOCRA.

✓ Participación en la radio FM 99.3



✓ Operativo Verano:

Repartimos parasoles para los autos, en la costanera de nuestra localidad.



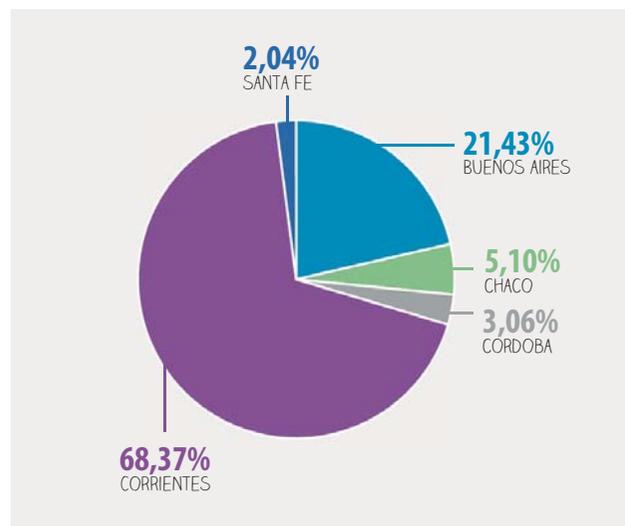
✓ Espacio en programa de TV programa "Angáú"

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 68 % corresponde a esta región.



Código de conducta de proveedores:

Se envía a los proveedores procurando su aceptación, el cual incluye nuestros compromisos y las expectativas de nuestra Organización respecto a su desempeño económico, social y ambiental .

- 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

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.



47

PROVEEDORES CLAVES APROBADOS

Metodología

- ✓ El proveedor presta servicio por primera vez.
- ✓ Es evaluado y calificado por su cliente interno.
- ✓ Se notifica al proveedor la evaluación para mejorar la prestación del servicio.

Anualmente se realiza la evaluación de los proveedores claves.

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

Compras Sustentables

D.G.R. ha desarrollado 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.

6

Programas



de RS

- ✓ El voluntariado es una actitud de vida
- ✓ Los voluntarios donan su tiempo y ponen su corazón

A través de los Programas de Responsabilidad Social, la Organización trabaja en el establecimiento de una relación de mutuo beneficio Organización-Sociedad, buscando el buen uso de los recursos, la relación con los grupos de interés y el aporte del valor social.

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.



Bienestar Laboral



Comunidad



Medio Ambiente





Bienestar Laboral

Beneficios:



- ✓ DÍA DE LA MADRE
- ✓ DÍA DEL AMIGO
- ✓ DÍA DEL PADRE
- ✓ DÍA DEL TRABAJADOR
- ✓ DÍA DE LA FAMILIA
- ✓ SORTEOS
- ✓ REGALO DE CUMPLEAÑOS
- ✓ BOLSA NAVIDEÑA
- ✓ FIESTA DE FIN DE AÑO
- ✓ ENTRADAS A EVENTOS



✓ Salud

Asesoramiento Nutricional

Entre los meses de Enero a Diciembre de 2017 la médica nutricionista contratada por S y K S.A. atendió en Sede Central y C.I.A.C a pacientes que le realizaron distintas consultas para determinar su estado nutricional e implementar cuidados específicos.

211
PACIENTES

374
CONSULTAS

✓ Día al aire libre en familia

Incentivando la participación de los trabajadores y sus familias en actividades recreativas, se organizó un día al aire libre en el Corrientes Tennis Club. Compartimos el almuerzo, nos divertimos en la pileta y a su vez realizamos una colecta solidaria.

Asistieron

44

personas



¡Colecta solidaria para poder asistir!

✓ Deporte y recreación

Torneo de fútbol

OBJETIVOS DEL TORNEO:

- Destacar las buenas actitudes y la camaradería entre todos los compañeros.
- Realizar un torneo solidario:

INSCRIPCIÓN: un paquete de pañales.

ALCANCÍA SOLIDARIA: Se puso a disposición de los espectadores una alcancía para recaudar fondos y destinarlos a la entidad benéfica elegida por los equipos ganadores.



8
EQUIPOS

89
JUGADORES



DONACIONES DE LA ALCANCÍA SOLIDARIA:

- 1º puesto: MERENDERO "PEQUEÑOS TRAVIESOS" (utensilios de cocina y mercadería)
- 2º puesto: COOPERADORA ESCUELA N° 850.
- 3º puesto: HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II (Pañales)
- 4º puesto: MERENDERO CATEQUESIS – PARROQUIA SAN PANTALEON. (Utensilios de cocina y mercadería)

✓ Educación

Charlas Educativas

Se realizaron charlas educativas con diferentes profesionales contratados especialmente.

4

CHARLAS



CELULAS MADRES



RECOMENDACIONES PARA REALIZAR ACTIVIDAD FÍSICA

137

PERSONAS ASISTENTES



PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES



EDUCACIÓN E HIGIENE SALUDABLE



Club del Libro

Con el objetivo de fomentar la lectura, en el 2017 se inauguró una biblioteca. Los empleados pueden obtener en préstamo un libro, llevarlo a su casa para leerlo y devolverlo dentro del plazo establecido.

Club del Libro ¡¡ATENCIÓN!! Inauguramos la Biblioteca

Si sos de las personas que cree que la lectura, no solo refuerza el conocimiento sino que también es diversión, pasión, entretenimiento y que además te ayuda a pensar, crear, decidir, imaginar y por que no... También social...

TE ESPERAMOS EN RS PARA VISITAR LA BIBLIOTECA

Sistema de Préstamo - Devolución:

Obtener en préstamo un libro implica sacar de la CDR para leerlo, haciéndolo llegar por un período de tiempo determinado de la conservación y devolviéndolo dentro del plazo establecido.

SE ESTAR EN CLAR: y te interesa utilizar un libro, contactate con nosotros para solicitarlo.

PASOS A SEGUIR:

- SELECCIÓN:** Acercate a RS y elegí el libro que te gustaría leer.
- REGISTRO:** Registramos el libro que nos aportas, con el código de cada uno.
- LECTURA:** Llévalo a tu casa para leerlo.
- DEVOLUCIÓN:** Devolvilo en buen estado.

Podrás renovar el préstamo de los libros prestados y prestar libros de otros autores de nuestra biblioteca.

Adjuntamos el Estado de los libros disponibles, además podrás traer libros para donarlos y sumarlos a la biblioteca.

Voluntarios responsables: Florencia Vignolo - Sergio Penaloza.

42

LIBROS DADOS A PRESTAMO



Comunidad



TECHO



COMEDOR DE SAN CAYETANO Y
POCHO ROCH



HOGAR DE ANCIANOS
JUANA C DE CHAPO



COLECTAS SOLIDARIAS



HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN
PABLO II



CONSTRULATAS



- Brindando ayuda a través de voluntarios para la construcción y la colecta.
- Ofreciendo a los voluntarios un día laboral para la construcción.

En junio
construimos



1 salón
comunitario

En octubre
construimos

1 casa

Participaron **21** voluntarios



Hospital Pediátrico Juan Pablo II

Junto a cada entrega de la campaña de reciclado, realizamos:

Campañas solidarias:

12729 Pañales entregados



S y K.S.A. duplica lo recolectado.

Festejos:

140 Productos navideños

Actitud solidaria:

20 Tablets con juegos y canciones para los chicos internados.



Hogar de Ancianos Juana C. de Chapo

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

507 productos no perecederos

100 productos navideños

¡Entregamos el dinero recaudado por la venta de papel!



S y K.S.A. duplica lo recolectado.

Visitamos a los abuelitos, entregamos lo recolectado y compartimos una merienda con ellos.



Comedores

- San Cayetano
- Pocho Roch

Colaboramos activamente con los comedores, proveyéndoles carne y verdura mensualmente.

Además se realizaron donaciones para fechas especiales como ser "San Expedito" y Día del niño.

✓ Construlatas

Es un concurso en donde diferentes empresas de la Ciudad de Corrientes compitieron para construir la mejor escultura la cual debía estar realizada exclusivamente con latas nuevas de alimentos en conserva.

Objetivos del concurso

- Promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria.
- Recolectar la mayor cantidad y calidad de alimentos para donar a instituciones que más lo necesiten.
- Generar conciencia en el público sobre el problema del hambre y la pobreza en nuestra ciudad.



Agradecemos por el espacio para las esculturas al:
- Centenario Shopping Mall.

Estructuras Realizadas:

- Yacaré Porá Latagui:

Como dice la letra del chamamé "...más correntino que el yacaré" consideramos que entre las cosas que nos representan, no podíamos dejar de lado a nuestro animal autóctono. Símbolo de nuestra cultura guaraní, fuerte, duro, paciente ante las vicisitudes cotidianas.

Llamamos a nuestra escultura Yacaré porá latagui, su nombre significa: yacaré lindo de lata.

- Atardecer correntino:

Elegimos representar esta imagen, porque cuando hablamos de Corrientes es una de las más hermosas que se nos viene a la mente; su atardecer sobre el Río Paraná, donde el sol nos regala sus últimos rayos de luz y sus pescadores disfrutaban la paz del lugar y su visión.



Participaron de la votación:

- Instituto de Cardiología de Corrientes.
- Colegio de Arquitectos.
- Público en general.



La empresa SG resultó ganadora

Total de latas usadas en todas las esculturas:

1436 Latas

La totalidad de latas fueron donadas al
Oratorio San Benito
(Asentamiento Pirayuí)

✓ Cáritas

La Provincia se vio afectada por inundaciones, por lo que se realizó una campaña solidaria para ayudar a los damnificados, en la cual se recolectaron:

439	lt. de agua mineral
263	lt. de leche larga vida
497	kg. de arroz, polenta y fideo.
13	kg. de azúcar
13	cajas de leche en polvo
7,5	kg. de yerba



✓ Peregrinación juvenil del NEA

Colaboramos con el almuerzo para los jóvenes que asistieron a la peregrinación de la Parroquia San Pantaleón.

250 Jóvenes



✓ Caminata integradora: Familias comprometidas por la Inclusión

Colaboramos con la "Asociación Chupetes y Delantales" con golosinas: 500 turrones, 500 alfajores y caramelos para quienes participaron en la caminata.



✓ Hogares "Miguel Magone" y "Domingo Sabio"

Se realizó una campaña solidaria donde recolectamos útiles escolares que fueron entregados a los Hogares "Miguel Magone" y "Domingo Sabio".

306 útiles escolares





Medio Ambiente



REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DEL PAPEL

CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

CONSUMO DE AGUA

Como Organización, 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.

Oficinas libre de humo de tabajo

Certificamos (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 ypreciado por todos.

Comunicaciones verdes

Realizamos comunicaciones electrónicas:

-  Eco-Noticias
-  Fechas importantes
-  Invitaciones
-  Información de trabajo



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, Higiene y Medio Ambiente, 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 por la DGR

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 computadoras al salir y la iluminación sectorizada.

AGUA



- Asegurar que las canillas, grifos, etc, queden bien cerrados y no tengan pérdidas.
- No utilizar el inodoro para arrojar desechos, sino 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, los cuales 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.

Reutilización y Reciclado del papel

Objetivos del Programa

- Posicionarnos como una institución socialmente responsable y comprometida.
- Emprender proyectos solidarios.
- Concientizar al personal acerca de la protección del ambiente.
- Crear vínculos con instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestro medio.

Proceso de Reutilización y reciclado de papel

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

Amigos del Proyecto:

- Ministerio de Hacienda de la Provincia de Corrientes.
- Facultad de Medicina: Dpto. Graduado / Farmacología.
- SG S.A.
- Defensoría del Pueblo de la Provincia de Corrientes.
- Subsecretaría de Trabajo de la Provincia de Corrientes
- Colegio Yapeyú.

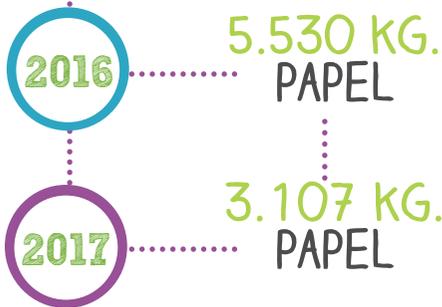


✓ Campañas de reciclaje de residuos

Papel



Los papeles que ya han sido utilizados en ambos lados, son recolectados y clasificados para la venta.



EL DINERO DE LA VENTA ES DUPLICADO POR SYK Y DESTINADO AL HOGAR DE ANCIANOS JUANA C DE CHAPO.

En 1886 un grupo de damas correntinas, inauguró un refugio destinado a personas en situación de calle. Aquel asilo fue cimiento de lo que hoy se conoce como el hogar de ancianos, dando asilo y contención a los abuelitos.

Se mantiene por el financiamiento del Estado provincial y por la cuota bimestral de los socios de la cooperadora.

Detectamos que la reducción en la cantidad de papel recolectado se debe a dos motivos fundamentales:

- La transformación digital de nuestras operaciones que conduce a la menor utilización de papel como recurso.

- La disminución en la cantidad de papel recibido de los amigos de RS quienes después de grandes entregas vieron reducido el volumen de papel destinado al reciclaje, ya que la depuración inicial involucró significativa cantidad del recurso en cuestión.

Intensificaremos la iniciativa de recolección de papel sumando otros amigos de RS que se involucren con el proyecto de reciclado.

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 y amigos de RS.



LAS TAPITAS FUERON ENTREGADAS AL HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

El Hospital Pediátrico Juan Pablo II, inaugurado el 9 de diciembre de 1997, está ubicado en la capital de la provincia de Corrientes. Considerado único en la región, ofrece medicina de alta complejidad a la población menor de 16 años de toda la región, incluyendo a una importante zona del Mercosur, debido a la ubicación geográfica de la Provincia que limita con Brasil, Paraguay y Uruguay.

El aumento del volumen de tapitas recolectadas se debió al haber sumado como amigo de RS a un colegio con quien se firmó un convenio.

Botellas



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



EL PLÁSTICO ES DONADO A LA COOPERATIVA PROYECTO FORTALEZA

La Cooperativa Fortaleza está conformada por un grupo de familias del barrio Ongay, que desde el 2001 lleva adelante la recolección de RSU para destinarlos al reciclado; en el año 2010 se conformaron como organización Cooperativa, con la colaboración de otras asociaciones y técnicos que los ayudaron en diferentes etapas consolidando su experiencia en la separación en origen y la educación ambiental.

La reducción en la cantidad de plástico lo atribuimos al aumento de la conciencia ambiental y al número de puntos verdes en la ciudad, lo cual permite que el personal disponga de las botellas de plástico en distintas locaciones.

Uso racional de los recursos

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.

Residuos tecnológicos

Los residuos tecnológicos son los equipos electrónicos que ya no pueden utilizarse. El tratamiento inadecuado de estos desechos puede ocasionar graves impactos al medio ambiente y poner en riesgo la salud humana.

Los equipos en desuso de la Organización se entregaron a 3R ambiental, quienes realizaron el tratamiento adecuado de estos residuos.

2017 

3.167,85 KG. DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS



El consumo de 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.

Para incentivar el consumo razonable, se continuó con la implementación de las siguientes acciones:

- Concientización 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:

2016  3.487,2 M³.

2017  3.772,2 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.

CIAC:

2016  2.564 M3.

2017  8.506 M3.

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

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).

El consumo de resmas de papel

En 2017 se trabajó en la concientización a los colaboradores de todas las campañas de uso racional de recursos y reciclaje de residuos, para mejorar los resultados

2016  1824 RESMAS

2017  1849 RESMAS

El incremento en la cantidad de resmas consumidas se debió a la implementación del servicio de terminales de autogestión en el CIAC, lo cual generó la impresión de trámites bajo responsabilidad del contribuyente.

Tomamos el desafío de generar iniciativas para concientizar a los contribuyentes en el uso racional del recurso.



El consumo de energía

Casa Central:

2016  230.170 KW.

2017  245.876 KW.

se utilizaron
15.706 KW.
MÁS

C.I.A.C.:

2016  99.995 KW.

2017  105.679 KW.

se utilizaron
5.684 KW.
MÁS

7

Logros



y desafíos

 Logros 2016

 Desafíos 2017

Logros 2017

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			ACCIONES DESTACADAS
FINANCIERA *  103% Cumplimiento de las acciones planificadas por cada perspectiva.	INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN CORRIENTE 53% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	MAXIMIZAR LA COBRANZA DE DEUDA EN MORA 67% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	REDUCIR LA EVASIÓN 292% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	- Campañas de intimaciones masivas y de Puestos de Control Fiscal. - Gestión descentralizada de la recaudación en Puestos de Atención Presencial. - Plan anual de fiscalización. - Detección de irregularidades de contribuyentes.
PARTES INTERESADAS *  78% Cumplimiento de las acciones planificadas por cada perspectiva.	BRINDAR SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONTRIBUYENTES 71% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	LOGRAR EN LAS PARTES INTERESADAS UNA PERCEPCIÓN DE GESTIÓN TRANSPARENTE 79% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	INCENTIVAR A LAS PARTES INTERESADAS A ACTUAR COMO AGENTE DE CAMBIO DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE 81% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	- Validación del Servicio de Atención No Presencial. - Plan anual de infraestructura. - Educación Tributaria. - Encuesta de satisfacción a Organismos Públicos.
PROCESOS INTERNOS *  77% Cumplimiento de las acciones planificadas por cada perspectiva.	MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS 76% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS CENTRALES 81% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	ASEGURAR UNA EFICAZ Y SATISFACTORIA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE APOYO Y ESTRATÉGICAS 67% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	- Reducción de Stock de expedientes (Sector técnico). - Depuración de datos para garantizar la calidad de la información. - Optimización de Servicios Web.
FORMACIÓN Y CRECIMIENTO *  77% Cumplimiento de las acciones planificadas por cada perspectiva.	APLICAR TECNOLOGÍA INTENSIVAMENTE 84% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	FOMENTAR EL DESARROLLO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LOS RECURSOS HUMANOS 72% <i>Cumplimiento de las acciones planificadas para cada objetivo estratégico</i>	ACCIONES SOBRESALIENTES - Cumplimiento de acuerdos internos de los Servicios de Tecnología de la Información. - Cumplimiento del plan anual de capacitación. - Acciones de RS. - Encuesta de Clima.	

REFERENCIAS

 **Cumplido**

 **Cumplido parcialmente**

(Se reprograma como desafío 2018)

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

Desafíos 2018

FINANCIERA

INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN

- a) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- b) Optimizar la cobranza de la deuda en mora.

REDUCIR LA EVASIÓN

- a) Detectar Agentes Económicos No Inscriptos.
- b) Fortalecer las acciones de verificación y fiscalización.

PROCESOS INTERNOS

INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS CENTRALES ASEGURANDO LA UNIDAD DE CRITERIO Y LA SEGURIDAD JURÍDICA.

- a) Mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- b) Mejorar la calidad de los procesos de determinación y recupero de las obligaciones fiscales.

ASEGURAR UNA EFICAZ Y SATISFATORIA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE APOYO.

- a) Optimizar la gestión de los recursos.
- b) Mejorar la calidad de los enlaces e interacciones entre clientes y proveedores internos.

PARTES INTERESADAS

MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, Y LA CONFIANZA EN EL ORGANISMO.

- a) Brindar servicios que superen las expectativas de los grupos de interés.
- b) Garantizar a los grupos de interés transparencia en la gestión.

AFIANZAR LA GESTIÓN SUSTENTABLE DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN.

- a) Aumentar el involucramiento y el compromiso en todos los niveles organizacionales con la gestión socialmente responsable.
- b) Fomentar la protección medioambiental.

FORMACIÓN E INNOVACIÓN

DESARROLLAR Y MANTENER LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES INNOVANDO CONTINUAMENTE.

- a) Optimizar los recursos informáticos y de comunicaciones.
- b) Lograr la transformación digital del organismo.

FORTALECER EL DESARROLLO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS.

- a) Desarrollar las competencias y potenciar el desempeño de los empleados con foco en la productividad.
- b) Brindar un buen ambiente de trabajo para la operación de los procesos.



Contactanos

Queremos hacer del Reporte de Responsabilidad Social de DGR 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 Medio ambiente y comunidad
- Clientes Propietarios/accionistas
- Contribuyentes Accionistas
- Proveedores Otros

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@syksa.com.ar y enviarlo por el mismo medio o por correo postal a:

Sede Central: 25 de mayo 902- Corrientes Capital

Teléfono de contacto: 54 379-4421028

