



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2012



ÍNDICE DE LA MEMORIA

01) Carta del Director

02) Quienes somos

03) Proceso de elaboración del reporte

04) Gobierno Corporativo

05) Programas RS

06) Públicos de Interés

07) Desafíos 2012

08) Tabla de contenidos GRI y nivel de aplicación

09) Notas al final

10) Contáctenos

01. CARTA DEL DIRECTOR

Tengo el honor de presentarles nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, producto de nuestro compromiso con la responsabilidad social y la gestión sustentable, el cual se refleja en nuestra voluntad de incorporar consideraciones sociales y ambientales al proceso de toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de las mismas.

En la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes, entendemos la Responsabilidad Social como la excelencia en el diseño e implementación de políticas públicas que se encuentren alineadas con los siguientes valores y principios:

- ✦ **Transparencia y rendición de cuentas.**
- ✦ **Calidad en la atención al Contribuyente.**
- ✦ **Diálogo social (participación y asociatividad).**

Este enfoque de Responsabilidad Social acompaña así nuestra estrategia a largo plazo y promueve nuevas oportunidades de generación de valor, orientadas al bien común. Esta responsabilidad se apoya en los valores y principios que guían la conducta de todos los colaboradores de la D.G.R. y se refleja y concreta en nuestras políticas, prácticas y programas.

Para la confección de este Reporte de Sustentabilidad, adherimos a la metodología homologada por el Global Reporting Initiative - GRI, aspirando a que este primer paso sea el comienzo de una progresiva extensión de esta práctica al conjunto de organizaciones locales, aportando a la mejora continua en términos de ética y transparencia.

Nos sentimos orgullosos de haber materializado en un primer reporte todas las acciones e iniciativas que hemos impulsado hasta el momento, sabiendo que el horizonte del desarrollo sostenible nos impone un número creciente de desafíos que estamos dispuestos a asumir.

Sin más, los invito a leer nuestro primer Reporte Anual de Sustentabilidad, esperando que el mismo se convierta en una útil herramienta de gestión para la administración de nuestra Organización y en una fuente de consulta para nuestros públicos de interés.

Cr. Fabián Boleas
Director General
de la Provincia

02. QUIENES SOMOS

Creación de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes

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.

La Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes 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 este Código.
- 4) Pronunciarse originariamente en las consultas sobre la forma de aplicación de este Código 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 necesarias a los fines del mejor cumplimiento de las funciones que se le asignan por el Código Fiscal o leyes especiales.

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.”

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.”

VALORES

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).

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

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.

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.

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 D.G.R. cuenta con una Línea Ética para recibir denuncias respecto a incumplimientos del Código de Ética, cuya dirección es comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar. Asimismo, el Código de Ética se encuentra publicado tanto en la página interna, como en la externa. (<http://www.dgrcorrientes.gov.ar/rentascorrientes/contenidos/rs/codigo%20de%20etica.pdf>).

Todos los empleados reciben al ingresar a la Organización, en la inducción a su puesto de trabajo, una capacitación del contenido del Código de Ética y de la aplicación en las funciones de cada colaborador.



Certificaciones Obtenidas

Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008)

La D.G.R. ha certificado, desde el año 2007, la Norma ISO 9001 a través del IRAM (Organismo de reconocida trayectoria en materia de certificaciones), poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad de servicio y la mejora continua. Desde ese momento, se han ido incorporando nuevos procesos al alcance de la certificación, siendo el actual alcance:

- **Proceso de Asistencia al Contribuyente** en lo relativo a certificado fiscal para contratar, libre de deuda inmobiliario rural, planes de pagos, altas y concesión de títulos de marcas y señales, en el ámbito de la Provincia de Corrientes (Sede Central, C.I.A.C., Receptorías de Bella Vista, Gdor. Virasoro, Goya, Ituzaingó, La Cruz, Mercedes, Mocoretá, Monte Caseros, Paso de los Libres, Santo Tome, Colonia Liebig's) y Delegación C.A.B.A..
- **Proceso Integral de Recaudación.**
- **Proceso de Fiscalización** incluyendo los agentes fiscalizadores que prestan servicios a la D.G.R. desde otras Provincias.
- **Proceso de Gestión de Deuda .**

El sistema de Gestión de la Calidad de la D.G.R. es administrado con la participación de S y K S.A.

El 17/10 /12 el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) felicitó a la organización por lograr exitosamente la Recertificación de su Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001:2008.

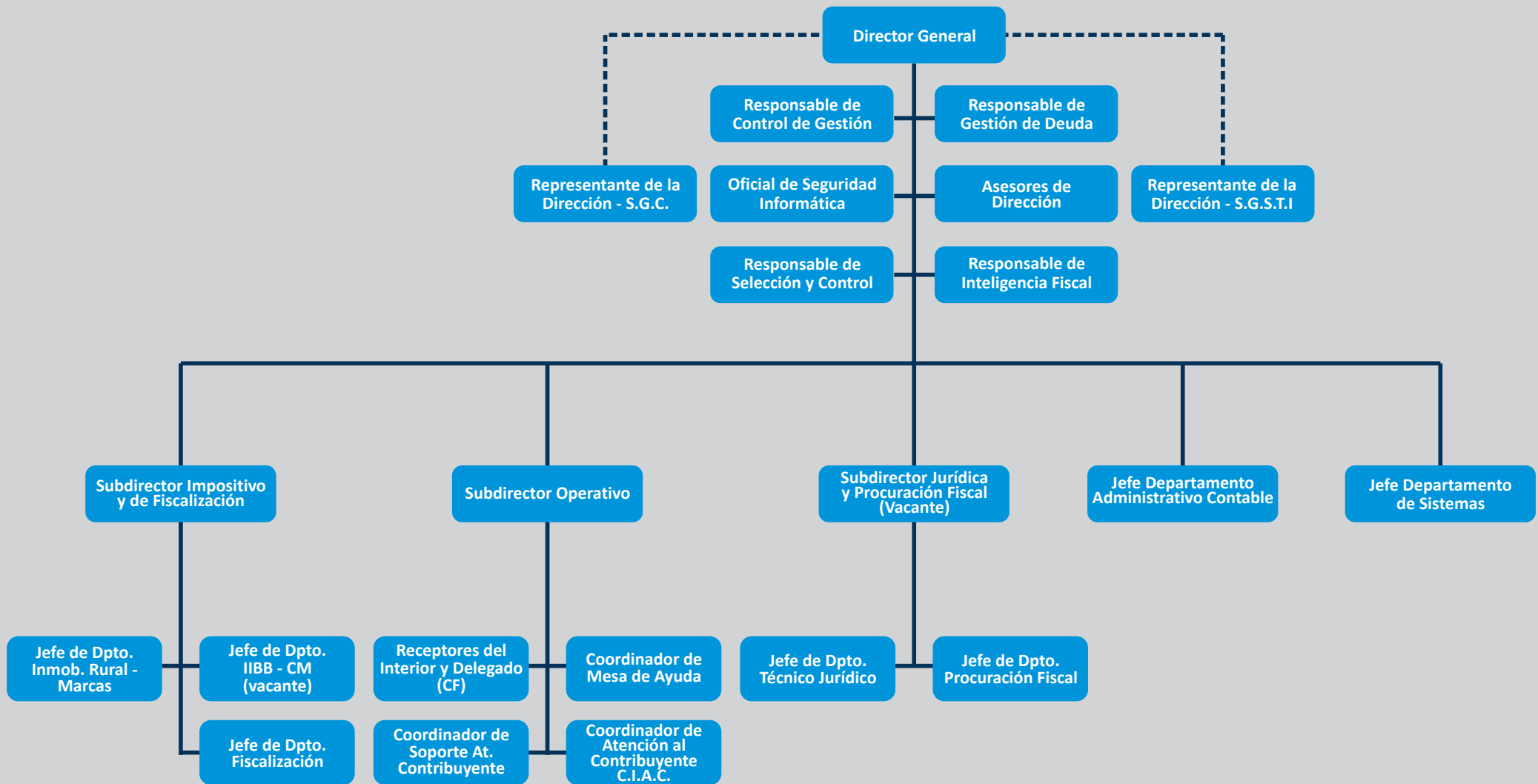
Sistema de Servicios de Tecnología de la Información (ISO/IEC 20000-1:2005)

En el año 2010, la D.G.R. obtuvo la certificación de la norma ISO/IEC 20000-1:2005 para su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, también gracias al asesoramiento y la colaboración en la gestión de S y K S.A.

En el año 2012 se logró el mantenimiento del Certificado correspondiente a dicha norma, para el área de Sistemas de la Organización.

Es importante destacar que la Dirección General de Rentas de Corrientes, es el Primer Organismo público y privado del país en obtener la certificación, noveno en Sudamérica y el primero a nivel mundial como Organismo público certificado.

Estructura de la D.G.R.



Procesos Claves



La D.G.R. desarrolló su mapa de procesos, que incluye:

- Los procesos centrales, dirigidos específicamente a la realización de la misión. Los mismos velan por el cumplimiento de las obligaciones fiscales y conducen las relaciones entre el Fisco y el Contribuyente.
- Los procesos de soporte, dirigidos a dar sustento y facilitar la realización de las actividades centrales, a través de la provisión de recursos y su administración.
- Los procesos estratégicos, que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección.

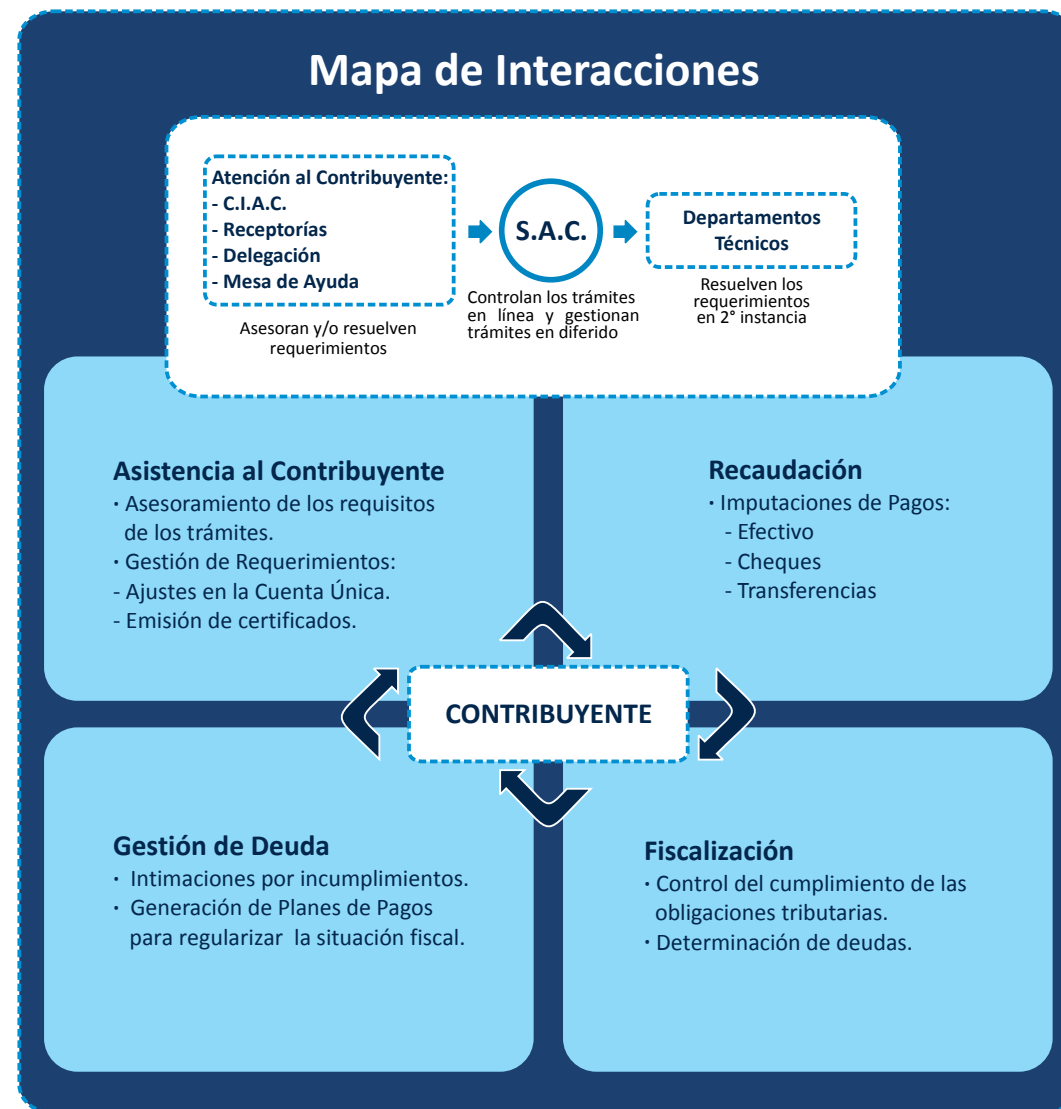
Procesos centrales

Asistencia al Contribuyente: Actividades relacionadas con la gestión de requerimientos del Contribuyente (información, provisión de documentación, resolución de problemas).

Recaudación: Actividades relacionadas con la gestión de canales de recaudación, el control de las rendiciones, el procesamiento de los pagos y presentaciones y la conciliación de las cuentas, con el fin de efectuar la imputación en el Sistema de Administración Tributaria.

Fiscalización: Actividades relacionadas con la ampliación de la base de Contribuyentes y del nivel de pago de los “evasores parciales”, a través de la detección de incumplimientos de las obligaciones tributarias.

Gestión de Deuda: Actividades relacionadas con la determinación y gestión de la deuda y la reducción del nivel de morosidad.



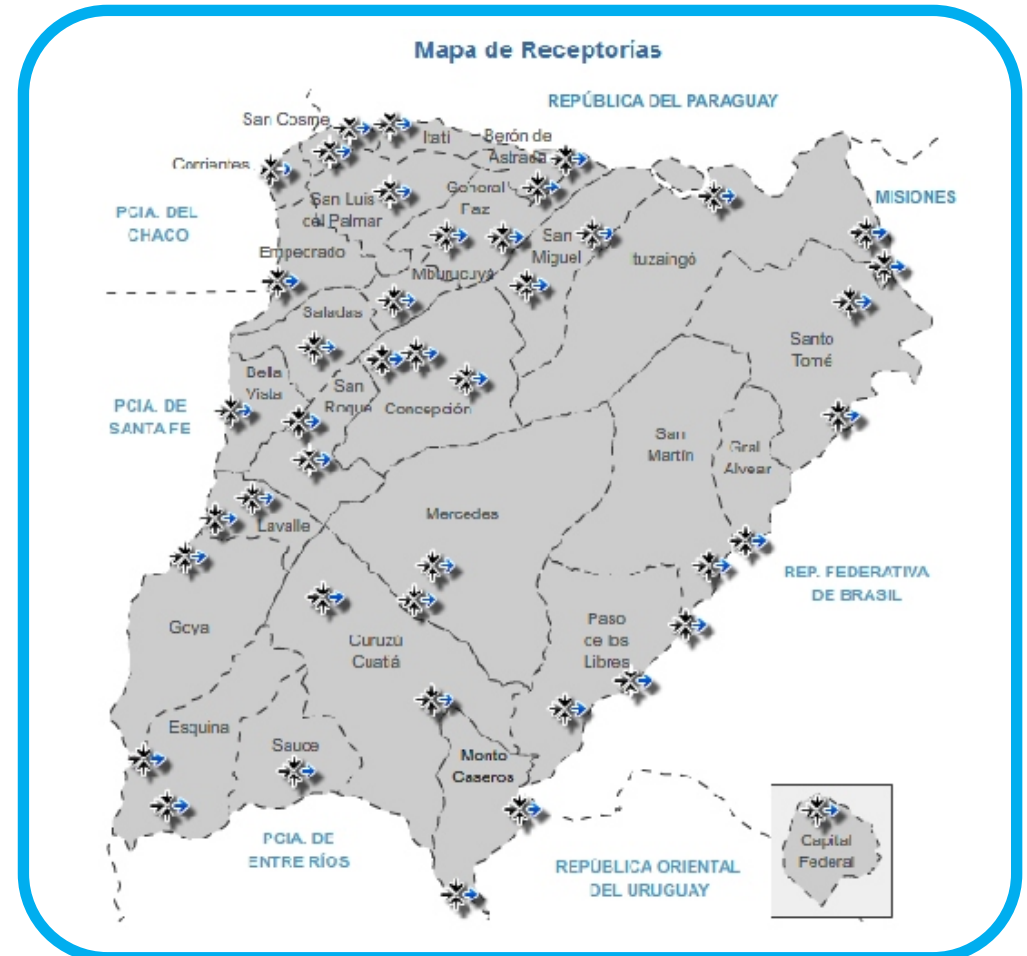
Localización

El alcance de las actividades de la D.G.R. se encuentra comprendido dentro de la jurisdicción de la Provincia de Corrientes, Delegación C.A.B.A. en la República Argentina.

Las oficinas de la sede central de la D.G.R. se encuentran en 25 de Mayo N° 902, planta baja de la Ciudad de Corrientes .

El C.I.A.C. (Centro Integral de Atención al Contribuyente), se encuentra ubicado en Avenida Pujol N° 2330, de la Ciudad de Corrientes.

En la Sede Central de la D.G.R. funcionan los departamentos técnicos tributarios y las áreas correspondientes a los procesos de Fiscalización, Recaudación y demás áreas de apoyo (Administrativo Contable, Sistemas, etc.). Asimismo, el Centro Integral de Atención al Contribuyente es el local dedicado exclusivamente a la atención ; también allí funcionan las áreas de Subdirección Operativa, Fiscalización Interna, Gestión de Deuda y el Archivo General de la D.G.R.



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 la empresa subcontratista S y K S.A.,

- Provisión e Implementación de un Sistema entorno Web y un Aplicativo Domiciliario Único; que permite presentaciones/ trámites web y la eliminación del tratamiento manual de pagos y declaraciones juradas;
- Informatización de la estructura interior provincial, a través de una red de comunicación operativa 365 días/año;
- Implementación de una Mesa de Ayuda, con servicio de 0800- 0810;
- El asesoramiento para el desarrollo y la implementación de un Plan de Fiscalización, determinando cantidad de casos y montos a determinar por equipo de trabajo e individualmente;
- Dotación de recursos e infraestructura para la operación de los Puestos de Control;
- Capacitación en temáticas diversas, en función a las necesidades detectadas por los responsables de los procesos;
- Propuestas de actualización de normas y procedimientos (tanto internos como externos), mediante el Sistema de Gestión de la Calidad y proyectos elevados a las autoridades pertinentes.
- Provisión de hardware y de insumos (ej. papel, tonner, etc.);

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 la implementación y 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. que mantiene este 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, como ser: 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.

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 valora 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.

03. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE

A través de este proceso de rendición de cuentas, llevamos a cabo una profunda evaluación de nuestro desempeño ambiental, social y económico.

Este reporte de responsabilidad social informa sobre las actividades, iniciativas y programas relacionados con la gestión sustentable de la Dirección General de Rentas de Corrientes, para el periodo Enero-Diciembre del año 2012.

Para la elaboración de este reporte se utiliza la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (www.globalreporting.org), cumpliendo con sus principios y orientaciones, reportando la información de los indicadores que aplican a nuestra Organización.

El proceso se realiza con la activa participación del Grupo de Voluntarios integrado por referentes de las distintas áreas que conforman la D.G.R. de Corrientes y personal de S. y K. S.A.



1. En función de las expectativas de nuestros grupos de interés y de las de la D.G.R. de Corrientes, se identificaron los temas claves a comunicar.

2. Con el objetivo de hacer de este proceso una instancia de formación y participación dentro de la organización, se formaron equipos de trabajo y se le asignó a cada uno un aspecto determinado, para relevar toda la información relativa a este aspecto, cumpliendo de esta manera con el principio de exhaustividad.

3. Durante una jornada de trabajo conjunto con el equipo de Alta Dirección, se expusieron los temas relevados por cada grupo y se validaron los contenidos del reporte.

Los resultados de este proceso forman parte del análisis de materialidad, el cual realizamos siguiendo los lineamientos del protocolo técnico elaborado por GRI.

4. Finalmente, se verificaron los contenidos con la Consultora Total Quality Consulting Group para luego solicitar la verificación del nivel de aplicación por GRI.

04. GOBIERNO CORPORATIVO

Equipo de Alta Dirección

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.

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 Vicentín**
- 6. Jefe Dpto. Técnico Jurídico: Dr. Luis Gomez**
- 7. Jefe Dpto. Procuración Fiscal: Dra. Gisella Ocampo**
- 8. Responsable de Gestión de Deuda: Cra. Amelia Monzón**
- 9. Responsable de Selección y Control: Cra. Viviana Garcia**
- 10. Responsable de Inteligencia Fiscal: Cra. Mónica Pescarusu**
- 11. Responsable de Control de Gestión: Cr. Leandro Garcia**
- 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***

*Los representantes son asesores externos, que forman parte de S y K S.A.

De igual modo, asesoran de manera permanente; colaborando en la gestión diaria de la D.G.R., el grupo de Gerentes y responsables del proveedor estratégico que a continuación se detalla:

- 1. Gerente de Proyecto: Cra. Laura Vidal**
- 2. Gerente de Coordinación: Lic. Helga Karsten**
- 3. Gerente de Fiscalización, Legal y Técnico: Cr. Dario Santi Moreno**
- 4. Gerente de Sistemas: Lic. Ricardo Monzón**
- 5. Responsable de Calidad/Recursos Humanos: Lic. Luciana Dacunda**
- 6. Coordinadora de Responsabilidad Social: Lic. Florencia Malgor**

Los miembros del Equipo de Alta Dirección realizan reuniones de Revisión por la Dirección al menos un 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. El grupo de Gerentes y Responsables del proveedor estratégico participa de estas reuniones.

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.

Los resultados de las reuniones de establecimiento y seguimiento de los Objetivos Estratégicos, se plasman en la planilla de seguimiento de objetivos.

Capacitación

Los miembros del equipo de Alta Dirección han recibido una sensibilización referente a los aspectos centrales que hacen a la Responsabilidad Social. Está previsto que por lo menos una vez al año, este equipo se actualice en conceptos relativos a RS.

Como objetivo para el año 2012 se ha propuesto: Potenciar el estilo de liderazgo participativo en la Alta Dirección y Mandos Medios.

A fin de desarrollar el liderazgo participativo de los miembros de la Alta Dirección y Mandos Medios, se decidió trabajar con profesionales especialistas en un Programa de Desarrollo Organizacional, y además realizar reuniones periódicas a fin de trabajar en equipo los problemas y proyectos que surgen en el desempeño de las funciones.

El programa tuvo como objetivos generales:

1. Revisar la Visión de Rentas y comunicarla a toda la organización.
2. Trabajar con los niveles de Alta Dirección y Mandos Medios para posicionarlos en su rol y desarrollar su liderazgo.
3. Trabajar en la forma de comunicar.
4. Capacitar a Alta Dirección y Mandos Medios en herramientas para motivar y generar compromiso en toda la organización.
5. Trabajar en la encuesta de clima y en el proceso de evaluación de desempeño.
6. Trabajar en apropiación de los objetivos organizacionales por sector.

El mismo se llevó a cabo en talleres mensuales, coaching grupales e individuales para los miembros de la Alta Dirección y Mandos Medios, en los cuales se revisó:

- El grado de impacto del estilo de conducción en cada uno de los integrantes de su equipo, explorando diferentes caminos de acción para alcanzar los objetivos propuestos.
- El impacto de las decisiones, coordinando formas de trabajo con el concepto de proveedor cliente interno.
- El estilo de comunicación que está establecido y como mejorarla.
- La estrategia comunicacional a fin de que la misma llegue de manera efectiva a toda la organización.

El Programa dio inicio en el mes de mayo y las reuniones mensuales en el mes de enero del año 2012.

Remuneración del Equipo de 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, a través de una fórmula que toma en cuenta la variación de la recaudación del año en cuestión respecto del año inmediato anterior, jerarquía, asistencia, eficiencia, colaboración, categoría, clase presupuestaria y antigüedad.

Mecanismos 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.

Gestión de riesgos

La promoción de la seguridad e higiene en el trabajo son muy importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

La higiene y la seguridad en el trabajo están íntimamente relacionadas y orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener el nivel de salud de los empleados.

Se gestionan los riesgos de la seguridad y salud ocupacional; y los impactos ambientales de las actividades que lleva adelante la D.G.R., cumpliendo con la normativa aplicable vigente y difundiendo su Manual de Buenas Prácticas (ambientales y de seguridad e higiene) para lograr el cumplimiento del mismo.

En este sentido, la organización registra los accidentes e incidentes de trabajo para su tratamiento y prevención; y capacita a su personal en temáticas relacionadas.

Presupuesto 2012

La D.G.R contó con un presupuesto total de \$125.139.158 para el desarrollo de sus actividades para el año 2012.

A continuación se muestra el detalle por rubros:

| Valor económico distribuido | Real Año 2012 | Total 2012 | % ejecutado vs. presupuestado |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Persona | 27.903.081,23 | 28.192.000,00 | 98,98% |
| Servicios | 109.784.212,29 | 109.836.358,00 | 99,95% |
| Bienes de Uso | 461.049,60 | 463.500,00 | 99,47% |
| Bienes de Consumo | 201.512,00 | 212.800,00 | 94,70% |
| Total | 138.349.855,12 | 138.704.658,00 | 99,74% |

Los rubros más importantes son los que incluyen los salarios y cargas sociales del personal, y el rubro de servicios.

05. PROGRAMAS RS

Voluntariado: Base para la gestión de los programas de RS

En febrero 2012 se conformo el grupo de voluntarios que incluye a 30 colabora-dores de las distintas áreas de la D.G.R. y de S. y K. S.A. (Alta Dirección, RRHH, Calidad, Administrativo Contable, Fiscalización Interna, Atención al Contribuyente, Mesa de Ayuda, Comunicación Institucional, IIBB, Gestión de Deuda y Control de Gestión).



Los programas desarrollados fueron los siguientes:

Programa de Bienestar Laboral

Consiste en mejorar el nivel de vida del personal, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual trabaja.

Este programa es financiado y organizado por S y K.S.A.

A) Área Deportiva y Recreativa

Actividades laborales y extra laborales, con objetivos sociales, desarrollan en los integrantes de nuestra Institución sentido de pertenencia e inclusión que, a través de la participación activa, elevan al máximo el potencial de sus características y rasgos de personalidad con profundo impacto en el desarrollo personal y laboral. Por tal motivo, se han desarrollado las siguientes acciones dentro de éste área:

1) Caminemos juntos recaudando solidaridad

Objetivo del programa

El presente proyecto se funda en la implementación, desarrollo y profundización de actividades inherentes a la Responsabilidad Social que dentro de un marco solidario (recaudar leche larga vida para ser entregada al comedor San Ramón Nonato), permiten o facilitan la inclusión, participación y compromiso de todos los integrantes de la organización socialmente responsables.

Descripción del programa

La actividad física como lo es el caminar, con un contenido de solidaridad y colaboración, enfocado no solo a la sociedad en general (a través de donaciones a diversas instituciones) sino a nuestro ámbito laboral, como una gran comunidad, contribuye al desarrollo de la valoración, la dedicación, el compromiso, la integridad, la responsabilidad y la excelencia, conceptos que en su aplicación diaria no solo nos convierten en trabajadores eficientes y compañeros más amenos, sino también en mejores personas.

Públicos de interés

Este programa tiene como beneficiarios a los colaboradores de la D.G.R., y de S y K S.A., familiares y amigos de los proyectos solidarios.

Resultados obtenidos

Con la participación de 92 personas, se lograron recaudar 232 litros de Leche (116 litros donados por lo participantes de la caminata el 05/05/2012 y 116 donados por S y K S.A.), los mismos fueron entregados al Comedor San Ramón Nonato.



2) MoveRSe

Objetivo del programa

Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, al igual que contribuir a elevar los niveles de satisfacción, eficiencia y eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que posibilite la identificación del colaborador con el servicio que presta la entidad.

Descripción del programa

Persiguiendo la motivación de un estilo de vida saludable que involucre la práctica de ejercicios físicos, de forma cotidiana, se ponen a disposición de los beneficiarios una red de Gimnasios con diferentes alternativas.

Públicos de interés

Los beneficiarios del presente programa son todos los colaboradores de la D.G.R. y de S. y K. S.A., abonándoles el 50% de la cuota.

Beneficiate
Programa de Bienestar Laboral
Área Deportiva
desde Febrero

Gimnasio Fox Training
Junín 2087

Gimnasio City Fitness
Junín 773

Gimnasio Fitness (Moehines)
Ayacucho 2656 (Comerles Tenis Club)

Abonas solo el 50% de la cuota Mensual

Alumnos Cardiorespiratorios y Musculación
2.183 Accesos 2012
Gimnasios cupos y 194.15 \$5.
\$ 9600 por semana

Comunidad MoveRSe

Estas a TIEMPO de BENEFICIARTE

NUEVAS CLASES
(Gimnasio FGX)

SPINNING: Lunes, Miércoles y Viernes
DE 14:00HS A 15:00HS
DE 19:00HS A 20:00HS
DE 20:00HS A 21:00HS

AERO BOX: Jueves y Miércoles Jueves
DE 18:00HS A 19:00HS
DE 21:15HS A 22:15HS

KICK BOXING: Miércoles y Viernes
DE 20:30HS A 21:30HS

Resultados obtenidos

Desde Febrero a Diciembre 2012 se han entregado 180 cupones con descuento para asistir a los gimnasios adheridos al programa.

| | Entregados |
|------------------------|------------|
| Febrero | 27 |
| Marzo | 23 |
| Abril | 20 |
| Mayo | 14 |
| Junio | 13 |
| Julio | 13 |
| Agosto | 12 |
| Septiembre | 11 |
| Octubre | 17 |
| Noviembre | 15 |
| Diciembre | 15 |
| TOTAL Feb./Dic. | 180 |

3) Torneo Interdepartamental

Objetivo del programa

En el marco de las actividades inherentes a la Responsabilidad Social, entendemos que el deporte contribuye al desarrollo de aptitudes personales, físicas y sociales, que proyectadas al ámbito laboral, favorecen el crecimiento de la organización y de sus integrantes en aspectos relacionados a la responsabilidad, la comunicación, el compañerismo y la solidaridad.

Basandose en:

- a) La actividad física, en este caso el fútbol, que se asocia con el Plan de Alimentación y el de Bienestar Laboral, logrando no solo la adhesión sino el compromiso y la aplicación de los aspectos vinculados a la salud psicofísica de los participantes.
- b) La interrelación del personal perteneciente a distintos departamentos, a través del aspecto deportivo, contribuye a fomentar el sentido de pertenencia e inclusión dentro de la organización y al desarrollo de vínculos, ideas y proyectos personales, constituyendo todas ellas, formas activas de participación.

Descripción del programa

El proyecto consistió en la formación de equipos de fútbol de siete participantes por departamento, compitiendo a través de la modalidad de todos contra todos, logrando el campeonato aquel equipo que acumule la mayor cantidad de puntos.

Cabe mencionar que el 100 % del torneo fue financiado por S y K S.A. (cancha, referis, árbitros y los festejos de finalización de fases.)



Públicos de interés

Los beneficiarios del presente programa fueron todos los colaboradores de la D.G.R. y de S y K S.A.

Resultados obtenidos

1ª Fase

67 jugadores, que representan el 63.20% del total de personal masculino entre Casa Central y CIAC, conformaron 8 equipos:

- Ingresos Brutos
- Los Tumba Botella
- Fair Play
- Los Sabuesos
- Resto de Rentas
- Los Mamones
- La Logia
- Puestos de Control

El ganador fue el equipo de Atención al Contribuyente “Los Mamones”

2^{da} Fase

61 jugadores, que representan el 57.54% del total de personal masculino entre Casa Central y CIAC, conformaron 8 equipos:

- Sistema 2.0
- Los Mamones
- Puy Hatá
- Los Dterminators
- La Base
- Decada del 60
- Mandarina Mec
- Los Wilson

El ganador fue el equipo de Sistemas / Soporte “Sistemas 2.0”

B) ÁREA DE SALUD

Se busca promover una cultura de nutrición o alimentación saludable y actividades preventivas o promotoras de salud; desalentando la obesidad y el sedentarismo.

1) Charlas nutricionales

Objetivo del programa

Organización de charlas informativas de interés común, llevadas a cabo por una especialista en nutrición, buscando la concientización y el interés del personal como así también evacuar consultas y dudas que surgieran sobre los temas tratados.

Descripción del programa

Se organizan charlas nutricional, tratando en cada oportunidad diferentes temáticas, en pos de alcanzar el objetivo establecido.

Públicos de interés

Los beneficiarios del presente programa son todos los colaboradores de la D.G.R. Capital y de S y K.S.A.

Resultados obtenidos

Se realizaron charlas mensuales las cuales trataron los siguientes temas:

Febrero: teniendo en cuenta el regreso de las vacaciones, se inicio este programa con una primera reunión sobre la recuperación del peso normal o anterior a dicho receso, proponiendo posibles alternativas o cursos de acción. Asistieron 23 personas, 17 en Casa Central y 6 en C.I.A.C.

Marzo: en conjunto con el lanzamiento del programa del Área Deportiva "MoveRSe", se llevo a cabo una charla sobre los beneficios de la actividad física, como así también sus cuidados y peculiaridades. Concurrieron de Casa central 14 personas y 9 personas del C.I.A.C.

Mayo: se trato alternativas nutricionales informando acerca de las semillas, sus beneficios y cualidades. Asistieron 19 personas de Casa Central.

Julio: se habló del cambio nutricional en el invierno, sus beneficios y cualidades. Asistieron 16 personas de Casa Central.

Agosto: se trató la diferencia de consumir alimentos light o diet. Asistieron 15 personas de Casa Central.



2) Noticias Saludables

Objetivo del programa

Motivar un estilo de vida saludable, promoviendo una buena alimentación y un estilo de vida saludable ; como así también informar que acarrea una inadecuada alimentación.

Descripción del programa

De acuerdo al cronograma establecido, una vez por semana generalmente se envía un correo electrónico a todos los integrantes de la organización, con información nutricional.

Públicos de interés

Los beneficiarios del presente Programa de Bienestar Laboral son todos los colaboradores de la D.G.R. y Sy K S.A.

Resultados obtenidos

Durante el periodo febrero a diciembre se han enviado 29 comunicaciones,



Temáticas de las Noticias Saludables enviadas

- 08-feb "El Desayuno"
- 15-feb "Alimentos Para la Buena Salud"
- 22-feb "Alimentos que Curan"
- 07-mar "Alimentación Placentera y Segura"
- 14-mar "Como prevenir la diabetes"
- 22-mar "Los Beneficios del Agua"
- 28-mar "Llegó el Otoño"
- 11-abr "Hoy: Alimentos Funcionales"
- 02-may "Celiacuía"
- 16-may "Minerales: Donde se encuentran y para qué sirven"
- 08-jun "Hipertensión Arterial"
- 27-jun "Serotonina y la Obesidad"
- 04-Jul "Nutrición Emotiva"
- 18-Jul "Contaminantes químicos y la Nutrición"
- 08-Ago "Tomar Mate, algo más que una buena compañía"
- 15-Ago "La Comida Diaria"
- 22-Ago "Alimentación Laboral"
- 29-Ago "El Café, otro compañero de trabajo"
- 05-Sep "Tabaco, ¿lo seguirías eligiendo?"
- 12-Sep "Comer fuera de casa"
- 19-Sep "El medio en el cual vivimos"
- 26-Sep "Osteoporosis: una enemiga silenciosa"
- 03-Oct "Cefalea (dolor de cabeza)"
- 10-Oct "El estrés, aliado del sobrepeso"
- 24-Oct "Logras un peso, DURADERO y SALUDABLE"
- 31-Oct "Porciones vs Gasto Energético"
- 21-Nov "Cuidados frente al Sol"
- 12-Dic "Llegan las Fiestas"
- 26-Dic "Llegaron las vacaciones"

3) Asesoramiento Nutricional

Resultados de la intervención nutricional

Entre los meses de enero a diciembre de 2012 la médica nutricionista realizó en Sede Central y C.I.A.C un total 143 consultas para determinar el estado nutricional de los colaboradores e implementar cuidados nutricionales.

| Realizaron la consulta para el Plan Nutricional | | |
|---|-------------|----------------|
| 143 Personas | 92 Personas | Sexo Femenino |
| | 51 Personas | Sexo Masculino |

| Iniciaron Plan Nutricional | | |
|----------------------------|-------------|----------------|
| 93 Personas | 66 Personas | Sexo Femenino |
| | 27 Personas | Sexo Masculino |

| Resultados del Plan | | |
|---------------------|-------------|-----------------------------------|
| 93 Personas | 65 Personas | BAJARON DE PESO |
| | 20 Personas | MANTUVIERON EL PESO |
| | 5 Personas | AUMENTARON DE PESO |
| | 3 Personas | INICIARON PLAN DE AUMENTO DE PESO |

C) ÁREA COMUNIDAD

El área de Desarrollo Humano aspira a forjar una conciencia de comunidad, en torno a actividades de particular interés del público objetivo, colaborando con problemáticas tanto internas como externas.

CAMPAÑAS SUMATE:

A) Comedor San Ramón Nonato

1) Recolección de Juguetes:

Se recolectaron 114 juguetes, los mismos fueron entregados por el grupo de Voluntarios de RS a los chicos del comedor, quienes recibieron a los a los reyes Magos y compartieron con ellos la merienda.



2) Colecta de útiles escolares:

Durante el mes de marzo de 2012 se lanzó esta campaña, con el objetivo de obtener papel, cuadernos y útiles usados para los niños del comedor, logrando recolectar 52 Kilos de papel de los cuadernos usados para el proyecto Taita Cuatia. Asimismo se armaron 92 bolsas escolares con lo que se logró recolectar más lo aportado por S y K S.A.



3) Colecta de Leche:

En el mes de mayo de 2012 se recolectaron 116 litros de leche con motivo de la caminata solidaria llevada a cabo el día 5 de mayo, los cuales fueron duplicados por la empresa y entregados al comedor.



4) Colecta de Prendas de Invierno:

Durante el mes de Julio se recolectaron abrigos y calzados para los chicos que asisten al comedor San Ramón Nonato bajo el lema "Solidaridad es dar Calor". Se recolectaron 274 prendas de abrigo, las cuales fueron entregadas por los voluntarios de RS.



5) Colecta de Descartables:

Durante el año 2012 se entregaron 263 bandejas descartables a los chicos del comedor para que pudieran retirar su comida diariamente. A efectos que el comedor cuente con alimentos adecuados para el desarrollo de los niños la S y K S.A. mensualmente aporta carne y verduras.

B) Hogar de Ancianos Juana Chappo

Se realizan visitas periódicas con los voluntarios de RS, donde se entrega el dinero producido de la venta del papel recolectado a través del Programa Taita & Cuatia, acompañadas con colectas solidarias realizadas por el personal de D.R.G. y S. y K. S.A., que tienen por objeto cubrir alguna necesidad puntual de los abuelos (pañales, productos comestibles, etc.). Durante el año 2012 se han recolectado 3.841 Kg de papel/carton/diario, fruto de los cuales se realizaron las siguientes entregas:



En la visita del mes de Abril de 2012 se entregaron \$1.000 y se colaboró con una donación de te, mate cocido, galletitas dulces, saladas, yerba, leche y azúcar.



C) Proyecto Fortaleza

“Proyecto Fortaleza” está conformado por un grupo de vecinos del barrio Ongay que realizan labores ecológicas y de acción social; ellos abogan por los espacios libres de contaminación y para ello recolectan residuos reciclables, los clasifican y reutilizan para ayudar a los niños.

Su meta a futuro es llegar a tener una planta acopiadora en la ciudad.

Como parte de las acciones implementadas en la Comunidad, nos acercamos a conocerlos y realizamos la entrega de las botellas recolectadas dentro de la campaña de reciclaje.

Durante el año 2012, se ha logrado donar 53 Kilos de plástico.



D) Otras acciones con la comunidad

Asociación civil Angeles de mi tierra:

Es una asociación de padres de niños y jóvenes con capacidades diferentes, cuyo propósito es ofrecerles oportunidades para su desarrollo afectivo.

El día 13 de Julio de 2012 se realizó un encuentro con sus integrantes.

En una tarde diferente para los chicos, se realizó una clínica de basquet con los jugadores del equipo de la Liga Nacional de Basquet del Club de Regatas Corrientes, Pedro Calderón y Nicolás Romano, acompañado de la donación de pelotas por parte del personal de la empresa S y K S.A. y la Dirección General de Rentas.

Los Murciélagos:

El día 5 de diciembre de 2012, se realizó la jornada Institucional de la D.G.R, donde como cierre se presentó la banda musical Los Murciélagos. La misma está conformada por chicos no videntes.



Lo que buscamos con este tipo de encuentros es que los jóvenes sean reconocidos, aceptados, respetados y valorados, es decir **INCLUIDOS ACTIVAMENTE** en nuestra sociedad.

Dichos encuentros estuvieron a cargo del equipo de Voluntarios de Responsabilidad Social.

Mails educativos e informativos:

En fechas especiales, se envían correos electrónicos informativos/educativos.

Durante el año 2012 se enviaron 12 correos.

5 DE JUNIO | Día Mundial del MEDIO AMBIENTE

En cumplimiento de los Acuerdos de las Conferencias de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente:
RECYCLAR
REDUCIR
RECUPERAR

22 de abril
Día Internacional de la Tierra
Tomemos conciencia de los problemas medioambientales, la producción de contaminación, como la superpoblación, y la conservación de la biodiversidad.
Usemos responsablemente los recursos naturales de la Tierra

31 de MAYO | Día Mundial SIN TABACO

SABIAS QUE...
El cigarrillo es la primera causa evitable de muerte.
Cada cigarrillo que fumas te quita 7 min. de vida.
Cuando vas fumando, fuman todos los que te rodean.

15 DE NOV. Día Internacional del AIRE PURO

Respire tranquilo

Organización libre de humo de tabaco

3 DE SEPTIEMBRE
Día Mundial de la HIGIENE

La aparición del virus de la gripe A H1N1 obligó a tomar una serie de medidas de prevención muchas veces olvidadas entre ellas, el lavado de manos, que con agua y jabón o con alcohol en gel, se convirtió en una práctica habitual y ayudó a evitar una mayor propagación de la enfermedad.

En el Día Mundial de la Higiene, los especialistas recomendaron convertir en hábito esta práctica tan sencilla. Se trata de una de las maneras más eficaces y económicas de prevenir enfermedades como, influencias, hepatitis, neumonías, Síndrome Urémico Hemolítico (SUH) e infecciones de la piel, entre otras.

Según datos de UNICEF, lavarse las manos con agua y jabón puede reducir la incidencia de infecciones respiratorias en un 23 por ciento, como la neumonía, que es la primera causa de muerte de niños menores de cinco años y que mata cada año a 1,8 millones de chicos.

Por otro lado, más de 5.000 niños y niñas menores de cinco años mueren diariamente en el mundo como resultado de las enfermedades diarreicas, debidas en parte al agua contaminada, a la carencia de instalaciones de saneamiento básico y a prácticas higiénicas deficientes.

Por otro lado, la higiene de los alimentos es otro de los puntos a tener en cuenta. Las frutas y verduras crudas deben lavarse cuidadosamente con agua potable, y se debe lavar las manos antes y después de lavar las verduras y frutas para evitar la propagación de gérmenes.

De esta manera, es posible evitar el contagio de enfermedades transmitidas por los alimentos mal higienizados como el SUH o la salmonella. También deben lavarse profundamente los platos, cubiertos, y todo utensilio que se usa para la comida.

Además el lavado de manos con agua y jabón abundante debe ser frecuente antes y después de comer, lo mismo debe realizarse antes y después de ir al baño.

salvar vidas está en tus manos

06. PÚBLICOS DE INTERÉS



Los públicos de interés o los stakeholders son los individuos o grupos de individuos que tienen intereses directos e indirectos en la Organización, que pueden ser afectados en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas de gestión, por la obligación moral que éstas tienen con la sociedad.

Los grupos de interés se identificaron a través de una actividad de brainstorming con el equipo de Alta Dirección, en función de los intereses, expectativas y poder relativo de cada uno. A partir de esta identificación, se determinaron las principales expectativas de cada grupo, y se diseñaron líneas de acción para mejorar la relación con cada uno.

Los puntos de contacto y vías de comunicación con los grupos de interés son los siguiente



Encuesta de clima interno anual a todo el personal Comunicaciones vía mail.
Actividades de formación, talleres de trabajo, sesiones de coaching, reuniones de trabajo.
Jornada Institucional.
Cartelera informativa.
Evaluaciones de desempeño anuales.



Encuestas de satisfacción anuales (Clientes Externos - Mesa de Ayuda) **Mesa de Ayuda:**
· Corrientes 08005557376
· Resto del País 08105557376
Unidades de atención: La DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS DE CORRIENTES desarrolla sus actividades en:
· Sede Central D.G.R.,
· Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.)
· 40 Receptorías
· Delegación Capital Federal.
Página web: www.dgrcorrientes.gov.ar
Correo Electrónico Oficial: usuario@dgrcorrientes.gov.ar **Correo Postal:** 25 de Mayo 902 Planta Baja.



Reuniones periódicas con el Ministro de Hacienda y Finanzas y/o funcionarios del ministerio.



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



Vistas de campo y reuniones periódicas de seguimiento con los responsables de cada proyecto:
· **Proyecto Fortaleza:** trimestralmente entrega de plástico.
· **Hospital Pediátrico Juan Pablo II:** trimestralmente entrega de tapitas.
· **Comedor Infantil:** entrega de recipientes descartables.
· **Hogar de Ancianos:** trimestralmente entrega de lo recaudado por la venta del papel reciclado y lo recolectado en las campañas solidarias.
· **Instituto Correntino del agua y del ambiente:** trimestralmente al recibir el papel reciclado.
· **Facultad de Medicina** (Departamento de Graduados) trimestralmente al recibir el papel reciclado.

• Personal

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:

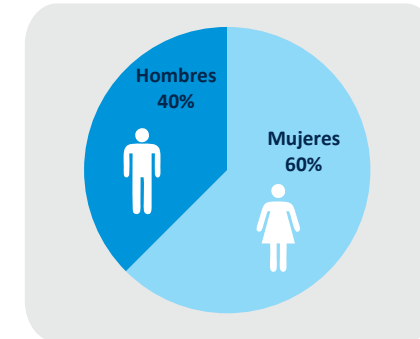
- Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los **perfiles de puestos** definidos.
- Proporcionar **formación** y favorecer el **aprendizaje continuo** en todos los niveles.
- Llevar a cabo la **Gestión del desempeño** que permite hacer foco en las competencias críticas que cada persona debe tener para ser exitosa en su puesto
- Mantener el nivel de **excelencia** y la **eficiencia** en las tareas realizadas, prestando especial atención a la **motivación** y al **sentimiento de pertenencia** de las personas por medio de acciones específicas, como ser:
 - 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 procesos** que llevamos adelante con la finalidad de brindarle al Contribuyente el **mejor servicio** con la calidad requerida.
 - 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 esta fluya clara y correctamente.

Empleados en Cifras

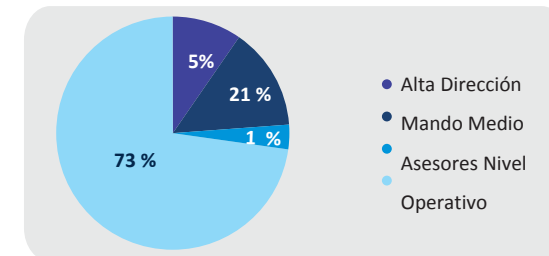
247 Empleados (124 Capital - 123 Interior de la provincia/Capital Federal /Entre Ríos):

- * 96% Personal permanente - 4% Personal contratado

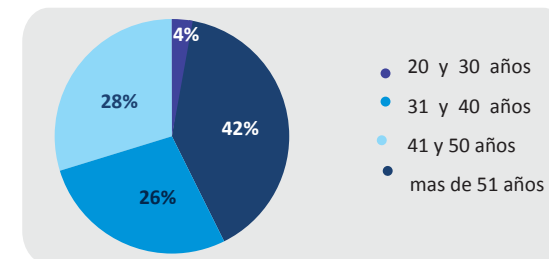
Total de empleados - desglose por género



Total de empleados - desglose por categoría



Total de empleados - desglose por edades

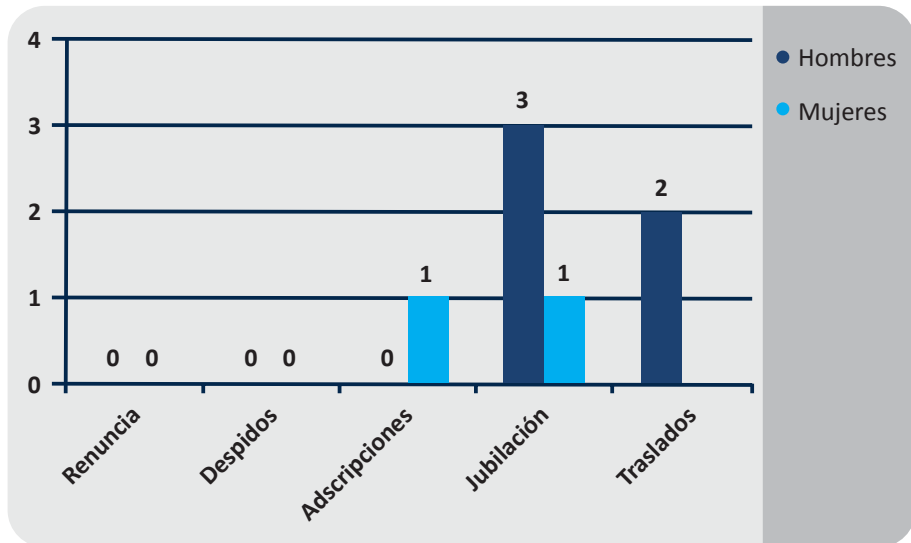


Tasa de Ausentismo

| Sedes | Tasa de Ausentismo |
|--------------|--------------------|
| Sede Central | 2.05% |
| C.I.A.C. | 2.21% |
| Total | 4.26% |

Rotación de empleados

Durante el año 2012, 7 empleados dejaron de pertenecer a la D.G.R., es decir, un 6,25% sobre el total del personal de Corrientes Capital. A continuación se detallan las causas:



Comunicación Interna

El Equipo de Alta Dirección de la Dirección General de Renta de Corrientes asegura que se establezcan todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.

La comunicación interna entre todos los integrantes de la Dirección General de Rentas de Corrientes se da permanentemente en forma verbal o escrita a través del correo electrónico oficial de cada agente, según lo requiera la situación. De esta manera, los responsables de los distintos sectores pueden comunicar la delegación de algunas tareas y directrices en forma más rápida y efectiva.

En cuanto a las decisiones que toma el Director General en uso de sus atribuciones otorgadas por el Artículo 10 inciso 5º del Código Fiscal, aquellas suscriptas por él que tuviesen efectos internos en la Organización, cuando se deban exponer elementos de juicio referentes a un asunto en trámite, se emiten Resoluciones, Disposiciones o Memorándum según corresponda.

Asimismo, a los efectos de optimizar la comunicación interna, la Dirección 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 misma, y que no puedan ser evacuadas mediante la consulta del material disponible en la intranet y en el sitio web de la Dirección General de Rentas.

Además, existen discos de acceso general en la intranet desde donde se comparte distinto tipo de información referida a estadísticas, planillas de trabajo, formularios, padrones, materiales de capacitación, así como también información relativa a la gestión sustentable.

Los miembros de la Alta Dirección se reúnen periódicamente con el objeto de introducir y resolver los aspectos que requieran de la visión compartida de todos los miembros del Equipo.

Por otro lado, existe un Coordinador de Comunicación Institucional, quien tiene la responsabilidad de coordinar, elaborar y ejecutar las políticas, planes y acciones comunicacionales que se desarrollen en la Dirección General de Rentas, destinadas a difundir y promover, tanto interna como externamente, la comunicación.

Existe la línea Ética a través de la dirección de correo electrónico comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar, para que todos los empleados puedan informar sus preocupaciones y/o consultas.

La Encuesta de Clima Organizacional permite relevar recomendaciones, opiniones y sugerencias sobre el desempeño del Equipo de la Alta Dirección, entre otros aspectos relevantes.

Por otro lado, la Organización fomenta los canales de comunicación informales, como ser las reuniones de sector, festejos (formales e informales), jornadas de trabajo, actividades recreativas, etc. que posibilitan que la comunicación fluya libremente.



POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS

Política de Capacitación

El objetivo de la formación es facilitar los conocimientos, habilidades / competencias y herramientas necesarias para que las personas que integran la organización estén adecuadamente capacitadas para desarrollar sus funciones y garanticen la prestación de servicios de Calidad.

Consecuentemente, la formación tiene por principio ser:

- Adecuada a las necesidades reales del puesto de trabajo,
- Coherente con la filosofía, estrategia y valores de la organización,
- Dinámica; capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes de la organización y del entorno,
- Integrada en los objetivos de la organización y de las personas.

Así, la misma apunta a:

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran los requerimientos para el desarrollo de su trabajo.
- Actualizar y ampliar los conocimientos en áreas determinadas.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio
- Incrementar la motivación del personal.
- Contribuir al mantenimiento de un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Organización.
- Apoyar la continuidad y desarrollo del personal.

Plan de Capacitación

Recursos Humanos anualmente prepara un Plan de Capacitación en función a la detección de necesidades de capacitación que realiza, teniendo en cuenta tanto las necesidades detectadas por los Jefes/ Responsables, como los cambios en el puesto de trabajo (por ejemplo: nuevos procedimientos de trabajo, nuevas tecnologías, o herramientas de trabajo).

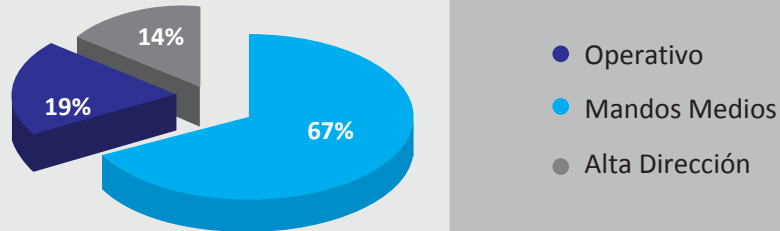
El mismo se realiza de acuerdo con:

- Los valores de la Organización
- Las características de los servicios prestados por la organización
- Las exigencias del Sistema de Gestión de la Calidad
- Las Competencias definidas como necesarias para la organización
- Las necesidades detectadas por los Jefes/ Responsables.

Durante el año 2012 se capacitaron a un total de 174 personas:

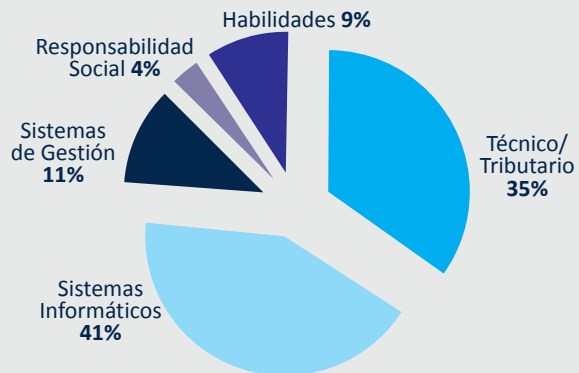
Horas promedio por persona : 16 hs.

Porcentaje de Capacitación dictadas por nivel



Se llevaron a cabo un total de 454.30 horas de formación

Porcentaje de Capacitación dictadas por tipo



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 a la Organización, a su equipo de trabajo y a su puesto de trabajo.
- Dar una visión global de la organización y específica de cada una de sus áreas/departamentos que la integran, a través del Manual de procedimientos.
- Sensibilizar al nuevo ingreso respecto a los alcances de los Sistemas de Gestión aplicados por la D.G.R. y las Políticas definidas (De la Calidad, de Seguridad Informática, Responsabilidad Social, etc.).
- Generar una cultura organizacional y transmitir los valores organizacionales que guían nuestro accionar a través del Código de Ética.
- Brindar las herramientas y llevar a cabo las acciones necesarias que permitan adquirir las competencias requeridas para el buen desempeño.
- Efectuar el seguimiento adecuado a nuestros colaboradores con el fin de garantizar su integración al área y a la organización.

Inducciones 2012

| Inducciones 2012 | |
|-------------------------------------|-----------|
| TIPO | |
| Personal nuevo | 3 |
| Nueva función en el puesto | 3 |
| Transferido a nueva función | 3 |
| Reintegros de licencias prolongadas | 1 |
| Cantidad Personal Inducido | 10 |

Política de Gestión del Desempeño

Es una herramienta que permite evaluar el trabajo del personal, teniendo en cuenta como pone en práctica sus conocimientos y experiencia adquirida, en relación a las competencias definidas para cada puesto.

Proceso de Evaluación del Desempeño

La Gestión del Desempeño comprende los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada persona en la Organización. Su objetivo es establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo. Es importante destacar que no es una evaluación de la persona, sino de la actuación de ésta y sus resultados en un período definido.

Pasos

- Evaluación del Desempeño

Una vez al año se evalúan las competencias especificadas en el perfil de puesto aplicable definido por la Organización.

- Retroalimentación

Todas las personas evaluadas obtienen por parte de su jefe directo una retroalimentación de su desempeño observado. Aquí se señalan las debilidades y fortalezas.

- Plan de Acción

La retroalimentación debe culminar con el acuerdo de un plan de acción para mejorar. Este plan de acción contiene objetivos a lograr y actividades a realizar. El Plan de Acción puede contemplar actividades de capacitación, que deben ser informadas a RRHH para ser incorporadas en el Plan Anual de Capacitación.

- Seguimiento de Planes de Acción

Se deben efectuar revisiones periódicas del estado de avance de los planes acordados para mejorar el desempeño.

Política de Beneficios

Conciliación Vida Laboral y Familiar

Consciente del alto valor que tienen los colaboradores, la D.G.R. declara su compromiso de apoyar a sus trabajadores a 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, 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.

Bienestar Laboral

El Programa de Bienestar Laboral procura mejorar la mejora en el nivel de vida del personal, así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual trabaja.

Al elevar el nivel de vida del colaborador, mediante la satisfacción de sus necesidades individuales, se espera que este alcance un grado de motivación que se traduzca en mayor esfuerzo y mejor desempeño laboral en post de una productividad institucional que responda a la satisfacción de las necesidades de los Contribuyentes que requieren de los servicios que presta organización.

Este programa fue implementado para todo el personal de la D.G.R y de S y K S.A., y es financiado en su totalidad por esta última, como parte de los servicios extracontractuales que presta la Organización.

Personal Evaluado

| Sedes | Total Personal | N/A | Total a evaluar | Personal no evaluado | Evaluados | % |
|--------------|----------------|-----------|-----------------|----------------------|------------|------------|
| Sede Central | 105 | 15 | 90 | 29 | 61 | 68% |
| C.I.A.C. | 17 | 2 | 15 | - | 15 | 100% |
| Interior | 125 | 13 | 112 | 5 | 107 | 96% |
| Total | 247 | 30 | 217 | 34 | 183 | 84% |

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

El Programa de Bienestar comprende las siguientes áreas:

1. Área de Salud: las acciones tienden a promover una nutrición o alimentación saludable y actividades preventivas o promotoras de salud; desalentando la obesidad y el sedentarismo, a través de controles médicos y de asesoramiento nutricional.

2. Área Deportiva y Recreativa: busca fomentar conductas sanas a través de actividades deportivas o recreativas, motivando un estilo de vida saludable, por medio de la práctica del deporte y el fomento de las actividades de esparcimiento e integración de los colaboradores a través de la realización de actividades fuera del lugar de trabajo (ej. ejercicio físico, deportes, jornadas de integración y outdoors).

3. Área Educativa: intenta incentivar en los colaboradores el espíritu de superación mediante el estímulo a continuar con su proceso de formación, ya sea adelantando estudios Tecnológicos, Profesionales o de Postgrado, a través de convenios con universidades, facultades, institutos, etc. y de cofinanciamiento de las actividades de capacitación, o facilitando la actualización de los mismos.

4. Área de Promoción del Desarrollo Humano: se pretende desarrollar una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, desarrollar el sentido de pertenencia y el compromiso individual para con la organización; y por último, forjar una conciencia de Comunidad (interna como externa), en torno a actividades de particular interés del público objetivo; como ser colaboración para problemáticas internas o proyectos externos.

El Programa de Bienestar garantiza y facilita el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los colaboradores, y pretende lograr los siguientes beneficios:

- aumentar el bienestar (salud física y psíquica)
- mejorar el clima laboral
- incrementar la productividad
- aumentar la autoestima y bienestar del trabajador
- aumentar el compromiso de los trabajadores hacia la Organización
- demostrar un mayor compromiso de la Organización hacia los trabajadores
- mejorar la reputación e imagen de la Organización
- disminuir el ausentismo laboral
- detectar oportunamente problemas de salud

El detalle de los programas llevados a cabo se encuentra en la sección Programas RS.

Política de Seguridad y Salud Ocupacional

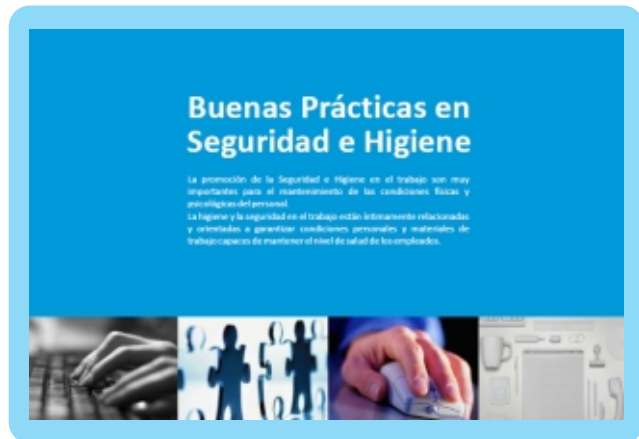
La D.G.R. declara su compromiso permanente con todas las personas que conforman esta organización, con la convicción de que la seguridad y salud ocupacional son valores incorporados en su desempeño para el mejoramiento continuo, como pilar fundamental. Para dar cumplimiento a este compromiso la gestión debe dirigirse a:

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materia de seguridad y salud ocupacional, como parte de la responsabilidad de la línea y a la vez exigir conductas y actitudes acordes a todos los trabajadores.
- Identificar y evaluar permanentemente los riesgos asociados e implementar las medidas de control necesarias, 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 y llevar un permanente control y seguimiento de ellas.
- 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, para dar cumplimiento a los procedimientos y normas de seguridad y salud ocupacional.
- 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.

Manual de Buenas Prácticas

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

Durante el año 2012 se ha enviado mediante correo electrónico a toda la Organización la nueva versión del mismo. También se encuentra disponible en la Intranet y en la página externa. Se ha capacitado al grupo de voluntarios de RS y al grupo de la brigada de emergencia respecto del mismo.



Durante el año 2012 no se registraron accidentes ni enfermedades profesionales.

Política de Remuneración

La compensación o retribución constituye uno de los instrumentos de comunicación y motivación más valorados entre la persona y la Organización, por lo que debe ser la respuesta a los valores y filosofía organizativos adecuados a las necesidades y contexto de cada Organización.

La aplicación de la Política de Remuneración conlleva:

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

Encuesta de clima

Se realizó entre los meses de Septiembre/Octubre 2012 para todos los integrantes de la D.G.R y de S. y K. S.A.. La encuesta de clima laboral alcanzó un 73% del total de la dotación, obteniendo un nivel general de satisfacción del 98%, con el siguiente desglose por categorías principales:

| TEMA | Satisfecho |
|---|------------|
| 1. Comunicación | 100,00% |
| 2. Relación entre pares | 100,00% |
| 3. Sentido de pertenencia a la Organización | 99,00% |
| 4. Relación con otros sectores | 99,00% |
| 5. Relación con mi superior inmediato | 99,00% |
| 6. Conocimiento de la Organización | 96,00% |
| 7. Desempeño | 95,00% |
| 8. Infraestructura/Equipamiento/Condiciones Ambientales | 93,00% |
| 9. Motivación | 94,00% |

Total de personal D.R.G. / S y K S.A.

Encuesta de satisfacción de los clientes internos en relación a los servicios brindados por las áreas de apoyo.

| ÁREAS/SECTOR | Satisfecho |
|---|------------|
| Correo Interno | 100,00% |
| Gestión de Calidad | 99,77% |
| Administración Presupuestaria | 99,83% |
| Comunicación Institucional | 99,78% |
| Archivo General | 99,75% |
| Control de Gestión | 99,73% |
| Sugerencias y Quejas | 99,71% |
| Suministros y Patrimonial | 99,65% |
| Mesa de Entrada | 99,64% |
| Notificaciones | 99,28% |
| Personal (D.G.R. y S.yK., según corresponda) | 99,28% |
| Recursos Humanos (Capacitación, Desempeño) | 98,83% |
| Despacho | 97,93% |
| Mantenimiento | 97,14% |
| Depto. Técnico Jurídico (Incluye Sumarios y Concursos y Transferencias) | 96,77% |

| TEMA | Satisfecho |
|--|------------|
| Calidad del Servicio solicitado y/o utilidad de la respuesta | 99,17% |
| Trato y atención recibida | 99,13% |
| Satisfacción respecto del/los Servicio/s / respuesta/s recibida/s | 99,12% |
| Tiempo de Respuesta o Resolución del Trámite y/o servicio solicitado | 98,98% |

Servicios

Es importante destacar que teniendo como premisa “la mejora continua”, la Organización está efectuando acciones internas, tendientes a alinearse con los beneficios de operar bajo una metodología de trabajo basada en una Gestión por Procesos, a saber:

- Desburocratización del modelo de gestión administrativa.
- Simplificación de operaciones demostrando flexibilización en la respuesta a
- Recursos Humanos agrupados por procesos relacionados a las características del producto para responder a las diferentes demandas del cliente, permitiendo así una mayor flexibilidad en la configuración del producto.
- Cooperación y coordinación entre las distintas administraciones territoriales (Receptorías del Interior/Delegación Capital Federal) permitiendo una mayor fluidez y acercamiento de los ciudadanos a la Administración Pública en su conjunto.
- Impulso a la utilización de las tecnologías de la información tanto dentro de la Administración, como en sus relaciones con los ciudadanos.

La DGR con la asistencia de S y K S.A., ha implementado mejoras internas que simplifican la forma de gestionar diferentes trámites o servicios.

1) Baja definitiva de Inscripciones:

Funcionalidad implementada entre los meses de junio y julio del año 2012, para los trámites/expedientes de los impuestos - conceptos siguientes:

- **Impuesto sobre los Ingresos Brutos** (Régimen Local/Convenio Multilateral /Agentes de Recaudación).
- **Impuesto de Sellos** (Agente de Retención).

Con anterioridad a la implementación de esta mejora los expedientes de este trámite circulaban por los diferentes sectores de la Organización, para que cada uno de ellos efectúe los controles e informes escritos, según el ámbito de influencia. Esto hacía que la comunicación de la deuda distara considerablemente del momento en el que el Contribuyente realizaba su comunicación de cese; paso necesario para finalizar el trámite.

A partir de la implementación de esta mejora se logró transformar la gestión por sector/tributo en una “gestión por proceso”, acortando notablemente los tiempos de respuesta. Con el nuevo circuito el Contribuyente que comunica el cese de su actividad recibe una “Notificación de deuda por cese total” al momento que inicia el expediente.

Esta información/intimación tiene un plazo de 15 días para ser cumplimentada.

El expediente tiene un solo destino, según el impuesto del que se trate, donde los agentes encargados de resolverlo realizan los controles en forma automática; culminando con una “Constancia de Baja” que también se emite automáticamente si el Contribuyente se encuentra al día en el cumplimiento de los deberes formales y materiales en el Impuesto.

La mencionada Constancia una vez emitida en formato pdf (imagen) queda disponible en el sitio web www.dgrcorrientes.gov.ar para que el Contribuyente pueda reimprimir con su CAV o incluso enviar por correo electrónico a otros destinatarios.

2) Exención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos previstas en los incisos “o” y “p” del artículo 134 del Código Fiscal.

A partir del 06 de noviembre del 2012 se modificó la forma de gestionar este trámite, para hacerlo más eficiente.

Previamente a la emisión de estos certificados, se requería la intervención de varias áreas de la Organización, culminando necesariamente con un dictamen jurídico, que ocasionaba mayor tiempo de tramitación para la resolución del trámite.

El nuevo procedimiento permite que las solicitudes se emitan sin requerir dictamen de la Asesoría Legal, siempre que no existan situaciones controvertidas que analizar; lo que implica una reducción notable en el tiempo de respuesta.

Luego de la implementación del nuevo circuito administrativo el 06/11/2012, hasta el 31/12/2012, se han registrado un total de 368 expedientes concluidos con la nueva modalidad de trabajo, según el siguiente detalle:

| Código - Inciso | Total Expedientes Concluidos |
|----------------------|------------------------------|
| 134 “O”- Punto 2 | 215 |
| 134 “O”- Punto 3 | 15 |
| 134 “O”- Punto 4 | 4 |
| 134 “P” | 134 |
| Total general | 368 |

3) Nueva conexión para Puestos de Atención al Contribuyente: Receptoría de Garrucho

A partir del mes de septiembre del 2012, la Receptoría de Garruchos se encuentra unida a la red de comunicación de la D.G.R., lo que le permite acceso a los sistemas con los que opera la misma.

Esta Receptoría que hasta el momento no poseía ningún tipo de enlace, se encuentra hoy conectada a través de una red virtual privada (VPN).

Estas acciones evidencian la mejora continua de los servicios de infraestructura de la Dirección General de Rentas, con el fin de aumentar la satisfacción de los Contribuyentes en el territorio provincial.

4) Pago Electrónico

A partir del mes de julio, se ampliaron los medios de pago disponibles para la cancelación de obligaciones tributarias, permitiendo a los Contribuyentes realizar pagos electrónicos a través de Red Link (canal Home Banking).

5) Solicitud y Emisión de Certificados Fiscales en línea

Este servicio web implementado desde el 12/07/2012 permite:

- Iniciar el trámite desde el sitio de D.G.R., sin la necesidad de integrar formularios.
- Consultar el estado del trámite y estado de deuda.
- Adjuntar documentación e informar sobre pagos realizados o ddjj presentadas.
- Recibir comunicaciones por correo electrónico, sobre el avance del trámite.
- Obtener el certificado en forma automática cuando no existan obligaciones exigibles.

La “solicitud” del Certificado Fiscal, antes de la implementación de este servicio, se realizaba exclusivamente en forma presencial, requiriendo la integración de formularios para la formación de un expediente administrativo.

El control de la cuenta corriente del Contribuyente y la posterior “emisión” del certificado se realizaban una vez que el expediente se recibía en el sector encargado de la resolución del trámite.

Al 31/12/2012 se emitieron 1.725 certificados bajo esta nueva modalidad.

6) Módulo de atención al Contribuyente

El software que administra la relación con los Clientes/Contribuyentes fue implementado en el área de Gestión de Deuda el 24/08/2012 y en los siguientes puestos de atención en las fechas que se indican a continuación:

| | |
|--------------------|------------|
| Monte Caseros | 04/07/2012 |
| Mocoreta | 04/07/2012 |
| Bella Vista | 05/07/2012 |
| Santa Lucía | 05/07/2012 |
| Goya | 09/08/2012 |
| Delegación C.A.B.A | 21/09/2012 |
| Ituzaingo | 17/10/2012 |
| Colonia Liebig’s | 17/10/2012 |
| Virasoro | 17/10/2012 |
| Paso de los Libres | 18/10/2012 |
| La Cruz | 18/10/2012 |
| SAnto Tome | 18/10/2012 |
| Mercedes | 19/10/2012 |

7) Mensajes y Avisos

Este servicio, vigente desde el 12/07/2012, permite a los Contribuyentes configurar la recepción de información en su cuenta de correo electrónico desde el portal web, relacionado a:

- Vencimiento de Obligaciones tributarias (Inmobiliario Rural; IIBB, CM, Agentes de Recaudación; Agentes de Retención de Sellos, Manifiesto de Ganado).
- Vencimientos de Certificados.
- Vigencia del título de Marcas y Señales.
- Acuses de proceso de declaraciones juradas.
- Aviso de novedades.
- Acuse de pagos electrónicos, entre otros.

8) Reimpresión de Certificados de Cumplimiento Fiscal

Este servicio, se complementa con la reimpresión existente para otros tipos de certificados como el Certificado de No Retención y No Percepción; Certificado de Exclusión y el de Exención, que el Contribuyente puede obtener directamente desde el sitio web en calidad de usuario registrado (con CAV).

El Contribuyente puede archivar en forma digital estos certificados, o incluso tiene la posibilidad de enviarlos por correo electrónico a otros sujetos, ya que los mismos se emiten en formato pdf (imagen).

Desde julio a diciembre del año 2012 se registraron un total de 2.653 certificados reimprimidos desde el sitio web.

9) Consulta de Planes de Pagos vía web

Esta nueva sección brinda a los Contribuyentes y a los miembros de la Organización una manera más fácil de identificar las distintas alternativas que ofrece la D.G.R. para regularizar obligaciones tributarias.

Es importante mencionar que esta información se encuentra disponible para todos los usuarios que visitan el sitio web, es decir, no se requiere tener Clave de Acceso Virtual.

10) Liquidación web de Tasas Administrativas

Este servicio implementado desde el 04/09/2012 permite a Contribuyentes (Usuarios Registrados) y Organismos Públicos-Registro de la Propiedad Inmueble (R.P.I.) y Dirección General de Catastro (D.G.C.), la liquidación de las siguientes tasas:

- Tasas Retributivas de Servicios (Generales y Especiales).
- Tasa Ley Convenio Ley 3422 relacionadas al Registro de la Propiedad Inmueble.
- Tasa Ley Convenio Ley 5217 relacionadas a La Dirección General de Catastro.

Desde la habilitación de este servicio, los Contribuyentes tienen la posibilidad de efectuar la liquidación de estas tasas en su hogar o directamente en las oficinas de los Organismos mencionados donde realizan la gestión administrativa de sus trámites.

Para demostrar lo expuesto, se incorporan en los siguientes cuadros la cantidad de tasas generadas por los distintos usuarios desde el mes de Septiembre al mes de Diciembre de 2012:

| | Tasas Generales de Septiembre a Diciembre | Usuarios Registrados | Usuarios Internos | Organismos Públicos |
|--------------------|---|----------------------|-------------------|---------------------|
| Tasas Retributivas | 35.538 | 6.369 | 24.787 | 4.382 |
| Generales | 8.172 | 441 | 7.731 | 0 |
| Especiales | 27.366 | 5.928 | 17.056 | 4.382 |
| Tasas Retributivas | 29.793 | 23.210 | 204 | 6.379 |
| Catastro | 12.823 | 6.997 | 112 | 5.714 |
| RPI | 16.970 | 16.213 | 92 | 665 |

11) Pago a cuenta del Impuesto sobre los Ingresos Brutos en concepto de Salida de producción primaria y a la actividad de Transporte Interjurisdiccional de Carga

Se implementó a partir del 20/12/2012 un nuevo servicio destinado a Usuarios Registrados (Contribuyentes con C.A.V.) que permite generar directamente desde el sitio web cupones de pago a cuenta del Impuesto sobre los Ingresos Brutos en el marco de aplicación de la Resolución General N° 34/2005 y modificatorias:

- por salida de producción primaria y
- por la actividad de transporte interjurisdiccional de carga

En los cuadros siguientes se exhibe la cantidad de cupones de pago generados desde el 20 de diciembre hasta el 31 de diciembre del 2012:

| Pago a cuenta por Salida de Producción Primaria | |
|---|----------------------|
| Cantidad de cupones de pagos generados | 61 |
| Total Liquidado | \$ 781.868,17 |
| Pago a cuenta por la actividad de Transporte interjurisdiccional de Carga | |
| Cantidad de cupones de pago generados | 5 |
| Total Liquidado | \$ 249,75 |

12) Tasas Retributivas de Servicios - Ley 5589

Se desarrolló una aplicación informática para el Ministerio de la Producción, Trabajo y Turismo que se integra al sistema de gestión tributaria de la D.G.R., permitiendo la utilización de su sistema de liquidación y cobranzas para el cobro de este tipo de tasas, implementado el 24/07/2012.

El personal del Ministerio de la Producción, Trabajo y Turismo efectuará en forma exclusiva la liquidación de las mencionadas tasas.

En el cuadro siguiente se puede observar la cantidad de tasas liquidadas desde la implementación de la funcionalidad hasta el 31/12/2012.

| Periodo | Cantidad de Tasas | Monto Total Liquidado |
|--------------|-------------------|-----------------------|
| 201207 | 7 | \$ 64.119,10 |
| 201208 | 8 | \$ 65.374,53 |
| 201209 | 12 | \$ 62.666,29 |
| 201210 | 9 | \$ 49.564,96 |
| 201211 | 7 | \$ 16.002,93 |
| 201212 | 8 | \$ 54.557,36 |
| 201301 | 7 | \$ 41.472,85 |
| Total | 58 | \$ 353. 758,2 |

13) Sistema de Administración de Turnos para la atención al Contribuyente

Con el fin de perfeccionar los servicios brindados a los Contribuyentes en el Centro Integral de Atención al Contribuyente C.I.A.C. de Corrientes Capital, se implementó una importante mejora para el módulo de asignación y control de turnos de atención.

El tablero desde donde se pueden retirar los turnos, ubicado en la entrada del Salón, consta de una terminal con pantalla LCD táctil, donde se puede obtener información sobre las últimas noticias/novedades contenidas en el sitio Web de la Organización y solicitar los siguientes turnos:

- Atención diferenciada
- Preferenciales: destinado para mujeres embarazadas, personas adultas mayores y con discapacidad, etc.
- Para abonar con cheque.
- Atención de turnos comunes: para el resto de los Contribuyentes.

Del lado izquierdo de la pantalla se puede visualizar el historial de atención, correspondiente a los últimos turnos atendidos y el box relacionado.



14) Terminales de Autogestión en C.I.A.C.

Con el fin de optimizar los servicios brindados a los Contribuyentes, se ha instalado en el Centro Integral de Atención al Contribuyente C.I.A.C. de Corrientes Capital dos Terminales de Autogestión, complementando la atención presencial.

Este equipo se instaló el 20/01/2012 con el objetivo de brindar al Contribuyente una alternativa ágil, para consulta y uso de los servicios web en el salón de Atención al público.

Los servicios que los Contribuyentes tendrán a su disposición en las Terminales de Autogestión se relacionan con los SERVICIOS WEB:



| Servicios para todos los Contribuyentes | Servicios para Usuarios que posean Claves de Acceso Virtual |
|--|---|
| Información institucional | Actualización de datos personales |
| Normativas | Consultas de cuenta única |
| Descargas de aplicativos | Impresión de estados cuenta |
| Descargas de formularios | Impresión de constancias de inscripción del usuario registrado |
| Cálculo de intereses | Trámites del régimen especial de tributación acogimiento-ratificación-exclusión |
| Consulta de cotización del dólar | Reimpresión de certificados |
| Consultar en línea la ubicación actual de los trámites que se inician por expediente | Impresión de cupones de pago de los tributos provinciales |
| Consulta certificados emitidos por CUIT | Presentación de Declaración Juradas en línea |
| Consulta certificados de libre deuda por adrema | Consulta de Retención y Percepciones |
| Obtención de constancias de inscripción de Contribuyentes por CUIT | Sujetos a Retener y Percibir |
| Información sobre Registración de Contribuyente | Consultas de agenda impositiva personalizada |
| Información sobre Medios de Pagos que posee la D.G.R. para cancelar obligaciones | Simulación de planes de Pago |
| Información sobre el Plan de Educación Tributaria | Formular sugerencias o realizar quejas |
| Novedades manual de ayuda | |
| Manual de ayuda | |

Contribuyentes

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.

En este sentido la Organización tiene la obligación de velar por sus intereses, cumpliendo con:

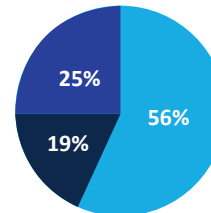
- * La obligación de informar a los clientes, de modo veraz y completo, de las características y condiciones de los servicios o productos que ofrece.
- * La obligación de no ocultar u ofrecer menor información sobre un servicio o producto.
- * La obligación de tener cuidado de prevenir cualquier injusticia o contratiempo previsible del servicio o producto que su uso puede ocasionar al cliente.

La DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS DE CORRIENTES desarrolla sus actividades en:

- * **Corrientes Capital:**
 - Sede Central: 25 de Mayo 902.
 - Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.): Av. Juan Pujol 2330.
- * **40 Receptorías distribuidas en toda la Provincia de Corrientes:**
(VER Mapa pag.8).
- * **Delegación C.A.B.A.:** San Martín 333, 3^{er} piso.

Asimismo, existen agentes fiscalizadores fuera de la Provincia de Corrientes, en Capital Federal (Buenos Aires) y Paraná (Entre Ríos), que trabajan bajo las órdenes de trabajo de los Supervisores de Corrientes.

Al 31/12/2012 la cantidad de total de Contribuyentes (objetos imposables activos) asciende a 77.793, distribuidos de la siguiente manera:



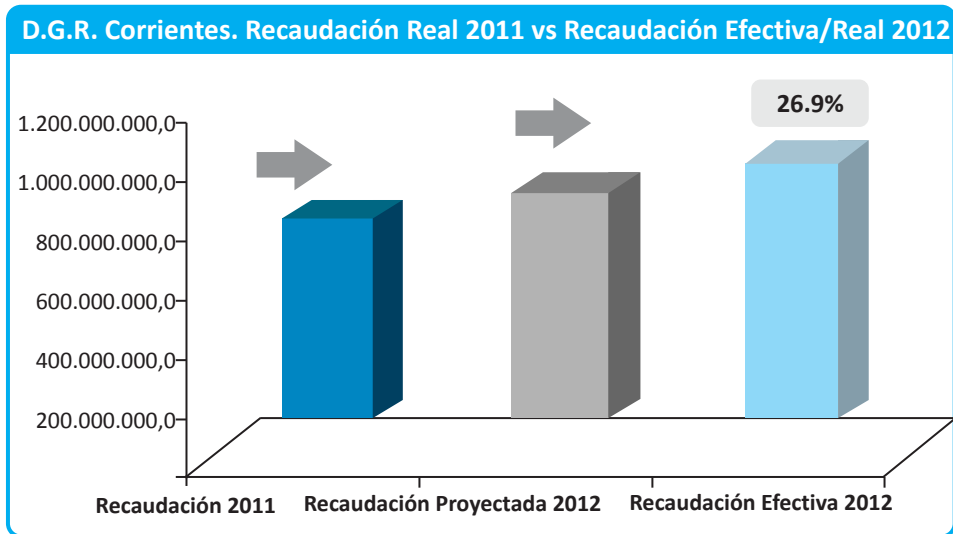
| CONTRIBUYENTES (O.I.A) | | |
|---|--------|-----|
| IIBB (CM, Directo, RET, Agentes de Recaudación) | 43.734 | 56% |
| Inmobiliario Rural | 14.898 | 19% |
| Títulos de Marcas y Señales | 19.161 | 25% |

(O.I.A) Objetos imposables Activos

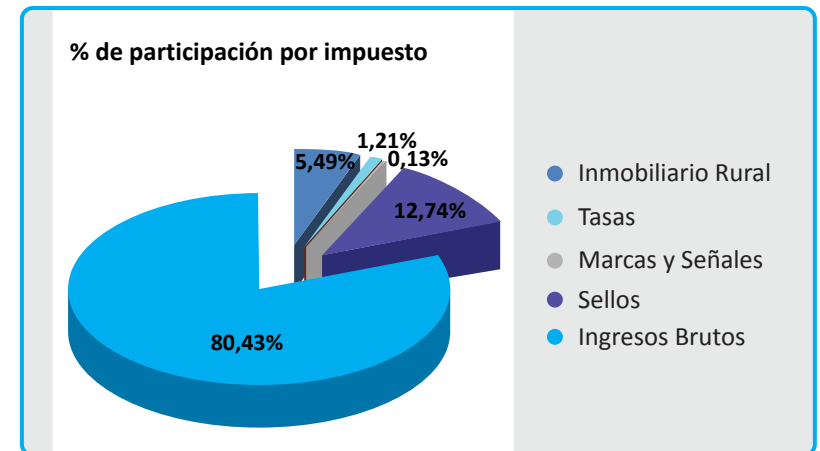
Recaudación

Durante el año 2012, se registraron los siguientes niveles de recaudación en comparación con lo presupuestado (valores en miles de pesos):

| Recaudación 2011 | Recaudación Proyectada 2012 | Recaudación Efectiva 2012 | Incremento anual en \$ | Tasa de Crecimiento interanual |
|------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------------|
| 806.890.401,68 | 879.033.712,53 | 1.024.010.002,95 | 217.119.601,27 | 26,91% |



El siguiente gráfico muestra la participación relativa de cada impuesto, en la recaudación total del año.



Comunicación con los Contribuyentes

Las comunicaciones que se realizan en forma externa, orientadas a los Contribuyentes/terceros interesados que interactúan con la Organización, se refieren principalmente a publicación de normas de aplicación en materia tributaria que pueden modificar la forma en la que la Organización presta los servicios (modificación de requisitos y/o documentación vinculados a los diferentes trámites que se pueden realizar), o la incorporación de nuevos servicios fiscales contenidos en la normativa de base.

La mayoría de las comunicaciones se refieren a cual es la norma que respalda la forma de proceder en este sentido y consecuentemente cuál es el procedimiento que se vincula a la forma de proceder (indicando si existe un nuevo procedimiento o se modifican los vigentes).

Los canales de comunicación con los Contribuyentes son los siguientes:

- Presencial: en todas las oficinas de atención al contribuyente.
- No Presencial: Página web y mesa de ayuda.

1) Página Web:

A través de la página web <http://www.dgrcorrientes.gov.ar>, se puede acceder a información relativa a las actividades de la D.G.R. y a la realización de trámites on line. Este medio de atención no presencial al Contribuyente está destinado a continuar incrementando la satisfacción de los interesados que habitualmente utilizan nuestros servicios.



2) Mesa de Ayuda

La Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes tiene implementada su propia Mesa de Ayuda.

Se trata de un equipo de trabajo, altamente capacitado, que representa el punto de contacto entre los Contribuyentes y la Administración Tributaria Provincial, cuyo objetivo principal es satisfacer las consultas y requerimientos recibidos a través de canales no presenciales, de manera oportuna, eficiente y con alta calidad.

El alcance de los servicios prestados por Mesa de Ayuda, puede agruparse en las siguientes funciones:

- Uso de programas aplicativos
- Servicios de informes
- Atención de incidentes
- Asesoramiento
- Publicaciones
- Anuncios
- Atención de Sugerencias y Quejas

Los teléfonos de contacto son: en la provincia de Corrientes: 0800-555-7376 y en el resto del país: 0810-555-7376, o a través de la siguiente dirección de correo electrónico mesadeayuda@dgrcorrientes.gov.ar

Encuesta de Satisfacción

Anualmente, se realiza la encuesta de satisfacción a Contribuyentes de la D.G.R. de la Provincia de Corrientes.

El objetivo de la realización de la encuesta es:

- Conocer el grado de satisfacción general de la atención recibida, del asesoramiento brindado y de los recursos disponibles en la D.G.R.
- Determinar el nivel de conocimiento y evaluación del servicio de mesa de ayuda telefónica.
- Establecer el nivel de conocimiento y evaluación del sitio oficial de la D.G.R. en Internet.
- Evaluación del resultado final de la gestión de trámites realizados en las distintas sedes del organismo.

La encuesta fue realizada del 25 de Junio al 10 de Julio de 2012, a través cuestionario semiestructurado con una muestra al azar, al momento de realizar trámites en Corrientes capital (C.I.A.C.), Bella Vista, Goya, Santa Lucía, Mercedes, Monte Caseros, Mocoleta, Paso de los Libres, La Cruz, Santo Tome, Ituzaingo, Gobernador Virasoro, Colonia Liebig y Delegación C.A.B.A. y se obtuvieron los siguientes resultados:

Satisfacción General 96.52 %

| | | |
|---|--|---|
| Como considera la atención recibida en la DGR en relación a: | Conocimiento técnico | Satisfacción General Atención Recibida 97.92 % |
| | Asesoramiento brindado | |
| | Cordialidad | |
| | Predisposición | |
| | Capacidad de escucha | |
| | Habilidad para transmitir la información claramente | |
| | Actitud de servicio | |
| | Tiempo previo a la atención Tiempo durante la atención | |
| ¿Cómo evalúa los recursos que posee la D.G.R.? | RECURSOS HUMANOS (Cantidad de Personal) | Satisfacción General 92.55 % |
| | EDIFICIOS (Comodidad -Ventilación -Iluminación de los puestos) | |
| | TECNOLÓGICOS (Conexiones -Sistemas -Computadoras -Impresoras) | |
| Cómo evalúa Ud. la gestión de trámites de la D.G.R. en los siguientes trámites | Agilidad en la Resolución | Satisfacción General 92.85 % |
| | Simplicidad | |
| | Asistencia para la Realización de Tramites | |
| ¿Cómo evalúa los servicios/ sistemas destinados a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales que posee la D.G.R.? | Banco | Satisfacción General 94.78 % |
| | Oficinas | |
| | Web | |
| ¿Cómo evalúa los servicios/ sistemas destinados a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales que posee la D.G.R.? | Efectivo | Satisfacción General 92.39 % |
| | Cheque | |
| | Trasnferencia | |
| ¿Cómo evalúa los servicios/ sistemas destinados a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales que posee la D.G.R.? | Contacto telefónico | Satisfacción General 89.48 % |
| | Contacto por correo electrónico | |
| ¿Cómo evalúa los servicios/ sistemas destinados a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales que posee la D.G.R.? | Consulta de Normativas | Satisfacción General Servicios Web 96.46 % |
| | Descarga de Aplicativos | |
| | Obtención de Formularios | |
| | Calculo de Intereses | |
| | Otras Consultas | |
| | Información General | |
| ¿Cómo evalúa los servicios/ sistemas destinados a facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales que posee la D.G.R.? | Actualización de Datos Personales | Satisfacción General Servicios Web Usuarios Registrados 99.77 % |
| | Consulta de Cuenta Única | |
| | Impresión de Estado de Cuenta-Constancia de Inscripción | |
| | Reimpresión de Certificados | |
| | Impresión de Cupones de Pago | |
| | Consulta de Agenda Impositiva | |
| | Simulación de Planes de Pago | |
| | Sugerencias o Quejas | |

Eventos con Contribuyentes

A través del programa de Educación Tributaria, se realizan diversas charlas con el objetivo de brindar conocimientos técnicos a los Contribuyentes y a la comunidad.

Este programa es desarrollado por el Equipo de Educación Tributaria conformado por personal de la D.G.R. y de S y K.S.A.

En el año 2012 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Programa Provincial Corrientes Emprende

Destinado a crear y consolidar la cultura emprendedora en Corrientes y a generar propuestas de políticas públicas para promover la actividad emprendedora. En este marco, se dictaron “talleres impositivos” para capacitar a los emprendedores sobre los siguientes conceptos:

- Tributos Nacionales Provinciales y Municipales.
- Requisitos de Inscripción en Organismos de Recaudación.
- Régimen de Facturación.
- Aplicativo domiciliario.
- Sitio Web. Formularios. Guía de trámites



Estos talleres se realizaron:

- El 14 de mayo en Corrientes Capital en el salón auditorio del Consejo Profesional de Ciencias Económicas, con una asistencia de 40 representantes de los proyectos preseleccionados.
- El 10 de octubre, en la ciudad de Mercedes en el salón auditorio de la Sociedad Rural de Mercedes, al que asistieron otros 40 representantes de proyectos emprendedores preseleccionados de la zona.



Asimismo, los días 2 y 3 de julio se participó como jurado evaluador de 20 los proyectos finalistas, junto con representantes de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), del Consejo Federal de Inversiones (CFI), del Banco de Corrientes S.A., del Ministerio de Producción y del Ministerio de Educación de la Provincia.

Seminario Impositivo con Artesanos

El 11 de junio se participó de un seminario de Capacitación destinado a un grupo de artesanos que cuentan con puestos de comercialización en el predio del Hipermercado Carrefour.

La mencionada capacitación fue organizada por el Instituto de Fomento Empresarial (IFE) y contó también con la participación de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

Se abordaron cuestiones relacionadas a inscripciones en Organismos de Recaudación, obligaciones tributarias posteriores, régimen de facturación, regímenes especiales de tributación y exenciones.



Capacitación para Productores de muebles de madera

El 13 de noviembre en el salón auditorio del Establecimiento Las Marías en la localidad de Virasoro - Corrientes, se brindó asistencia técnico - tributaria para 20 productores de muebles de madera abordándose diversos temas, sobre cumplimiento de obligaciones fiscales y aplicativos domiciliarios de la D.G.R. Corrientes y formularios relacionados.



Concursos Estudiantiles

Al igual que años anteriores, se presentó un Plan de Educación tributaria con el objeto de concientizar a distintos sectores de la población, sobre la importancia del cumplimiento de sus obligaciones fiscales con la provincia.

En el marco de este Plan, se han organizado e implementado diversos concursos, cada uno de los cuales posee su reglamentación, alcance y premios acordes al sector de la población a que fueron destinados.

• **Juntando Ticket Ganamos Todos VI**

Es un concurso estudiantil dirigido a alumnos pertenecientes al ciclo orientado de la Educación Secundaria (4º, 5º y 6º año) donde los cursos participantes que reúnan la mayor cantidad de comprobantes de compra de bienes o servicios pasan a una segunda etapa, que consiste en un certamen de preguntas y respuestas sobre cultura tributaria.

Para el concurso se dividió a la provincia en 5 zonas, cada uno de las cuales compitieron en forma independiente teniendo un ganador por cada zona. El curso ganador de cada zona obtuvo un viaje denominado “Conociendo Corrientes” que incluye en su itinerario circuitos ecológico, productivo e histórico, promoviendo de esta manera el conocimiento de las riquezas turísticas de la Provincia de Corrientes.

En el año 2012, participaron 716 alumnos pertenecientes a 14 localidades de toda la provincia



• **Un ticket para Ganar**

Es un concurso dirigido a todas las familias, que consistió en completar un folleto con juegos denominados Rentagrama y Tributest, adjuntando al mismo un ticket o factura detallando los datos obligatorios y depositarlos en las urnas habilitadas en los puestos de atención al Contribuyente.

Con los cupones recibidos, se efectúan sorteos de electrodomésticos y artículos para el hogar, realizándose en el año 2012 3 sorteos donde se entregaron 21 premios, (7 premios por cada uno de los 3 sorteos realizados).



• **Microemprendimientos Educativos- Edición VI**

Se otorga el Premio “D.G.R. Corrientes” evaluando el proyecto que mejor contenga la componente tributaria entre los participantes de la Feria Provincial de Microemprendimientos Educativos organizada por el Ministerio de Educación y Cultura de la Provincia.

Además de revisar los planes de negocios presentados, se entrevistaron a los alumnos a efectos de evaluar sus conocimientos.

En el año 2012, los premios otorgados consistieron dinero en efectivo a fin de ayudar al financiamiento del proyecto, asignándose \$ 10.000 al primer premio y de \$ 5.000 al segundo premio.

Además, se entregaron certificados honoríficos a los diez proyectos mejor calificados y a los docentes responsables de los mismos.

Por otra parte la empresa S y K S.A. otorgó el “Premio Calidad” en su primera edición en el que participaron la totalidad de los equipos inscriptos en la misma Feria de Microemprendimientos. El premio consistió en dos mil pesos en efectivo (\$ 2.000,00), habiéndose evaluado los siguientes aspectos: relación producto - proceso; orientación al cliente y los mecanismos de control medioambientales.

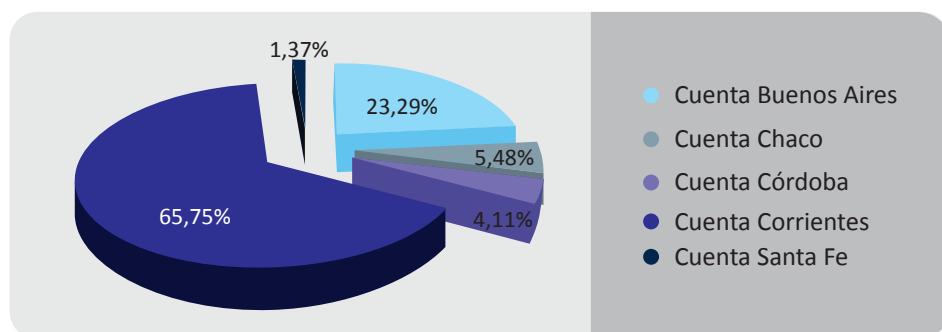
La Feria se realizó el 25 y 26 de octubre en el Ex Regimiento 9 de Corrientes Capital.



• 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.

En la D.G.R. se prioriza la contratación de proveedores de la Provincia de Corrientes y limítrofes a ésta. Sobre el total de proveedores contratados durante el periodo del reporte, el 71,23 % corresponde a esta región.



Compras:

Se han desarrollado una serie de principios que guían la gestión de compras en pos de minimizar el impacto al medio ambiente. Estos principios forman parte del Manual de Buenas Prácticas de la Organización y los procedimientos aplicables, que se detallan a continuación:

- 1) Tener en cuenta criterios ambientales al momento de elegir los productos a comprar (Ej: productos que tengan menos residuos, que sean más duraderos, que consuman menos energía).
- 2) Solicitar las cantidades necesarias.
- 3) Acordar con los proveedores para que la entrega de productos y materiales se realice de una forma óptima para evitar el exceso de envoltorios.
- 4) Dar prioridad a aquellos productos que contengan elementos recargables como por ejemplo, cartuchos de tinta para impresoras.
- 5) Optimizar el empleo de materiales de uso administrativo, así reduciremos la generación de residuos y obtendremos 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 antes de su adquisición. Estar al tanto de símbolos de peligrosidad y toxicidad.

Código de Conducta para Proveedores

Se desarrolló un Código de Conducta para Proveedores que tiene como finalidad garantizar que los mismos ejerzan su actividad empresarial respetando los principios fundamentales expuestos en el mismo. Durante el segundo semestre del 2012 se comunicó a todos los proveedores, solicitándoles su adhesión.



Evaluación de proveedores

Los proveedores que prestan servicios clave para la D.G.R. son sujetos a la evaluación de proveedores, diseñada para valorar distintos aspectos del servicio/ producto que el mismo provee.

Metodología

Una vez que el proveedor preste servicios por primera vez, es evaluado y calificado en conjunto con su principal cliente, con el fin de concluir si continúa prestando servicios a la organización o no; actualizando el listado de proveedores aprobados. Cuando es posible se notifica a los proveedores los resultados de la misma, a fines de que se pueda tomar una acción para que éste mejore su performance.

Con el objeto de verificar que los proveedores aprobados y activos mantienen dicha condición, anualmente se realiza una reevaluación de los mismos.

| | |
|--------------------------|-----------|
| Proveedores Aprobados | 80 |
| Proveedores Desaprobados | 0 |
| Total | 80 |

S. y K. S.A. (subcontratista del Banco de Corrientes S.A.):

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.

• 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.

Medio Ambiente

El cuidado del Medio Ambiente es tarea de todos y como sociedad debemos: “Tomar conciencia de los problemas medioambientales como la contaminación, la superpoblación, y la conservación de la biodiversidad.”

Para esto, reducimos nuestro impacto ambiental a través de capacitaciones al personal y acciones específicas para el uso racional de los recursos.

Promovimos instancias de capacitación sobre el Manual de Buenas Prácticas, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales derivados de las actividades desarrolladas por la D.G.R.



1) Comunicaciones verdes

Llevamos a cabo comunicaciones electrónicas relacionadas con el medio ambiente respecto a actividades, fechas importantes, campañas, etc., con el objeto de continuar reforzando los conceptos involucrados en el Manual de Buenas Prácticas.



2) Oficina Libre de Humo de Tabaco

El Ministerio de Salud Pública de la Provincia certificó a la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes (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 como de la DGR como de S y K S.A, para lograr este cometido tan importante y tanpreciado por todos.

Así mismo, personal del Ministerio ofreció charlas de concientización al personal , ademas de la posibilidad de sumarse al programa Cesación Tabáquica.



Amigos del Proyecto: ICAA Instituto
Correntino del Agua y del Ambiente
Facultad de Medicina:
Departamento de Graduados

3. Reutilización y reciclado del papel

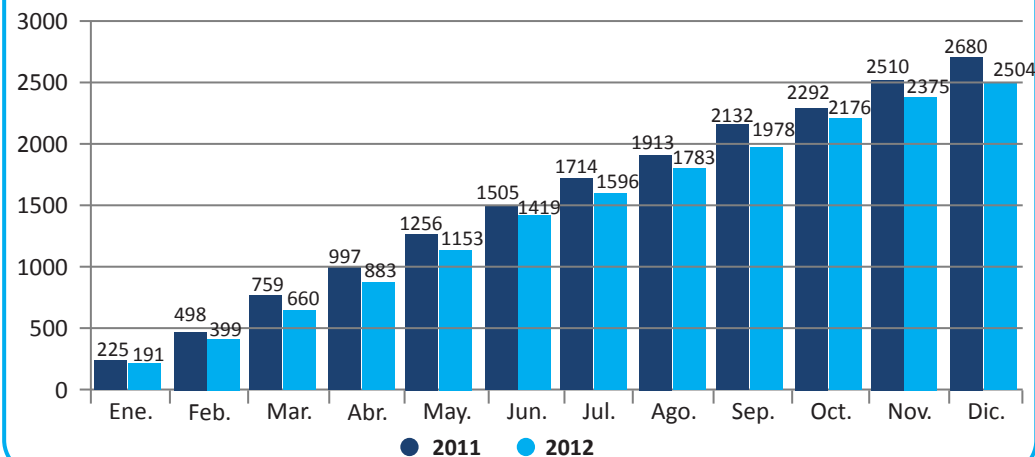
Los objetivos del programa son los siguientes:

- Posicionarnos como una institución socialmente responsable y comprometida en el cuidado del medio ambiente.
- Emprender un proyecto solidario donde el protagonista fundamental es el reciclado del papel y la donación del mismo para fines benéficos.
- Concientizar al personal acerca de la necesidad de proteger el medio ambiente, alentando los hábitos adecuados para su sostén.
- Generar una fuente de recursos para apoyar el sostenimiento del Hogar de Ancianos Juana Acosta de Chapo.
- Crear vínculos con instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestro medio, fomentando su colaboración, con el propósito de compartir proyectos.

Este proceso consiste en:

1. Reutilizar el papel que haya sido impreso solo en una cara. Con este fin cada área de la Organización dispone de una caja donde se colocan los papeles que solo fueron impresos de un solo lado.
2. Recolectar el papel utilizado en ambas caras para su reciclado. A tal efecto, en cada área se dispone una caja identificada con el logo Taita & Cuatía para tal fin.
3. Una vez que el área completa su caja de Taita & Cuatía, solicita a Recursos Humanos su retiro.
4. El papel recolectado es archivado transitoriamente, para ser clasificado para la venta.

Consumo de Resmas de Papel - Datos Acumulados



Lo recaudado por la venta del papel es destinado al Hogar de Ancianos “Juana Acosta de Chappo”, para colaborar con los abuelos en el marco del Proyecto “Taita & Cuatía: Abuelos y Papel por un Proyecto Solidario”.

4. Campaña de reciclaje de residuos

Objetivo del programa

Generar compromiso con el cuidado de la tierra implementando y cumpliendo con las acciones propuestas en el Manual de Buenas Prácticas.



Descripción del programa

Se procedió a separar los siguientes residuos, para su reciclaje/aprovechamiento posterior.

PAPELES: Las hojas utilizadas de ambos lados, son colocadas en los contenedores identificados con el logo Taita & Cuatia, para su posterior venta y donación al Hogar de Ancianos Juana Costa de Chappo.

BOTELLAS: Las botellas descartables (de todos los tamaños), se depositan en el contenedor identificado para tal fin, sin la tapita, para ser donadas al Proyecto Fortaleza para su reutilización.

TAPITAS: Las tapitas de las botellas, se juntan y se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II.

RECIPIENTES DESCARTABLES: Los recipientes descartables que se utilizan en el almuerzo son depositados limpios en el contenedor identificado para tal fin. Se donan al Comedor San Ramón Nonato, para que los chicos retiren su comida en recipientes.



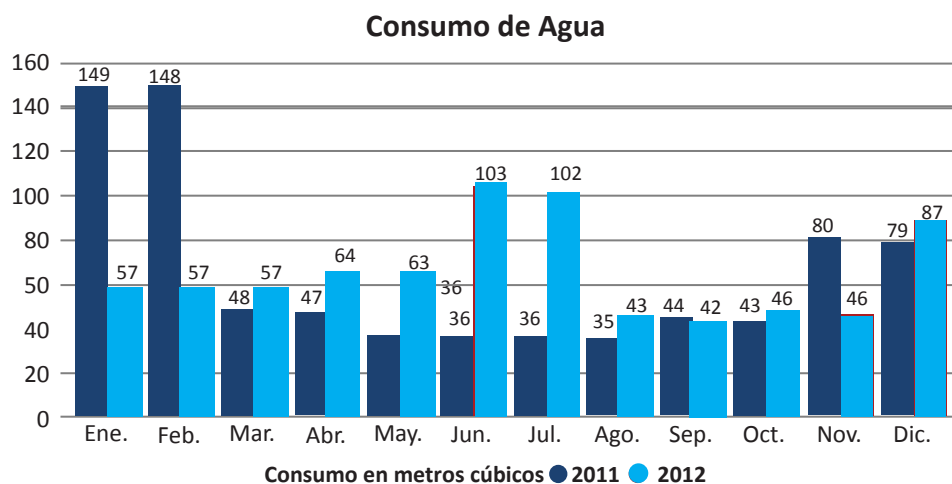
Resultados obtenidos durante el 2012

| | |
|---------------------------------|---|
| Papel | Se recolectaron 3.841 Kg |
| Botellas | Se recolectaron 55 Kg |
| Tapitas | Se recolectaron 13.500 tapitas |
| Recipientes descartables | Se han donado 263 recipientes de diferentes tamaños |

5. Consumo de Agua (C.I.A.C.)

Para seguir afianzando la reducción en el consumo de agua, se continúa con la implementación de las siguientes acciones:

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

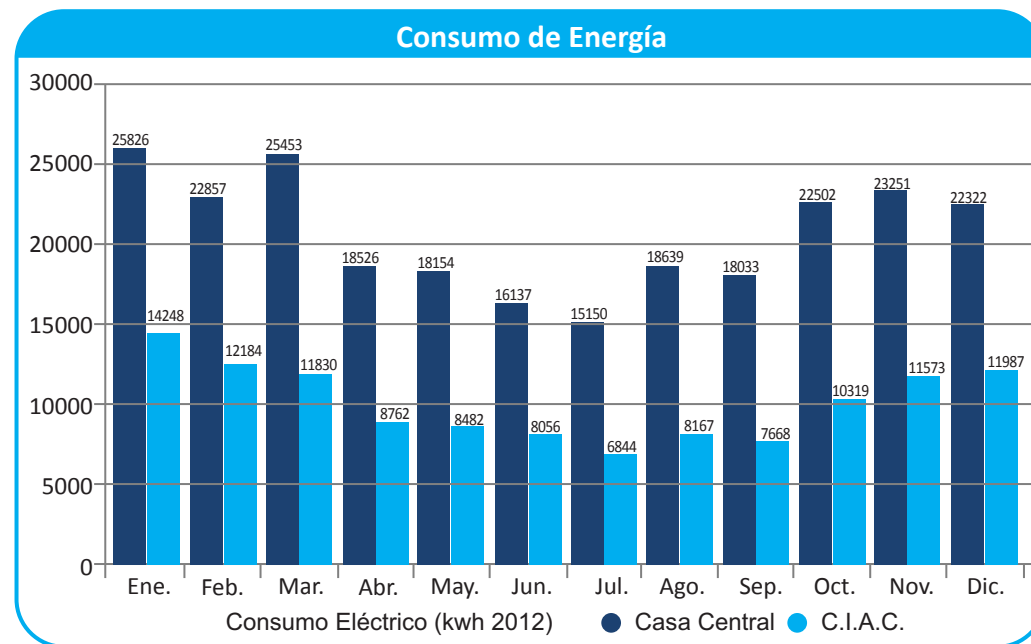


Reducción del consumo de agua (2011/2012): 2%

5. Uso racional de la Energía

Se han implementado medidas que permitan la reducción del consumo de energía eléctrica, como ser:

- Apagar las luces al salir de las oficinas.
- Sustituir los focos de luz incandescente por los tubos fluorescentes o lámparas de bajo consumo.
- Mantener la temperatura aproximadamente en 20° C en invierno y 24° C en verano, para disminuir el consumo de energía.
- Asegurarse que las puertas y ventanas que dan al exterior estén cerradas mientras los equipos estén funcionando, para evitar derroches.



En cuanto al consumo de gas, se realiza el seguimiento de las compras de garrafas durante el año y se evidencia que el consumo no es significativo ya que en todo el 2012 se adquirieron solo 2 garrafas.

7 . Acciones de Gestión que reducen el impacto ambiental

1) Trámites Régimen Especial de Tributación web

Algunos de los trámites que actualmente se realizan por el sitio web institucional www.dgrcorrientes.gov.ar se relacionan con el beneficio instituido por el artículo 123 bis del Código Fiscal vigente, denominado Régimen Especial de Tributación (RET). Este beneficio permite abonar un impuesto fijo con una credencial que se gestiona ante la D.G.R.

El mencionado beneficio comprende tres trámites relacionados:

· Solicitud de Acogimiento al RET

· Solicitud de Ratificación al RET

· Solicitud de Exclusión al RET

Anteriormente, los trámites relacionados al RET se solicitaban exclusivamente en forma presencial y requerían la formación de un expediente administrativo para poder obtener la credencial y así gozar del beneficio.

Según lo expuesto el expediente administrativo se componía de 4 fojas y una carátula.

Desde el 03/01/2011, los trámites enunciados precedentemente se realizan directamente desde el sitio web del organismo, utilizando para ello la Clave de Acceso Virtual (C.A.V), en calidad de usuario registrado, pero no en forma exclusiva; es decir que la Repartición, amplió la forma de prestar este servicio pero sin limitar los existentes.

Según la información proporcionada, se han realizado las siguientes estadísticas sobre la cantidad de hojas insumidas en los trámites, por año:

| Año | Cantidad de expedientes físicos generados | Cantidad de hojas insumidas por año |
|---|---|-------------------------------------|
| 2010 | 7.757 | 31.028 |
| 2011 | 246 | 984 |
| 2012 | 16 | 64 |
| Cantidad Total de hojas utilizadas | | 32.076 |

- **Año 2010:** no existía la funcionalidad, por lo tanto solo se iniciaban expedientes físicos.
- **Año 2011:** disminución notable de expedientes, ya que los mismos se realizan directamente en línea (Agentes de atención - usuarios internos y Contribuyentes con CAV).
- **Año 2012:** prácticamente no se han realizado expedientes físicos.

Esta funcionalidad web permitió además obtener reportes automáticos de todos los trámites de RET terminados en línea, que se exponen a continuación:

| Año | Cantidad de trámites por Web | Cantidad de hojas que NO se utilizaron |
|--------------|------------------------------|--|
| 2011 | 7.819 | 31.276 |
| 2012 | 7.997 | 31.988 |
| TOTAL | 14.311 | 63.264 |

2) Trámites de Solicitud y Emisión de Certificados en línea

Se ha realizado la siguiente estadística sobre la cantidad de hojas insumidas en este trámite por año:

Año 2010 y 2011: no existía la funcionalidad, por lo tanto solo se iniciaban expedientes físicos.

Año 2012: desde el 02/01/2012 al 11/07/2012 (*)

| Año | Cantidad de expedientes generados | Cantidad de hojas insumidas por año |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 2010 | 3.562 | 35.620 |
| 2011 | 4.453 | 44.530 |
| 2012 | 2.443 | 24.430 (*) |
| Cantidad Total de hojas utilizadas | | 104.580 |

Desde el 12/07/2012, la solicitud del Certificado Fiscal para Contratar se realiza directamente desde el sitio web del organismo, servicio al que accede el Contribuyente utilizando la Clave de Acceso Virtual.

Los agentes de la DGR encargados de resolver el trámite realizan el control de la cuenta corriente del Contribuyente y la consecuente emisión del certificado, también por este medio (web), posibilitando al Contribuyente la reimpresión del mismo con su CAV.

El cuadro que se exhibe a continuación detalla la cantidad de certificados fiscales que se solicitaron por web, desde la fecha de implementación del servicio hasta el 31/12/2012, realizando consecuentemente el cálculo de la cantidad de hojas que no se utilizaron para resolver este trámite.

| Mes | Cantidad de expedientes | Cantidad de hojas no insumidas |
|----------------|-------------------------|--------------------------------|
| 07 | 224 | 2.240 |
| 08 | 331 | 3.310 |
| 09 | 377 | 3.770 |
| 10 | 470 | 4.700 |
| 11 | 390 | 3.900 |
| 12 | 469 | 4.690 (*) |
| Totales | 2.261 | 22.610 |

3) Trámites de Baja definitiva de las inscripciones

Situación antes de la mejora:

| Año | Cantidad de expedientes generados | Cantidad de hojas insumidas por año |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 2010 | 1.937 | 48.425 |
| 2011 | 1.807 | 45.175 |
| 2012 | 932 (*) | 23.300 (*) |
| Cantidad Total de hojas utilizadas | | 116.900 |

(*) Dato del 02/01/2012 al 30/06/2012

El trámite con el nuevo procedimiento solo utiliza entre 6 y 7 hojas cada uno.

| Mes | Cantidad de expedientes | Cantidad de hojas insumidas por mes |
|----------------|-------------------------|-------------------------------------|
| 07 | 193 | 1.351 |
| 08 | 131 | 917 |
| 09 | 135 | 945 |
| 10 | 194 | 1.358 |
| 11 | 155 | 1.085 |
| 12 | 129 | 903 |
| Totales | 937 | 6.559 |

El cuadro siguiente muestra el ahorro de hojas con la nueva metodología de trabajo:

| Año 2012 | Cantidad de expedientes iniciados | Hojas utilizadas en el trámite |
|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Primer Semestre | 932 | 23.300 |
| Segundo Semestre nueva metodología | 937 | 6.559 |
| Reducción de Hojas | | 16.741 |

4) Exención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos prevista en los incisos “o” y “p” del artículo 134 del Código Fiscal.

Luego de la implementación del nuevo circuito administrativo (06/11/2012) y hasta el 31/12/2012, se han registrado un total de 368 expedientes concluidos con la nueva modalidad de trabajo.

Tomando como dato la cantidad de expedientes concluidos en el lapso de tiempo considerado, se ha realizado el cálculo de la cantidad de hojas utilizadas en la resolución de las exenciones de este tipo, antes y después de la implementación de la mejora:

| Artículo - Inciso | Total de expedientes concluidos | Cantidad de hojas insumidas bajo el procedimiento anterior |
|----------------------|---------------------------------|--|
| 134 “O”- Punto 2 | 215 | 3.440 |
| 134 “O”- Punto 3 | 15 | 240 |
| 134 “O”- Punto 4 | 4 | 64 |
| 134 “P” | 134 | 2.144 |
| Total general | 368 | 5.888 |

| Artículo - Inciso | Total de expedientes concluidos | Cantidad de hojas insumidas bajo el nuevo procedimiento |
|----------------------|---------------------------------|---|
| 134 “O”- Punto 2 | 215 | 1.720 |
| 134 “O”- Punto 3 | 15 | 120 |
| 134 “O”- Punto 4 | 4 | 32 |
| 134 “P” | 134 | 1.072 |
| Total general | 368 | 2.944 |

Al 31 de diciembre del 2012 totalizan 2.944 hojas que no se han utilizado para la resolución de este tipo de exenciones (5.888 - 2944)

07. DESAFÍOS 2012

| Aspecto | Desafíos 2012 | Cumplimiento |
|---------------------|--|--|
| Económico (Gestión) | Cumplir con las metas de recaudación propuestas. | Implementado Incremento del 16,49% de la recaudación proyectada |
| | Eficientizar el proceso de notificaciones para garantizar el cobro compulsivo. | Reprogramado para el 2.013 |
| | Gestionar la Comunicación Institucional para asegurar que todas las personas cuenten con los medios y los datos necesarios para sentirse informados. | Implementado 45 Comunicaciones Realizadas |
| | Profundizar el modelo de integración de las Receptorías y Delegación de la D.G.R. | Implementado 3 actividades de outdoor realizadas |
| | Garantizar la satisfacción de los clientes internos en relación a los servicios que prestan los procesos/áreas de apoyo. | Implementado Satisfacción medida en la encuesta de clientes Internos 2012. |

| Aspecto | Desafíos 2012 | Cumplimiento |
|---------------------|--|---|
| Desempeño ambiental | Desarrollar un programa de clasificación y reciclaje de residuos. | Implementado Detalle en el capítulo "Programas RS" |
| | Difundir interna y externamente el Manual de Buenas Prácticas Ambientales y de Seguridad e Higiene. | Implementado Externamente: http://www.dgrcorrientes.gov.ar/rentascorrientes/contenidos/rs/Manual_de_Buenas_Practicas_Ambientales_DGR.pdf Internamente: http://dgr05b/intranet/programas/contenidos/rs/Manual_de_Buenas_Practicas_Ambientales_DGR.pdf |
| | Concientizar interna y externamente acerca del cuidado del medio ambiente y el uso responsable de los recursos (agua, energía, tonner, papel, etc.) | Implementado Interna y externamente, a través de capacitaciones, cartelería, correos y páginas Web. |
| | Generar acciones de mitigación sobre los impactos ambientales negativos identificados. | Implementado |
| | Organizar actividades de sensibilización o capacitación en materia medioambiental con organizaciones, fundaciones, grupos de trabajo, etc. relacionados. | Implementado Se sensibilizó sobre el MBP y se capacitó en materia medioambiental |
| | Incorporar como Servicios Web la realización de trámites que tradicionalmente se gestionaban en forma presencial, a través del desarrollo de aplicaciones informáticas que permitan reducir el consumo de papel y energía logrando optimizar los recursos informáticos disponibles. (Solicitud y emisión de certificados fiscales en línea; liquidación de tasas administrativas; pago electrónico; Pago a cuenta del Impuesto sobre los Ingresos Brutos en concepto de Salida de producción primaria y a la actividad de Transporte interjurisdiccional de Carga; Reimpresión de Certificados de Cumplimiento Fiscal; Consulta de alternativas de Planes de Pagos vigentes, en el sitio web). | Implementado Detalle en la sección de medioambiente |

| Aspecto | Desafíos 2012 | Cumplimiento |
|---|--|--|
| Responsabilidad sobre productos (Servicio, Contribuyentes y Proveedores) | Continuar afianzando el sistema de Gestión de la Calidad de la D.G.R. y la obtención de certificaciones que de él se desprendan. | Implementado S.G.C - S.G.S.T.I auditados satisfactoriamente |
| | Continuar con el recambio de equipos, sustituyendo los actuales equipos por tecnología de última generación. | Implementado de acuerdo al Plan de Infraestructura Informática |
| | Perfeccionar el proceso de Asesoramiento en los puntos de Atención al Contribuyente. | Reprogramado para el 2013 |
| | Simplificar la gestión de trámites a realizar por el Contribuyente, con el objeto de lograr una mayor cantidad de casos que puedan ser resueltos de manera on-line, en los cuales la documentación a presentar sea mínima. | Implementado 6 trámites simplificados e incorporados a los servicios Web. |
| | Ofrecer a los Clientes/Contribuyentes alternativas para el pago de sus obligaciones tributarias (pagos electrónicos, monoposto en puestos móviles, etc.) | Implementado Se implementó en el mes de Julio 2012 Pagos Link para Contribuyentes que tengan cuentas en Bancos que trabajen con la red Link. |
| | Avanzar con la implementación de la gestión de relaciones/contactos con los Clientes/Contribuyentes, a través del Modulo de Atención al Contribuyente en Receptorías y Gestión de Deuda. | Implementado Se instaló el módulo de atención el Contribuyente en 13 receptorías |
| | Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los Clientes/Contribuyentes. | Implementado http://www.dgrcorrientes.gov.ar/rentascorrientes/contenidos/rs/Manual_de_Buenas_Practicas_Ambientales_DGR.pdf |
| | Difundir el Código de Conducta de Proveedores y lograr su adhesión. | Implementado Enviado por correo electrónico el 31/12/2012 |
| | Realizar compras que estén de acuerdo a los criterios ambientales y sociales establecidos. | Implementado |
| Relevar las expectativas de los distintos grupos de interés al respecto de la gestión llevada adelante. | Implementado: 25/10/2012. Presentación del Primer reporte de sustentabilidad. Entrega de CD con el resumen del Reporte. | |

| Aspecto | Desafíos 2012 | Cumplimiento |
|------------------------------|--|--|
| Desempeño Social (comunidad) | Organizar actividades físicas recreativas abiertas a las familias de los integrantes de la organización y a la comunidad en general | Implementado Caminata solidaria |
| | Planificar actividades que fomenten la inclusión de grupos desfavorables o vulnerables | Implementado Clínica de Básquet con chicos de capacidades diferentes. Realizada 13/07/2012 Banda Musical de chicos no videntes en la Jornada Institucional. Realizada 5/12/2012 |
| | Realizar alianzas con ONGs y otras instituciones para llevar adelante acciones de impacto en la comunidad | Implementado: 1. Hogar de ancianos Juana Chappo 2. Comedor infantil San Ramon Nonato 3. Asociación Civil Angeles de mi Tierra 4. Proyecto Fortaleza 5. Hospital Pediátrico Juan Pablo Segundo 6. Facultad de Medicina: Dpto. de Graduados, Farmacología y Salud Mental 7. Instituto Correntino del Agua y del Ambiente |
| | Desarrollar actividades de Educación Tributaria (Concursos, Capacitaciones, etc.) con el objeto de concientizar a la comunidad acerca de la necesidad de actuar con responsabilidad y compromiso frente al bien común. | Implementado Plan de Educación Tributaria 2012 |

| Aspecto | Desafíos 2012 | Cumplimiento |
|------------------|--|---|
| Derechos Humanos | Incluir en nuestro Código de Ética el respeto por los Derechos Humanos de manera explícita | Implementado: Agosto 2012 Rev 2.0 del Código de Ética, el cual fue reenviado a todo el personal. |
| | Sensibilizar al personal en temas relacionados con los Derechos humanos. | Implementado: A través de la comunicación vía email de la Rev 2.0 del Código de Ética el cual incluía aspectos relacionados a los DDHH. |

08. Tabla de contenidos GRI y nivel de aplicación



Tabla de Contenidos GRI

Este reporte de Responsabilidad Social informa sobre las actividades, iniciativas y programas relacionados con la gestión sustentable de la Dirección General de Rentas de Corrientes, para el primer semestre del año 2012.

Para la elaboración de este reporte se utilizó la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (www.globalreporting.org), cumpliendo con sus principios y orientaciones y reportando la información de los indicadores que aplican a nuestra Organización.

Se alcanzó un nivel de cumplimiento B Autodeclarado (Self Declared).

Respecto de la tabla de contenidos:

1.0 Visión y Estrategia

| PUNTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-------|--|----------------|
| 1.1 | Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y su estrategia. | 02 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | 02,13,53-56.63 |

2.0 Perfil

| PUNTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-------|---|---------|
| 2.1 | Nombre de la organización. | 03 |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | 03 / 07 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos. | 05-07 |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | 08 |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | 08 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | 51 (1) |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | 38 |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante. | 23 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | 51 (2) |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | 04 |

3.0 Parámetros del reporte

| PUNTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-------|---|---------|
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria. | 51 (3) |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente. | 51 (4) |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias anual, bienal,...). | 51 (5) |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | 65 |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria. | 10 |
| 3.6 | Cobertura de la memoria (p.ej. países, divisiones, filiales...) | 51 (6) |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | 51 (7) |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. | 51 (8) |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. | 45 |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (p. ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). | 51 (9) |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | 51 (9) |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. | 57-62 |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. | 51 (10) |

4. Gobierno, compromisos, participación con los grupos de interés

| PUNTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-------|---|----------------------|
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | 11 |
| 4.2 | Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo. | 51 (11) |
| 4.3 | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | 51 (11) |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | 26 y 27 |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental) al máximo órgano de gobierno. | 12 |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | 04 |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. | 12 |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. | 03 |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | 13 |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | 13 |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | 13 |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | 14-24 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya. | 51 (12) |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | 24 |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | 24 |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | 24 |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. | 32,33,41, 46-49 y 51 |

Indicadores de Desempeño Económico

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|--------------------------------|---|--------------|
| EC1 (P) | Desempeño Económico | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | 13 |
| EC2 (P) | Desempeño Económico | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | 51 (14) |
| EC3 (P) | Desempeño Económico | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | 51 (15) |
| EC4 (P) | Desempeño Económico | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | 51 (16) |
| EC5 (A) | Presencia en el mercado | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 51 (17) |
| EC6 (P) | Presencia en el mercado | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 44 |
| EC7 (P) | Presencia en el mercado | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | 51 (18) |
| EC8 (P) | Impactos Económicos Indirectos | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | 14-23 |
| EC9 (A) | Impactos Económicos Indirectos | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | No reportado |

Indicadores de Desempeño Social: Prácticas Laborales

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|--|--|---------|
| LA1 (P) | Empleo | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 25 |
| LA2 (P) | Empleo | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | 26 |
| LA3 (A) | Empleo | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | 64 (56) |
| LA4 (P) | Relaciones empresa/trabajadores | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo de trabajo. | 51 (19) |
| LA5 (A) | Relaciones empresa/trabajadores | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | 51 (20) |
| LA6 (A) | Salud y Seguridad en el trabajo | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. | 51 (21) |
| LA7 (P) | Salud y Seguridad en el trabajo | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 26 y 31 |
| LA8 (P) | Salud y Seguridad en el trabajo | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | 51 (22) |
| LA9 (A) | Salud y Seguridad en el trabajo | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | 51 (23) |
| LA10 (P) | Formación y Educación | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | 28 |
| LA11 (A) | Formación y Educación | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | 51 (22) |
| LA12 (A) | Formación y Educación | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | 29 |
| LA13 (P) | Diversidad e Igualdad de Oportunidades | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 11 |
| LA14 (P) | Diversidad e Igualdad de Oportunidades | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 51 (24) |

Indicadores de Desempeño Social: Sociedad

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|---------------------------------------|---|---------|
| SO1 (P) | Comunidad | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | 14-23 |
| SO2 (P) | Corrupción | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | 51 (29) |
| SO3 (P) | Corrupción | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. | 04 y 56 |
| SO4 (P) | Corrupción | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | 51 (30) |
| SO5 (P) | Política Pública | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". | 51 (31) |
| SO6 (A) | Política Pública | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | 51 (31) |
| SO7 (A) | Comportamiento de Competencia desleal | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | 51 (31) |
| SO8 (P) | Cumplimiento Normativo | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | 51 (32) |

Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|---|---|---------|
| HR1 (P) | Prácticas de inversión y abastecimiento | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | 51 (25) |
| HR2 (P) | Prácticas de inversión y abastecimiento | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | 44 |
| HR3 (A) | Prácticas de inversión y abastecimiento | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | 56 |
| HR4 (P) | No discriminación | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | 51 (26) |
| HR5 (P) | Libertad de Asociación y Convenios Colectivos | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | 51 (27) |
| HR6 (P) | Explotación Infantil | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | 51 (27) |
| HR7 (P) | Trabajos Forzados | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | 51 (27) |
| HR8 (A) | Prácticas de Seguridad | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | 51 (28) |
| HR9 (A) | Derechos de los Indígenas | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | 51 (27) |

Indicadores de Desempeño Social: Responsabilidad sobre el Producto

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|-------------------------------------|---|---------|
| PR1 (P) | Salud y seguridad del Cliente | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | 51 (33) |
| PR2 (A) | Salud y seguridad del Cliente | Número total de incidentes derivados del incumplimiento a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 51 (34) |
| PR3 (P) | Etiquetado de productos y servicios | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | 51 (35) |
| PR4 (A) | Etiquetado de productos y servicios | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | 51 (36) |
| PR5 (A) | Etiquetado de productos y servicios | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | 41 |
| PR6 (P) | Comunicaciones de Marketing | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | 40 |
| PR7 (A) | Comunicaciones de Marketing | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | 51 (37) |
| PR8 (A) | Privacidad del Cliente | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | 51 (38) |
| PR9 (P) | Cumplimiento Normativo | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | 51 (39) |

Indicadores de Desempeño Medioambiental

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|---------------------------------|---|---------|
| EN1 (P) | Materiales | Materiales utilizados, por peso o volumen. | 51 (40) |
| EN2 (P) | Materiales | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | 51 (55) |
| EN3 (P) | Energía | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | 50 |
| EN4 (P) | Energía | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | 50 |
| EN5 (A) | Energía | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | 51 (41) |
| EN6 (A) | Energía | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas . | 50 |
| EN7 (A) | Energía | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | 50 |
| EN8 (P) | Agua | Captación total de agua por fuentes. | 50 |
| EN9 (A) | Agua | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | 51 (42) |
| EN10 (A) | Agua | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | 51 (43) |
| EN11 (P) | Biodiversidad | Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas. | 51 (44) |
| EN12 (P) | Biodiversidad | Impactos en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad no protegidos. | 51 (44) |
| EN13 (A) | Biodiversidad | Hábitats protegidos o restaurados. | 51 (44) |
| EN14 (A) | Biodiversidad | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | 51 (44) |
| EN15 (A) | Biodiversidad | Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones. | 51 (44) |
| EN16 (P) | Emissiones, Vertidos y Residuos | Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | 51 (45) |
| EN17 (P) | Emissiones, Vertidos y Residuos | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | 51 (45) |
| EN18 (A) | Emissiones, Vertidos y Residuos | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | 51 (45) |
| EN19 (P) | Emissiones, Vertidos y Residuos | Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | 51 (46) |
| EN20 (P) | Emissiones, Vertidos y Residuos | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | 51 (47) |

| INDICADOR | ASPECTO | CONCEPTO | PÁGINA |
|-----------|--------------------------------|--|--------------|
| EN21 (P) | Emisiones, Vertidos y Residuos | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | 51 (48) |
| EN22 (P) | Emisiones, Vertidos y Residuos | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 48 a 50 |
| EN23 (P) | Emisiones, Vertidos y Residuos | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | 51 (49) |
| EN24 (A) | Emisiones, Vertidos y Residuos | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | 51 (50) |
| EN25 (A) | Emisiones, Vertidos y Residuos | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | 51 (51) |
| EN26 (P) | Productos y Servicios | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | 51 a 53 |
| EN27 (P) | Productos y Servicios | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de empaque, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos | 51 (51) |
| EN28 (P) | Cumplimiento Normativo | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | 51 (52) |
| EN29 | Transporte | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de personal. | 51 (53) |
| EN30 | General | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | No reportado |

DESAFÍOS 2013

| | | | |
|--------------------------------|---|--|--|
| <p>ECONÓMICOS</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones, reducir la deuda en mora y la evasión, a través de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> * Incrementando el nivel de cumplimiento de las obligaciones corrientes. * Reduciendo la deuda histórica. * Potenciando las acciones de verificación y fiscalización para la prevención del incumplimiento. * Mejorando los mecanismos de detección y registro de contribuyentes y operaciones informales. 2. Potenciar la calidad y transparencia organizacional, desarrollando procesos de calidad que fortalezcan el ambiente de control interno, fomentando el desarrollo profesional de los recursos humanos. Algunas de estas acciones serían : <ul style="list-style-type: none"> * Redefinición del alcance del Proceso de Recaudación * Perfeccionamiento del proceso de Notificaciones | <p>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Unificar los criterios de atención y prestación de servicios y desarrollar la escala de servicios de acuerdo a las necesidades de los contribuyentes. <ul style="list-style-type: none"> *Redefiniendo el alcance del asesoramiento en los puntos de atención al Contribuyente *Documentando todos los trámites del Proceso de Asistencia al Contribuyente *Implementando Aplicativo domiciliario - Marcas y Señales - *Realizando el ordenamiento de las Resoluciones Generales Vigentes 2. Profundizar la consolidación institucional <ul style="list-style-type: none"> * Logrando un Plan de Integración Receptorias/Casa Central * Ejecutando el Plan de Comunicación Institucional 2013 3. Desarrollar procesos de calidad que fortalezcan el ambiente de control interno, a través de: <ul style="list-style-type: none"> * Implementar el Proceso de Gestión de Riesgos - PGR - * Documentar el procedimiento de Auditorias Operativas * Implementar un Catalogo de Resoluciones Internas * Rediseñar el proceso de Exenciones de Ingresos Brutos * Optimizar la generación administrativa de obligaciones en el sistema AT |
| <p>RECURSOS HUMANOS</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar el desarrollo profesional de los recursos humanos, potenciando el estilo de liderazgo participativo en Alta Dirección y Mandos Medios. <ul style="list-style-type: none"> * Ofrecer formación de posgrado a miembros de la Alta Dirección y Mandos Medios 2. Continuar brindando actividades de capacitación para todo el personal, de manera de acrecentar sus conocimientos para mejorar su desempeño. <ul style="list-style-type: none"> * Realizar el 60% de las actividades de capacitación planificadas en el Plan Anual de Capacitación. 3. Continuar la aplicación de los distintos programas de bienestar en curso, para mejorar la calidad de vida y el sentido de pertenencia a la organización, logrando asimismo la conciliación vida laboral-vida familiar. 4. Impulsar una encuesta interna para relevar el grado de identificación del personal con los valores de la organización | <p>SOCIAL/ COMUNIDAD</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la cultura tributaria, a través de: <ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar el plan de Educación Tributaria * Capacitar en materia tributaria a Establecimientos Educativos y organismos estatales y privados 2. Fomentar acuerdos con organismos provinciales y nacionales: <ul style="list-style-type: none"> * Implementando el servicio de liquidación de tasas judiciales en WEB * Implementando herramientas informáticas para ICAA 3. Generar alianzas con ONGs u otras instituciones para llevar adelante acciones de responsabilidad social. <ul style="list-style-type: none"> * Realizar charlas de concientización con los responsables de los organismos para informarles sobre las campañas y lograr su adhesión. 4. Diseñar y poner en marcha un Programa de Inclusión para incluir a grupos desfavorables o vulnerables |
| <p>MEDIO AMBIENTE</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Simplificar las normas, los trámites y la comunicación con los contribuyentes, intensificando la utilización de la web para la generación de trámites. <ul style="list-style-type: none"> * Emitir Libre deuda vía WEB * Emitir Guías de Ganado y Frutos en Línea 2. Afianzar e intensificar la implementación de los distintos programas en curso y lanzar nuevas iniciativas relativas al medio ambiente: campaña de uso racional de la energía, agua, reciclado, recolección y venta de papel, plástico, envases descartables. | <p>Todos estos desafíos han sido traducidos en indicadores cuantitativos y medibles que se monitorean a través de una planilla unificada de objetivos.</p> | |

09. Notas al final

1. La Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes es un organismo gubernamental. (2.6)
2. No se registraron cambios significativos. (2.9)
3. Periodo cubierto por la memoria: Enero-Junio 2012. (3.1)
4. Fecha de la memoria mas reciente: La memoria anterior abarcó el período Enero - Junio 2012. La presente memoria integra los dos sementres del 2012
5. El ciclo de presentación de la memoria
6. Cobertura de la memoria: Incluye Casa Central y CIAC. (3.6)
7. No hay limitaciones en cuanto al alcance. (3.7)
8. No existen tales aspectos. (3.8)
9. No aplica al presente informe por ser el primero. (3.10 y 3.11)
10. La presente memoria no cuenta con una verificación externa. (3.13)
11. La máxima autoridad del órgano de gobierno ocupa el cargo de Director General de la D.G.R. No hay miembros independientes o no ejecutivos en el Órgano de Gobierno. (4.2 y 4.3)
12. Comisión Arbitral: Agrupa a todas las D.G.R. del país para tratar cuestiones vinculadas al Convenio Multilateral/ Foro de Directores de Rentas de las Provincias del NEA-NOA: es un espacio de intercambio de ideas y discusión de temas comunes entre los directores de Rentas del país. / Comisión de enlace Consejo Profesional de Ciencias Económicas. (4.13)
13. La primera reunión de los grupos de interés se realizará durante el segundo semestre del año 2012. Las expectativas y principales preocupaciones de los mismos serán objeto de dicha reunión. (4.16 y 4.17)
14. No aplica para la D.G.R. de Corrientes por la naturaleza de sus actividades. (EC2)
15. La D.G.R. no cuenta con Programas de retiros para los empleados. El sistema de jubilación es conforme a la Ley Laboral vigente en Argentina. (EC3)
16. No aplica. La D.G.R. es un organismo gubernamental. (EC4)
17. Ningún empleado percibe un salario inferior al salario mínimo, vital y móvil. (EC5)
18. La legislación laboral argentina establece un marco de igualdad de oportunidades y de no discriminación que no permite formalizar un modelo de reclutamiento condicionado por parámetros de contratación como podría ser la selección por residencia geográfica. El 100% del personal de nivel gerencial y directivo de la D.G.R. de la Región del Litoral. (EC7)
19. El 15% de los empleados se encuentran dentro del Gremio ATE, y el 9% dentro del Gremio UPCN. (LA4)
20. Los periodos de preaviso contemplan lo estipulado en las leyes laborales argentinas. (LA5)
21. Por la naturaleza de las actividades que realiza la D.G.R. de Corrientes, no posee Comités de Salud y Seguridad. (LA6)
22. No existen este tipo de programas. (LA8 y LA11)
23. La D.G.R. no tiene celebrado un acuerdo formal con el sindicato donde se detallan asuntos de salud y seguridad. (LA9)
24. Los salarios de la D.G.R. se definen en función del cargo, independientemente del género del empleado/a. (LA14)
25. No existen tales acuerdos (HR1)
26. No se registraron incidentes de discriminación (HR4)
27. No se registraron tales actividades (HR5-HR6-HR7-HR9)

28. El personal de seguridad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes es la Policía de la Provincia de Corrientes. A cada oficial se le hace entrega del Código de Ética de la D.G.R. (HR8)
29. Al momento del reporte no se han analizado los distintos sectores con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. (SO2)
30. No se registraron denuncias. (SO4)
31. No aplica este indicador debido a que la D.G.R. es un organismo gubernamental. (SO5, SO6 y SO7)
32. No se registraron multas durante el periodo de reporte. (SO8)
33. Los riesgos de salud y seguridad del cliente se encuentran analizados en la etapa de atención al cliente, siendo ésta fase la única donde el contribuyente se encuentra expuesto a riesgos durante todo el ciclo de vida del servicio brindado por la D.G.R. (PR1)
34. No se registraron incidentes. (PR2)
35. No aplica por la naturaleza de la actividad realizada por nuestra organización. (PR3)
36. No se registraron incumplimientos. (PR4)
37. No se registraron incidentes. (PR7)
38. No se registraron reclamos. (PR8)
39. No se registraron multas durante el periodo de reporte. (PR9)
40. La organización no utiliza materiales valorizados. (EN1)
41. No hay datos del consumo energético 2011 debido a que anteriormente se recibía una sola factura del consumo total de todo el Ministerio de Hacienda, sin discriminar por dependencias. Por tal motivo no se pueden evidenciar ahorros en relación al año anterior. Respecto al consumo de gas, no se ha registrado durante el periodo de reporte la información relativa al consumo de garrafas utilizadas. (EN3 y EN5)
42. No hay fuentes de agua que hayan sido significativamente afectadas por la captación de agua de la organización. (EN9)
43. No se recicla ni reutiliza el recurso del agua. (EN10)
44. No se registran terrenos adyacentes o espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad cercanos a las operaciones de la D.G.R., según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP). (EN11 al EN15)
45. La emisiones de gases de efecto invernadero no son significativas. (EN16 al EN 18)
46. No se compran ni se utilizan sustancias que dañen la capa de ozono. (EN19)
47. No se emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa. (EN20)
48. Todas las oficinas y receptorías se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público. (EN21)
49. No se produjeron derrames. (EN23)
50. No se exportan residuos. (EN24)
51. Este indicador no aplica a la organización por la naturaleza de nuestra actividad. (EN25 y EN27)
52. No se recibieron multas. (EN28)
53. Todos los vehículos que posee la organización para el desarrollo de sus actividades cuentan con la Verificación Técnica Vehicular al día. (EN29)
54. No existen tales iniciativas. (EN6)
55. La organización no utiliza materiales valorizados (EN2)

10. CONTÁCTENOS

Lo escuchamos

Esperamos hacer de este reporte de Responsabilidad Social un proceso de mejora continua. Sus comentarios nos ayudan a seguir mejorando en la rendición de cuentas sobre nuestras actividades con valor social, de manera que informemos a nuestros públicos clave los temas de su interés.

¿A qué grupo de interés pertenece Ud.?

- Contribuyente
- Personal
- Proveedor
- Comunidad
- Gobierno
- Otro:

Clasificar los atributos del Informe con un puntaje del 1 al 10:

- Diseño del Informe
- Organización de la información
- Cantidad de información
- Claridad de la información
- Contenido del Informe
- Relevancia de la información

¿Cuál fue el capítulo más interesante?

- Gobierno Corporativo
- Ambiente
- Clientes
- Comunidad
- Personal
- Proveedores
- Otro:

¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos Informes?

.....

.....

Nombre:

Apellido:

Teléfono:

Correo electrónico:

Por favor enviar el formulario por correo electrónico a:

responsabilidadsocial@dgrcorrientes.gov.ar

o por correo postal a: Sede Central : 25 de Mayo 902-Corrientes Capital

Teléfono de contacto: 379-4476526