



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013







## COMPROMETIDOS CON UN FUTURO MAS SUSTENTABLE

Este, nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, tiene el objetivo de comunicar a todos nuestros grupos de interés los resultados que obtuvimos a lo largo del 2013, en materia económica, social y ambiental.

Para esta nueva edición, continuamos utilizando los lineamientos G3, propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI), como parte de nuestro compromiso hacia una mayor transparencia en la comunicación de nuestra gestión.

Nos comprometemos a elaborar el Reporte 2014, de acuerdo a la Guía G4 de GRI; el cual nos llevará a presentar información identificada como material y relevante en el impacto de nuestra actividad para con nuestros grupos de interés.



# INDICE

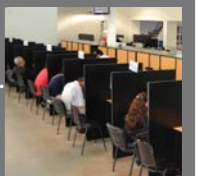
## 1. CARTA DEL DIRECTORIO Pág. 05

· Carta del Cr. Fabián Boleas



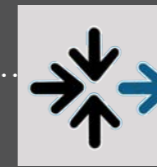
## 5. PÚBLICOS DE INTERÉS Pág. 25

· Personal  
· Clientes  
· Proveedores  
· Comunidad  
· Medio ambiente  
· Accionistas



## 2. QUIENES SOMOS Pág. 07

· Visión - Misión - Valores  
· Localización  
· Código de Ética y Conducta  
· Política de Sustentabilidad



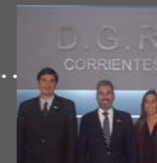
## 6. PROGRAMAS RS Pág. 47

· Voluntariado  
· Programa de Bienestar Laboral



## 3. GOBIERNO CORPORATIVO Pág. 17

· Equipo de Gerentes y Responsables  
· Remuneración del Equipo  
· Impacto Económico



## 7. LOGROS Y DESAFÍOS Pág. 61

· Logros 2013  
· Desafíos 2014



## 4. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE Pág. 21

· Etapas del Proceso



## 8. TABLAS DE CONTENIDOS GRI Y NIVEL DE APLICACIÓN Pág. 67

· Tabla de contenidos  
· Notas







## CARTA DEL DIRECTORIO

Tengo el agrado de presentarles nuestro II Reporte de Sustentabilidad, en el cual compartimos nuestros programas y resultados económicos, sociales y ambientales del año 2013, como así también los desafíos propuestos para el 2014.

En este camino arduo, pero colmado de satisfacciones, hemos alcanzado numerosos logros, producto de la escucha atenta y sistemática a nuestros grupos de interés, para conocer sus necesidades e inquietudes. La elaboración de este Reporte es una conquista en sí misma, pues, nos permite transparentar la relación que mantenemos con nuestro entorno social y ambiental, rindiendo cuenta de nuestras acciones y constatando el cumplimiento de las expectativas.


De cara al futuro, y bajo la premisa de que siempre es posible introducir mejoras en el propio accionar, afrontaremos el desafío de continuar desarrollando la cadena de valor y promoviendo el respeto a los derechos humanos, al tiempo que buscaremos trabajar con matrices de riesgo y mantener el diálogo como eje principal.

Fruto del esfuerzo mancomunado entre todos los miembros de nuestra gran familia, hemos integrado la Responsabilidad Social a la Organización y trabajamos en la generación de valor agregado en las distintas comunidades en las que operamos.

Nuestra esencia cooperativa hace que valores como compromiso social, cooperación, ayuda mutua, responsabilidad, ética e integridad estén profundamente enraizados en nuestra cultura organizacional.

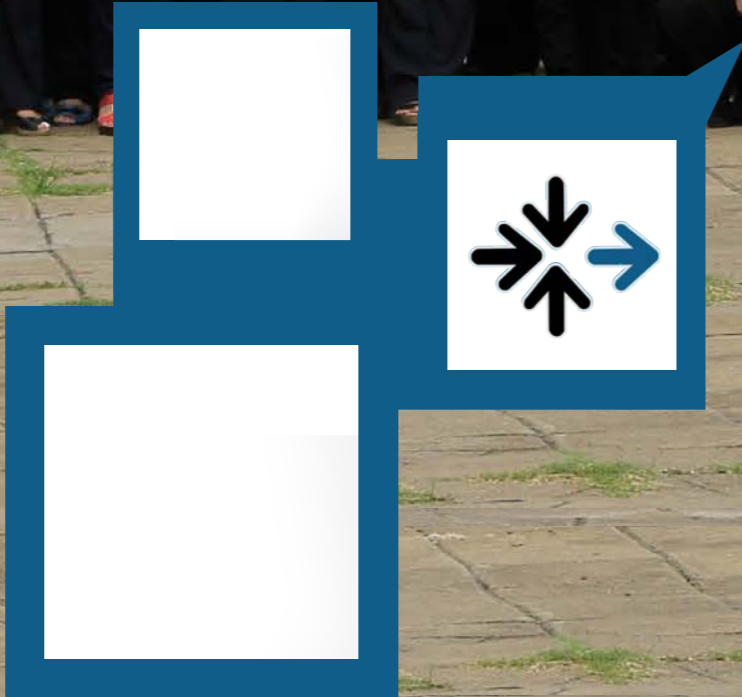
Demostrando un máximo nivel de compromiso con la sociedad, el medio ambiente y las futuras generaciones, y en concordancia con los avances registrados en materia de transparencia y sustentabilidad empresaria, para la elaboración de este Reporte.

Con la convicción que con nuestro accionar diario podemos hacer un valioso aporte al desarrollo humano sustentable, continuaremos transitando el camino de la Responsabilidad Social, siempre al amparo de los valores que nos orientan desde el comienzo mismo de nuestra historia.



**Cr. Fabián Boleas**  
Director General de Rentas





# QUIENES SOMOS

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



➤ **DEBERES Y ATRIBUCIONES**

- 1) Formar y actualizar los registros y padrones correspondientes a los distintos conceptos de los recursos fiscales.
- 2) Efectuar la determinación, contabilización, verificación, recaudación y fiscalización de los impuestos, tasas y contribuciones.
- 3) Disponer compensaciones y/o acreditar saldos en los casos previstos en 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.”

➤ **Tenemos una manera de lograrlo**

➤ **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.”

➤ **Tenemos un ideal**

➤ **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).

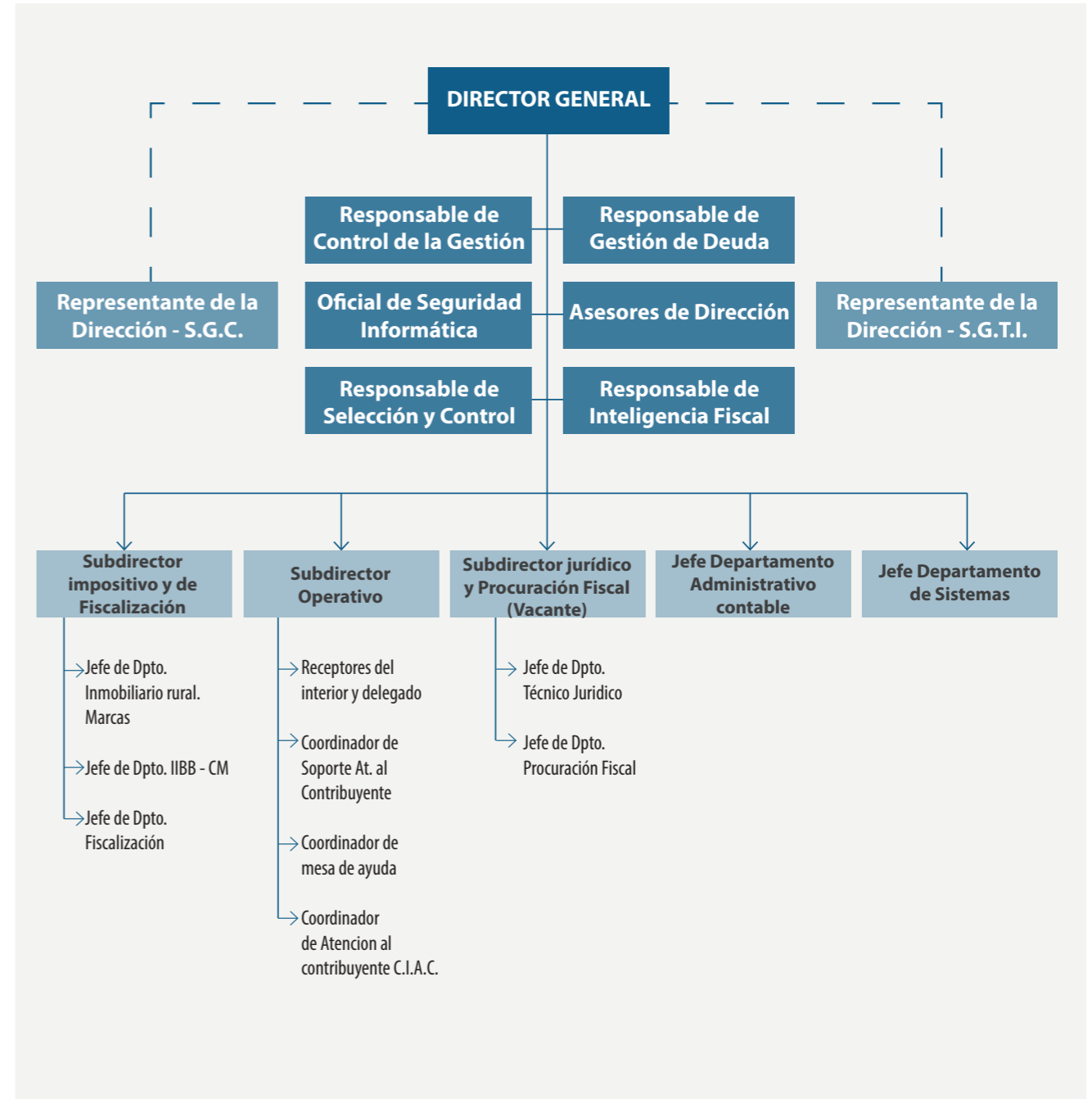
**Solidaridad y colaboración:** Creemos que es la forma de cooperar activamente con los compañeros de otras áreas, promoviendo el trabajo en equipo.

**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.

➤ **Tenemos una cultura compartida**

➤ **ESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES**



## ➤ LOCALIZACIÓN

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

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.

Las receptorías funcionan en las localidades que se detallan en el mapa, al igual que la Delegación C.A.B.A.

## ➤ MAPA DE UBICACIÓN



## ➤ MAPA DE RECEPTORÍAS



## ➤ CERTIFICACIONES OBTENIDAS

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

La D.G.R. ha certificado desde el año 2007 las Normas ISO 9001 a través del IRAM (Organismo de reconocida trayectoria en materia de certificaciones), poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del 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, Curuzu Cuatia, Esquina, Saladas, San Luis del Palmar, Sauce, Itati, Alvear, Perugorria, Paso de la

Patria, Santa Rosa, General Paz, Ita Ibate, Mariano I. Loza 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.

En Septiembre del año 2013, se llevó a cabo, con total éxito la Auditoría Externa de mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, ampliando el alcance con la inclusión del Proceso de Asistencia al Contribuyente en 13 receptorías del interior de la Provincia.

### 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, logro que se obtuvo fundamentalmente por el asesoramiento y la colaboración en la gestión de S y K S.A.

Durante los años 2011 y 2012, se logró el mantenimiento de este Certificado, al superar con éxito las instancias de Auditorías Internas y Externas, estas últimas con el Organismo Auditor y Certificador externo a la repartición.

En el año 2013 se obtuvo la Recertificación, luego de cumplido el primer ciclo de tres años desde la certificación inicial.

Es importante destacar que S y K S.A. logró que la Dirección General de Rentas de Corrientes sea el Primer Organismo Público y Privado del país en obtener la Certificación, noveno en Sudamérica y el primero a nivel mundial como Organismo Público Certificado.

## ➤ SERVICIOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

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

- 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.

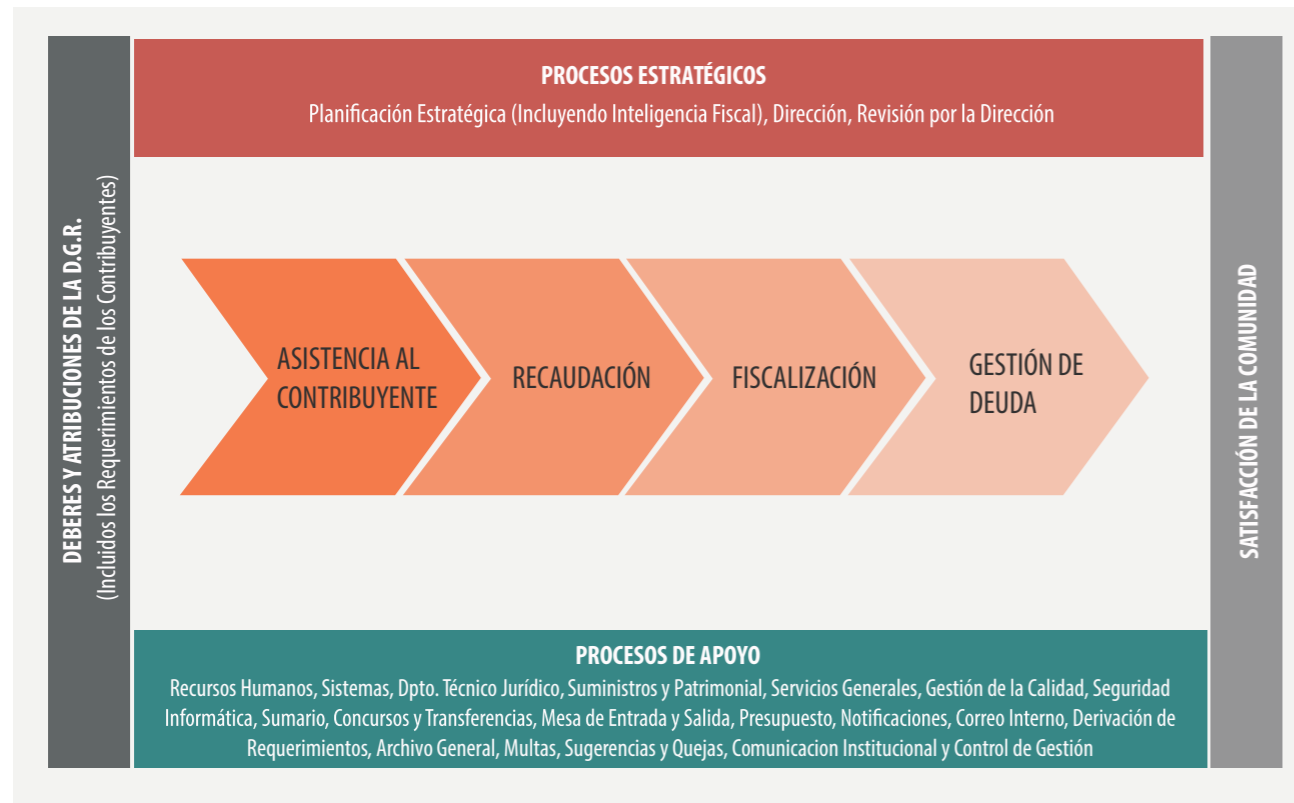
- La colaboración y asesoramiento a fin de que la Dirección General de Rentas construya un modelo de gestión socialmente responsable a través de la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

- 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.

- Implementación y mantenimiento del Modelo de Gestión Socialmente Responsable, de acuerdo a los lineamientos de GRI

## ➤ PROCESOS

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



### ➤ ESTE MAPA DE PROCESOS INCLUYE:

Los **procesos estratégicos**, que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la Dirección: Planificación Estratégica, Dirección y Revisión por la Dirección.

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

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

### ➤ CONTROL DE LA GESTIÓN

La D.G.R. ejecuta el control sobre todos los procesos y procedimientos que lleva adelante, al igual que en aquellos que el Banco de Corrientes y S y K S.A. intervienen; mediante la estrecha y permanente supervisión de las tareas que llevan a cabo, y de la evaluación anual de los proveedores que realiza el Director de D.G.R. (quién califica cada uno de los servicios prestados)

## ➤ 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.





➤ **POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD DE D.G.R.**

El desarrollo económico debe estar en armonía con el bienestar y la inclusión social, y con la valorización y defensa del medio ambiente. Por ello, hemos asumido compromisos con los temas más relevantes y prioritarios para nuestra Organización.



➤ **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.

Cada año todos nuestros colaboradores renuevan sus conocimientos y compromiso con el Código de Ética a través de las sensibilizaciones que realizamos.

Se encuentra conformado un Comité de Ética, cuya principal función es velar por el cumplimiento del Código.

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](mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar).

Asimismo, el Código de Ética se encuentra publicado tanto en la página interna, como en la externa.

⚡  
A través del código de ética se establece un conjunto de valores que orientan la actuación del personal ayudando a garantizar la sustentabilidad.

➤ **LOS TEMAS QUE CONTEMPLA EL CÓDIGO DE ÉTICA SON:**

**COMUNICACIÓN EFECTIVA**

**SANCIONES** **DERECHOS HUMANOS**  
*Integridad* Derechos fundamentales del hombre, dignidad y el valor de la persona humana, igualdad de derechos de hombres y mujeres, para promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad. *Horarios*

**RESPETO**  
NO VIOLENCIA

**CONDUCTAS NO PERMITIDAS**

**HIGIENE** CONFLICTO DE INTERESES

**CONFIDENCIALIDAD de la información** **Seguridad**

**Compromiso** SOLIDARIDAD Y COLABORACIÓN

**INTEGRIDAD**

Trato Justo **Comportamientos Éticos**

**Cooperación y Transparencia**

**USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**Cultura y Valores** *Honestidad*  
**ÉTICA**

# D.G.R. CORRIENTES



*Nuestro Gobierno  
Corporativo vela por  
la transparencia y  
rigurosidad en el  
desarrollo de la Gestión*

## GOBIERNO CORPORATIVO

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.



## ➤ EQUIPO DE ALTA DIRECCIÓN

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

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

## ➤ EQUIPO DE ALTA DIRECCIÓN

A continuación se detalla cómo está compuesto el equipo:

- 1. Director General:**  
- Cr. Fabián Boleas
- 2. Subdirector Impositivo y de Fiscalización:**  
- Cr. Alejandro Crivelli.
- 3. Subdirector Operativo:**  
- Cra. Alma Pardo
- 4. Jefe del Dpto. Administrativo Contable:**  
- Cra. Carolina Romero Marain
- 5. Jefe del Dpto. Sistemas:**  
- Lic. Patricia Vicentin
- 6. Jefe Dpto. Técnico Jurídico:**  
- Dr. Luis Gómez
- 7. Jefe Dpto. Procuración Fiscal:**  
- Dra. Gisella Ocampo
- 8. Responsable de Gestión de Deuda:**  
- Cra. Amelia Monzón
- 9. Responsable de Selección y Control:**  
- Cra. Viviana García
- 10. Responsable de Inteligencia Fiscal:**  
- Cra. Mónica Pescarusu
- 11. Responsable de Control de Gestión:**  
- Cr. Leandro García
- 12. Oficial de Seguridad Informática:**  
- Lic. Graciela Gimenez
- 13. Representante de la Dirección S.G.C.:**  
- Lic. Luciana Dacunda
- 14. Representante de la Dirección S.G.S.T.I.:**  
- Lic. Ricardo Monzón

De igual modo, asesoran de manera permanente; el grupo de Gerentes y responsables del proveedor estratégico.

Está compuesto por:

- 1. Presidente del Directorio:**  
- Sr. Cristian Karsten
- 2. Gerente de Proyecto:**  
- Cra. Laura Vidal
- 3. Gerente de Coordinación:**  
- Lic. Helga Karsten
- 4. Gerente de Sistemas | Tecnología de la Información:**  
- Lic. Ricardo Monzón
- 5. Responsable de Gestión de la Calidad | Responsable de Recursos Humanos:**  
- Lic. Luciana Dacunda
- 6. Responsable de Administración de Personal | Coordinadora de Responsabilidad Social:**  
- Lic. Florencia Malgor

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



*Contamos con un equipo de profesionales de alto rendimiento, motivado y comprometido*

## Remuneración de la Alta Dirección

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

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

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

## Impacto económico directo

A continuación se gráfica el impacto económico directo derivado de la gestión de S y K S.A. a través de la distribución de sus gastos:

Concepto	Participación 2013
Personal	21,78%
Servicios	78,07
Bienes de Uso	0,01%
Bienes de Consumo	0,14%
Total gastos	100,00%





## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE

Para la elaboración del reporte utilizamos los principios y lineamientos de la guía G3 del Global Reporting Initiative, cumpliendo con sus principios y orientaciones y reportando la información de los indicadores que aplican a nuestra organización.

Este reporte informa sobre las actividades, iniciativas y programas relacionados con la gestión sustentable en la D.G.R. de Corrientes, para el año 2013.



## ➤ PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE

A través de este proceso de rendición de cuentas, llevamos a cabo un profundo diagnóstico de nuestro desempeño ambiental, social y económico.

Este reporte de sustentabilidad informa sobre las actividades, iniciativas y programas relacionados con la gestión sustentable de S y K S.A. en la D.G.R de Corrientes, para el periodo Enero-Diciembre del año 2013.

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 la Provincia de Corrientes junto a S y K S.A.



### PASO 1

#### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E IDENTIFICACIÓN DE TEMAS SIGNIFICATIVOS

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.

### PASO 2

#### RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Se conformaron equipos de trabajo, y se le asignó a cada uno un aspecto determinado, para relevar así toda la información relativa a cada aspecto, cumpliendo de esta manera con el principio de exhaustividad.

### PASO 3

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDOS CON LA DIRECCIÓN

Se expusieron los temas relevados por cada grupo. A continuación se validaron los contenidos del reporte, clasificándolos en acciones de prioridad alta, media y baja, para la planificación del corto, mediano y largo plazo.

### PASO 4

#### VERIFICACIÓN DE CONTENIDOS CON LA CONSULTORA Y VERIFICACIÓN EXTERNA POR GRI

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



*Conocemos los perfiles de las personas, instituciones y organizaciones con las que estamos en contacto.*

## PÚBLICOS DE INTERÉS

Nos acercamos a nuestros públicos de interés con el objeto de involucrarlos en nuestro accionar SOCIALMENTE RESPONSABLE y generar un vínculo que permita conocer sus necesidades y expectativas sobre la gestión de la D.G.R.



## ➤ PÚBLICOS DE INTERÉS

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

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



*Buscamos el mejor resultado global para la Organización pensando en el bienestar de todos los grupos de interés con los que interactuamos.*

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

### PERSONAL

- Encuesta de clima interno.
- Comunicaciones vía mail.
- Actividades de formación, talleres de trabajo, sesiones de coaching, reuniones de trabajo.
- Carteleras informativas.
- Evaluaciones de desempeño.



### CONTRIBUYENTES

Encuestas de satisfacción anuales (Clientes Externos - Mesa de Ayuda)

#### Mesa de Ayuda:

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

#### Unidades de atención:

- Sede Central D.G.R.,
- Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.)
- 40 Receptorías
- Delegación CABA

**Página web:** [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)

**Correo Electrónico Oficial:** [usuario@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:usuario@dgrcorrientes.gov.ar)

**Correo Postal:** 25 de Mayo 902 Planta Baja.



### MINISTERIO DE HACIENDA

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



### PROVEEDORES

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



### MEDIO AMBIENTE | COMUNIDAD

- Reuniones periódicas de seguimiento con los responsables de cada proyecto:
- **Proyecto Fortaleza:** entrega de plástico trimestralmente.
- **Hospital Pediátrico Juan Pablo II:** entrega de tapitas trimestralmente.
- **Comedor Infantil:** entrega de recipientes descartables.
- **Hogar de Ancianos:** entrega de lo recaudado por la venta del papel reciclado y lo recolectado en las campañas solidarias trimestralmente.
- **Instituto Correntino del Agua y del Ambiente:** recepción trimestral del papel reciclado.
- **Facultad de Medicina** (Departamento de Graduados) recepción trimestral del papel reciclado.
- **Servicios y Consultorias y otros U.T.E:** Recepción trimestral del papel reciclado / Tapitas.
- **educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar**





## PERSONAL

### CLAVE PARA UN CRECIMIENTO SUSTENTABLE

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:

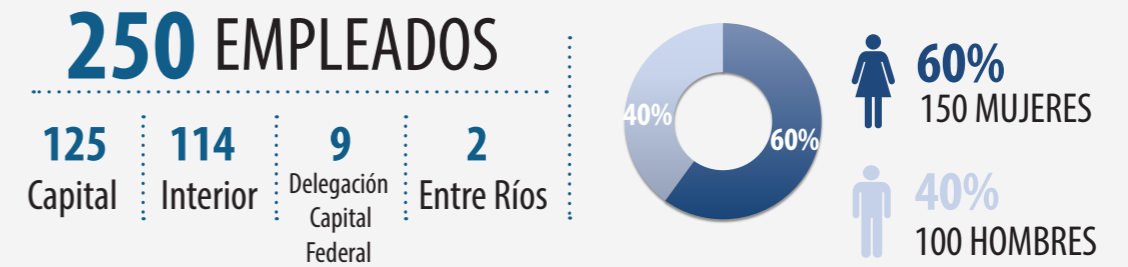
- Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los perfiles de puestos definidos.
- Proporcionar formación y favorecer el aprendizaje continuo en todos los niveles
- Llevar a cabo la Gestión del Desempeño que permite hacer foco en las competencias críticas que cada persona debe tener para ser exitosa en su puesto.
- Mantener el nivel de excelencia y 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
  - 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 ésta fluya clara y correctamente.



*Trabajamos internamente para lograr el desarrollo y crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores.*

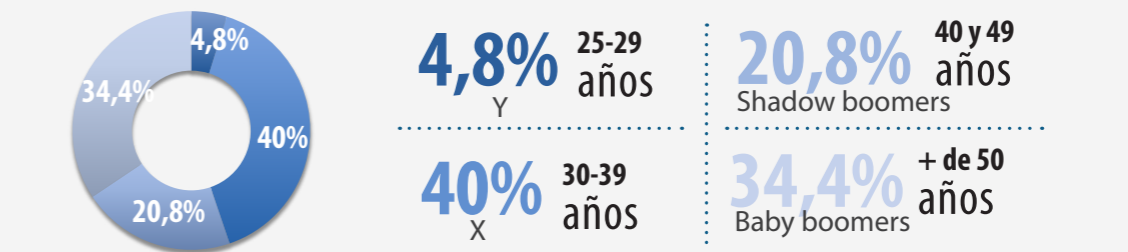
### Total de colaboradores | Desglose por género



### Total de colaboradores | Desglose por categoría



### Total de colaboradores | Desglose por edades y generaciones



### Rotación de personal



### Tasa de Ausentismo

	C.I.A.C.	Sede Central
Ausentismo	0,68 %	1,20%

\*Tasa de ausentismo: total días de inasistencias/Total días hábiles de la dotación.





## COMUNICACIÓN INTERNA

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

Asimismo, a los efectos de optimizar la comunicación interna, se establece el escalamiento jerárquico y funcional de consultas, como vía principal de canalización de las 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 sistema documental 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 toda la documentación relativa a la gestión sustentable.

Existe una Línea Ética a través de la dirección de correo electrónico: [comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar), para que todos los empleados puedan informar sus preocupaciones y/o denuncias.

La Encuesta de Clima Organizacional permite relevar recomendaciones, opiniones y sugerencias sobre el desempeño y comportamiento del equipo de responsables y otros aspectos institucionales que hacen al ambiente laboral.

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.

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

## COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO



## COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO

### ¡LO NUEVO!

Cada actividad que realizamos, como viajar, trabajar, incluso comer, junto al resto de las actividades rutinarias deja una huella ecológica en nuestro planeta.

**Ecoideas**

"Ecoideas" brinda un espacio de difusión para saber más acerca de cómo podemos hacer nuestra vida más eficiente a nivel ecológico. Para generar una transformación hacia un modo de vida más sustentable, podemos cambiar algunas costumbres, formas de proceder y de consumir para ir hacia un paradigma más amigable con el ambiente, que nos asegure una mejor calidad de vida para nosotros y para las futuras generaciones. Aquí proponemos hacer un cambio de hábitos. A veces es sólo cuestión de tomar conciencia de nuestras acciones diarias. El cambio puede hacerse poco a poco, un paso a la vez.

### ECO Ideas

#### MATERIALES

- Botellas de plástico descartables
- Carton mínimo 2 mm
- Cinta adhesiva ancha
- Tela o lana

**PASO 1** Buscá dos botellas de plástico que sean del mismo diseño. Limpialas y secalas.

**PASO 2** Corta un carton del tamaño del banco deseado y pegalo por encima y por debajo de las botellas para hacer de bases.

**PASO 3** Una vez creado el banco, sólo tenés que cubrirlo. Podés cubrirlo con tela y un elástico en la parte inferior que la sujete, o hacer una funda tejida a crochet.

\*Todos podemos aportar tiempo y creatividad para construir una sociedad más amigable con el medio ambiente\*

### 8 MARZO DÍA DE LA MUJER

La mujer es la compañera superior al hombre... Si la no violencia es la ley de nuestro ser, el futuro está con las mujeres...

Mahatma Gandhi

**¡Felicidades para todas las mujeres de la familia D.G.R. - S. y K. S.A.!**

**ADIVINA ADEVINADOR!!**

¿Dónde y cuándo se celebró el primer día internacional de la mujer?

Mujer trabajadora: Manda tu respuesta por mail a RS hasta el lunes 10/03, antes de las 11.00 hs., y participa de los sorteos por un "Cambio de look" que realizaremos a las 12.30 en Sede Central.

### Fechas Importantes



### Concursos

Contesta estas tres preguntas y participa del sorteo de 10 árboles.

- Desde cuándo se celebra en Argentina el 20 de agosto el día del Árbol y quién fue su impulsor?
- ¿Qué característica tiene el papel que utilizamos en la D.G.R. que nos permite hacer un uso responsable del mismo?
- ¿Cuántos árboles necesitamos para suplir de la demanda de oxígeno de una persona por día?

Tenes tiempo para responder hasta el viernes 30/08. La semana próxima te contamos quienes son los que contestaron correctamente y hacemos el sorteo.

**Derech árbol**

- A vivir, porque na nosotros.
- A ser cuidados y pr
- A no ser dañados p
- A cumplir su ciclo n
- A crecer y desarroll

### Resultados Obtenidos en las Encuestas

Para mayor información los resultados se encuentran en la intranet y en el disco H:\Seguimiento de S.G.C/Resultados Encuestas.

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL

El 8,40% del personal que contestó CONOCE las acciones de RS.

Se encuestó a personal de Sede Central y CIAC. Respondió el 73,91% del personal.

#### SATISFACCIÓN CONTRIBUYENTE

El 98% de los Contribuyentes encuestados están SATISFECHOS con la D.G.R.

Se encuestó por muestreo al azar de acuerdo a la cantidad de Contribuyentes Activos por Localidad encuestada.

#### CLIMA ORGANIZACIONAL

El 95,47% del personal que contestó percibe BUEN clima.

Se encuestó a personal de Sede Central, CIAC, Interior y Delegación Capital Federal. Respondió el 63,66% del personal.



## ENCUESTA DE CLIMA

El proceso de relevamiento de clima laboral es anual, y participan todos los integrantes de la Organización, excluyendo a la alta Dirección.

### Objetivos:

-Conocer la percepción del personal acerca del ambiente laboral.

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

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

### Etapas:

#### 1- Relevamiento:

Implementamos la encuesta para que pueda responderse de forma on-line y anónima.

#### 2- Obtención de datos:

Las encuestas son procesadas por el área de Sistemas de la Organización.

#### 3- Análisis de resultados:

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

#### 4- Plan de Acción:

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



*Nos esforzamos para conocer la percepción del personal acerca del ambiente laboral*

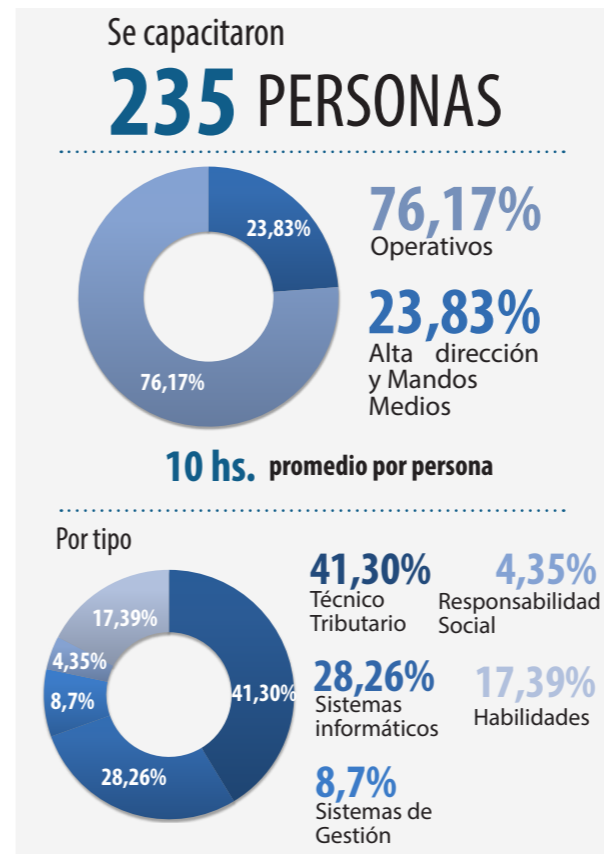


## POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

### 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.

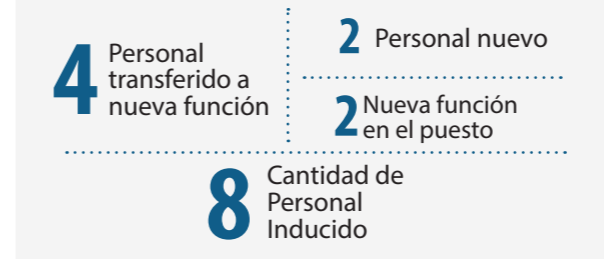
#### Resultados Generales:



### Política de Inducción

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

#### Inducciones realizadas durante el 2013



### 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.

#### 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 efectuaron revisiones periódicas del estado de avance de los planes acordados para mejorar el desempeño.







### Política de Seguridad Ocupacional

La D.G.R. declara su compromiso permanente con todas las personas que conforman esta Organización, con la convicción que la seguridad y salud ocupacional son valores incorporados en su desempeño para el mejoramiento continuo. 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.

### Política de Remuneración

La 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 con lleva a:

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

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

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



*La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales.*

### Política de Beneficios

Consciente del alto valor que tienen los colaboradores, la D.G.R. declara su compromiso de apoyar a sus trabajadores otorgándole una serie de beneficios que sirvan para mantener un equilibrio entre las demandas de su vida laboral y familiar.

Para lograr este compromiso orienta su gestión a:

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

### Política de Reinserción Laboral

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

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

## PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL

La inclusión laboral es el camino para acabar con la exclusión que resulta de las actitudes negativas de las personas, y de la falta de reconocimiento de la diversidad.

La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en el ámbito laboral y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades .

En el marco del compromiso con el respeto y la protección de los Derechos Humanos y laborales, se realizó el lanzamiento del programa de Inclusión de personas con capacidades diferentes para proyecto D.G.R. en S y K S.A.

Para ello, realizamos una alianza con el Ministerio de Trabajo, que se encarga de seleccionar los candidatos a partir de su bolsa de trabajo, para cubrir los puestos vacantes generados en función a las necesidades requeridas por la Organización. Brindamos apoyo y acompañamiento a los jefes y compañeros, para lograr su pronta y exitosa adaptación.

2013:

**2** Incorporaciones



*La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales.*



## MINISTERIO DE HACIENDA

### ➤ S y K S.A. (Subcontratista del Banco de Corrientes)



Profundización de la gestión Sustentable

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 porequipo detrabajoe 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.



## CONTRIBUYENTES



Confianza y excelencia

Los Contribuyentes son las personas físicas y jurídicas que requieren servicios o información de la D.G.R. y que, por ende son también clientes indirectos de la misma.

En este sentido la D.G.R. tiene la obligación de velar por sus intereses, cumpliendo con:

- La obligación de **informar** de modo **veraz y completo**, las características y condiciones de los **servicios** o productos .

La obligación de **no ocultar** u ofrecer **menor información** sobre un servicio o producto.

La obligación de **prevenir cualquier contratiempo** o perjuicio previsible del servicio o producto que su uso pueda ocasionar al cliente.

### ➤ COMUNICACIÓN Y CONTACTO

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

#### Presencial

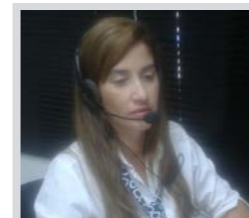
- Oficinas de Atención al Contribuyente
  - 1 Delegación CABA
  - 1 Capital C.I.A.C.
  - 40 Receptorías
- Puestos de Control Fiscal

#### No Presencial

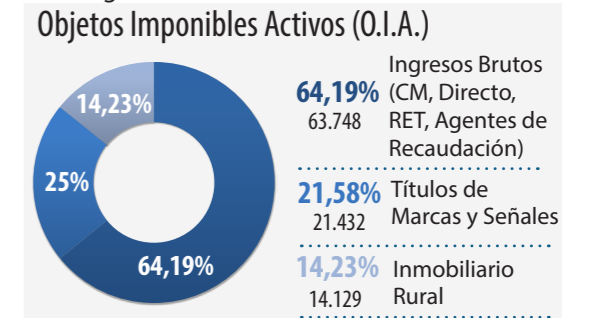
- Página WEB: [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)
- Mesa de Ayuda:
  - 0800 - 555 7376
  - 0810 - 555 7376



Transparente y responsable



Al 31/12/2013 la cantidad total de objetos imponibles activos asciende a 99.309, distribuidos de la siguiente manera:



En el transcurso del año 2013 se implementaron nuevos y mejores servicios a los Contribuyentes, entre ellos:

• Mejoras en el sitio web [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar), con un diseño más simple, completo y llamativo, y más seguro informáticamente.

• Incorporación del otorgamiento de la Clave de Acceso Virtual (CAV) en forma no presencial

• Implementación de un módulo web para los Procuradores Fiscales de la DGR de la Provincia de Corrientes, destinado a agilizar y facilitar el seguimiento de los Juicios de Apremio.

• Solicitud de capacitaciones al Equipo de Educación Tributaria a través del sitio web de la DGR.

• Asesoramiento on line para los Contribuyentes e interesados acerca de los planes de pago vigentes, a través del sitio Web.

• Mejora en el circuito operativo de trámites de la Tasa de Registro de Marcas y Señales, lo que produce una disminución en el tiempo de resolución del trámite, una reducción del stock de expedientes del sector, mejoras en el control del trámite.

• Implementación del Menú Web de Uso Interno, para los agentes de la Organización, con el fin de facilitar el asesoramiento a los Contribuyentes.

• Implementación del servicio de Denuncias para los Contribuyentes, tanto para usuarios que tienen Clave de Acceso Virtual como los que no se encuentran registrados.

• Servicio de información acerca del Nuevo Código Fiscal y Ley Tarifaria, para los Contribuyentes e interesados; detallando los cambios y las novedades introducidas, para un mejor asesoramiento.

• Régimen de Calificación Fiscal para Contribuyentes de Impuestos Provinciales, que tiene el objetivo de evaluar la conducta fiscal de los mismos. Dicha calificación se expone por CUIT y por tributo, en el sitio web del Organismo.

• Nueva conexión de la Receptoría de Yapeyú, a través de una red virtual privada (VPN).





### ➤ Promoción de actividades y servicios de la Organización

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

Tratar al Contribuyente como verdadero cliente

Difusión en medios locales	<b>TV</b>	- Promoción de los concursos
	<b>Radio</b>	- Importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales
	<b>Prensa</b> (Impresa y Digital)	- Información de interés

### ➤ SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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



Desde el **6 al 26 de Agosto**  
**CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO**

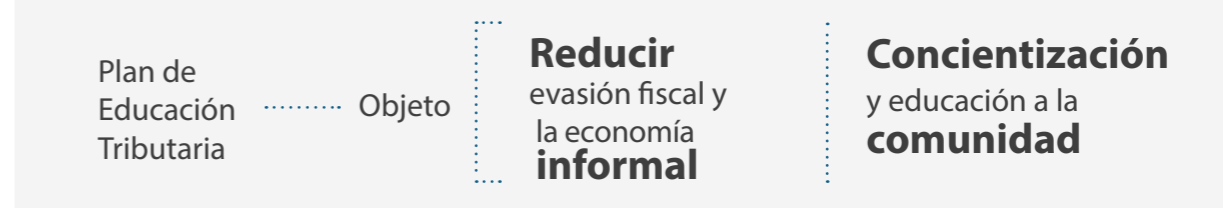
Objetivo	<b>Conocer el grado de satisfacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención recibida</li> <li>- Asesoramiento</li> <li>- Recursos</li> <li>- Gestión de trámites</li> </ul>
----------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ALCANCE:**  
Corrientes Capital, Delegación CABA, Saladas, Bella Vista, Goya, Esquina, Santa Lucía, Sauce, Curuzu Cuatía, Peruggorria, Mercedes, Mariano I. Loza, Paso de los Libres, Alvear, Monte Caseros, Mocoeta, La Cruz, Santo Tomé, Virasoro, Colonia Liebig's, Ituzaingo, San Luis del Palmar, Paso de la Patria, San Cosme, Itati, Santa Rosa, General Paz, e Ita Ibaté



### ➤ EVENTOS CON CONTRIBUYENTES

Área Educación Tributaria



### 1- CONCURSOS

"Juntando Tickets Ganamos Todos" (VII edición)

Dirigido a alumnos de colegios secundarios

<b>1ra. Etapa</b>	Recolectar comprobantes de compra de bienes o servicios
<b>2da. Etapa</b>	Certamen de preguntas y respuestas sobre cultura tributaria

Se elaboró una Guía de estudio y capacitaciones a los participantes

<b>1.540</b>	Alumnos participantes
<b>62</b>	Cursos inscriptos
<b>32</b>	Establecimientos Educativos participantes
<b>11</b>	Localidades del interior que participaron: Alvear, Bella Vista, Caa Cati, Capital, Curuzu Cuatía, Goya, La Cruz, Paso de los Libres, Saladas, San Luis del Palmar y Santa Ana
<b>489.516</b>	Total de comprobantes presentados
<b>175</b>	Estudiantes ganadores que recibieron un viaje por Corrientes como premio.

Premios: Viajes "Conociendo Corrientes" para toda la división del curso ganador de cada zona, recorriendo circuitos históricos, productivos y naturales.





### "Un Ticket para Ganar" - III Edición

Dirigido a todas las familias.

#### Etapas:

- 1- Completar un Juego "Sopa de Rentas"
- 2- Incorporar un ticket o factura con validez fiscal
- 3- Depositarlos en las urnas habilitadas
- 4- Sorteos

### "Premio D.G.R. Corrientes Micro emprendimiento" - VII Edición

Dirigido a estudiantes del último año de la secundaria que presentan proyectos o planes de negocios, incorporando un anexo tributario (en su plan de negocio).

#### Premios en efectivo:

Primer premio: \$ 12.000

Segundo premio: \$ 6.000

Asimismo se otorgó el premio Calidad para el proyecto que mejor contempló este aspecto en su proyecto, consistente en \$2.500.

**35 ELECTRODOMÉSTICOS**  
sorteados

**57 PROYECTOS**  
evaluados

### 2- CAPACITACIONES

Destinadas a distintos públicos

- Docentes y Alumnos Secundarios de Corrientes Capital e Interior de la Provincia
- Alumnos Universitarios de Resistencia, Chaco
- Emprendedores:
  - Programa: el futuro sos vos.
  - Programa provincial corrientes emprende
  - Productores de la madera Gobernador Virasoro

Virasoro

#### Temática:

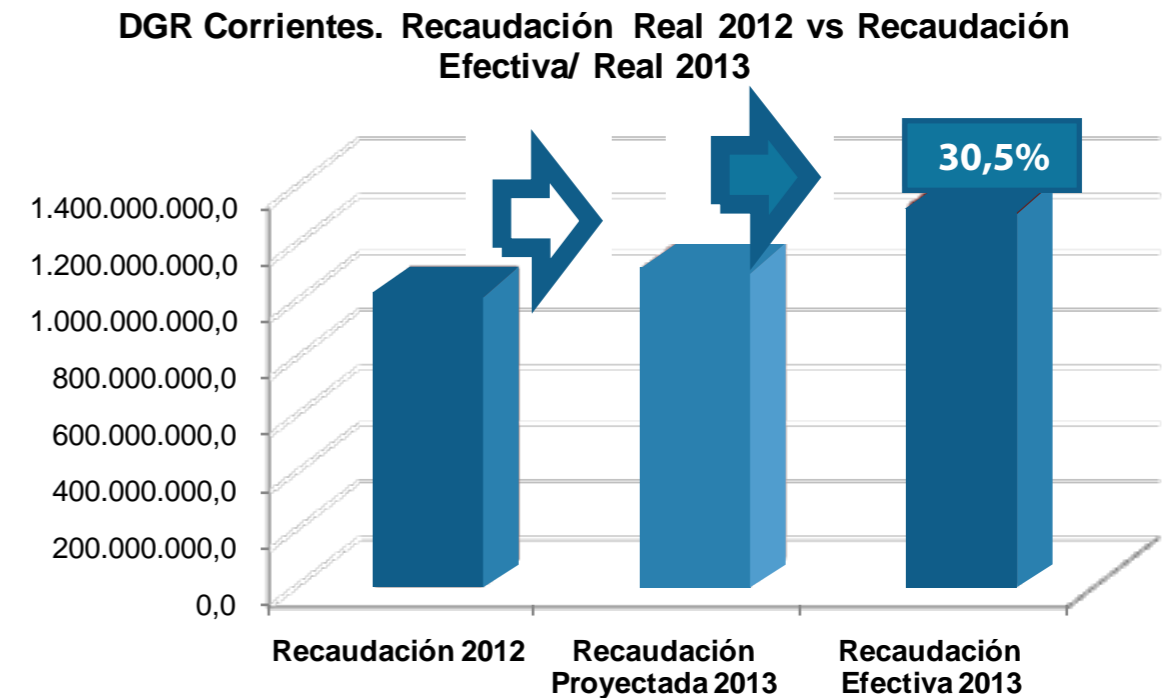
Tributaria con orientación práctica

**13 CAPACITACIONES**  
**1400** Personas capacitadas



### ➤ RECAUDACIÓN

Durante el año 2013 se registraron los siguientes niveles de recaudación en comparación con lo presupuestado (valores en miles de pesos):





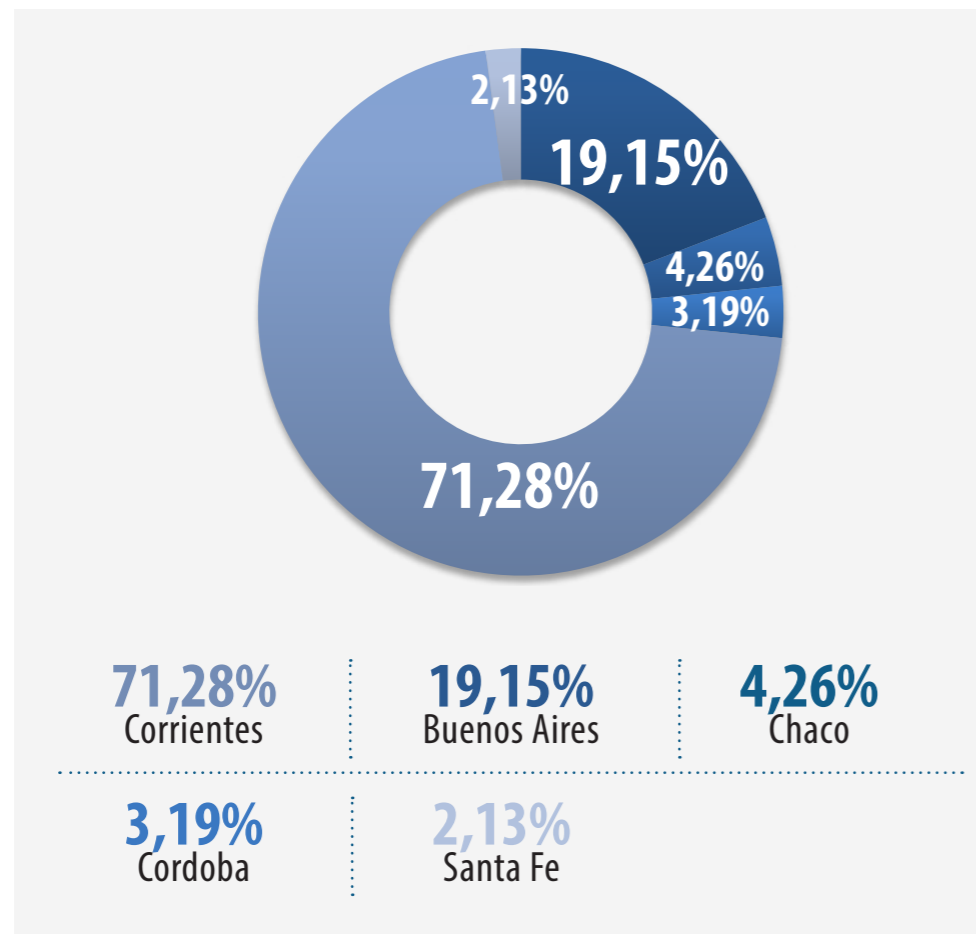


## PROVEEDORES

Son las organizaciones y/o sujetos que proporcionan a la D.G.R. bienes y servicios para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Los proveedores son vitales para el éxito de la organización, puesto que de la calidad de sus servicios y productos dependerá la calidad de los servicios y productos de la D.G.R. En este sentido, podríamos hablar de una necesidad mutua (reciprocidad de obligaciones) pues los proveedores y la organización, en muchos casos, pueden ser exitosos o fracasar juntos.

En la D.G.R. se prioriza la contratación de proveedores de la Provincia de Corrientes y Provincias limítrofes, siempre que las condiciones y calidad sean similares a los foráneos. Sobre el total de proveedores contratados durante el período del reporte, el 71,28% corresponde a esta región.

Contamos con un Código de conducta que se envía a los proveedores procurando su aceptación.



El trabajo en equipo con los proveedores contribuye a incrementar los niveles de competitividad para ambas partes.

### LOS TEMAS QUE CONTEMPLA EL CÓDIGO CONDUCTA DE PROVEEDORES SON:

**INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA** *Principios y Valores*

**Igualdad y Diversidad** *Calidad y Empleo* Compromiso **Higiene y Seguridad**

**Aspectos legales e impositivos**

INTEGRIDAD COMERCIAL *Derechos Humanos*

**MEDIO AMBIENTE**

**Igualdad y diversidad** **GESTIÓN DE RIESGOS**

**Derechos Laborales** **Lucha contra la corrupción** *Seriedad y Confiabilidad*

CONDUCTAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

**Compromiso e integridad** *Excelencia*

**Comunicación fluida** **CALIDAD** *Solidaridad y Colaboración*

*Selección y Gestión de Proveedores* **Compras Responsables**



## COMPRAS

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

### Principios del Manual de Buenas Prácticas Ambientales compartido con la D.G.R.:

- 1) Tener en cuenta criterios ambientales al momento de elegir los productos a comprar (Ej: productos que generen 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.
- 5) Optimizar el empleo de materiales de uso administrativo, para reducir la generación de residuos y obtener un ahorro de energía.
- 6) Valorar la adquisición de elementos reciclados, de equipos y materiales de oficina fabricados con componentes reciclados.
- 7) Leer cuidadosamente el etiquetado de los productos antes de su adquisición. Estar al tanto de símbolos de peligrosidad y toxicidad.

### Ejemplos de Compras Responsables

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

## 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, será evaluado y calificado en conjunto con su principal cliente interno, con el fin de concluir si continúa prestando servicios a la organización o no, actualizando el listado de proveedores aprobados. Asimismo, siempre que sea posible se notifica a los proveedores sobre los resultados de la evaluación a fines de que este pueda tomar una acción para mejorar su performance.

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

La evaluación se llevó a cabo en Agosto 2013:

Proveedores Aprobados	81
Total de Proveedores	81



*Los proveedores son evaluados tanto en los aspectos del servicio/ producto como también en los aspectos éticos, ambientales, de calidad y de seguridad.*



## MEDIO AMBIENTE



*La relación de la D.G.R. con el medio ambiente es un vínculo esencial de las actividades, donde las mismas no pueden ser concebidas como exitosas sino se logra conservarlo*

El cuidado del medio ambiente es tarea de todos y como sociedad debemos tomar conciencia de los problemas medioambientales, (la producción de contaminación, la superpoblación, y la conservación de la biodiversidad) reduciendo nuestro impacto ambiental a través de capacitaciones al personal y acciones tendientes a disminuirlos.

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

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

### MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

#### Energía:

- Bajar el Consumo Eléctrico
- Implementar medidas que permitan la reducción del consumo de energía eléctrica.

#### Agua:

- Asegurar que las canillas, grifos, etc, queden bien cerrados y no tengan pérdidas.
- No utilizar el inodoro para arrojar desechos, utilizar para ello los tachos destinados a tal fin.
- Utilizar lo imprescindible.

#### Aire:

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

## OFICINAS LIBRE DE HUMO DE TABACO

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 preciado por todos.



## COMUNICACIONES VERDES

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







*El voluntariado es la base para la gestión de los programas de Responsabilidad Social.*

## PROGRAMAS

### RS

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



## ➤ VOLUNTARIADO

Nuestros esfuerzos se encuentran orientados al trabajo social en tres áreas:

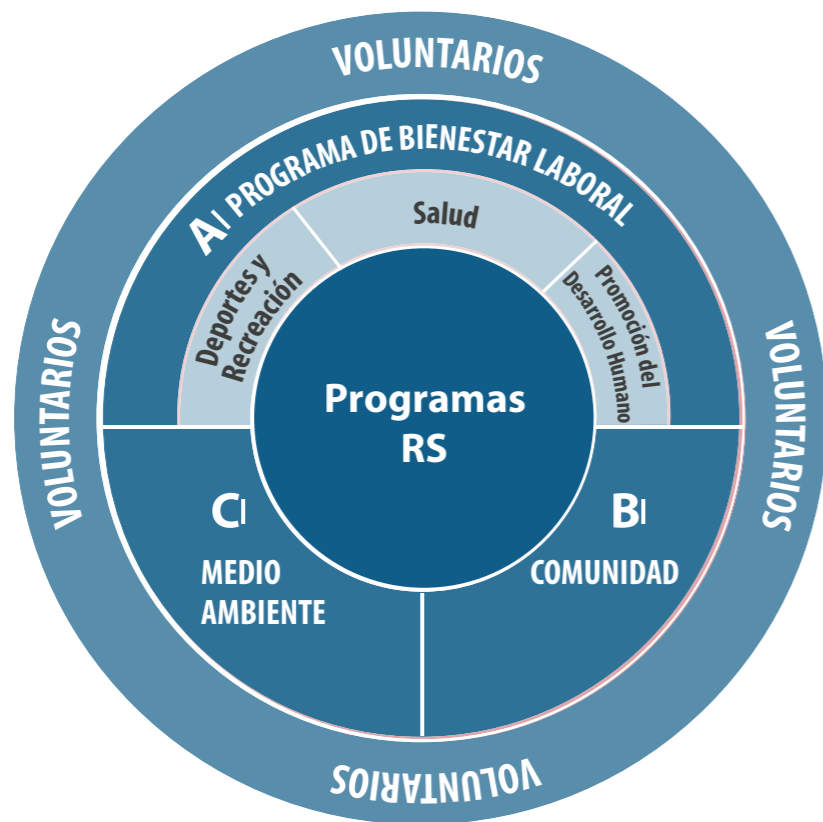
### A- Bienestar Laboral

### B- Comunidad

### C- Medio ambiente

El voluntariado es la base para la gestión de los programas de Responsabilidad Social.


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



## A1 PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL


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



1-  **Forjar** una conciencia de comunidad en torno a actividades de particular interés del público objetivo, colaborando con problemáticas tanto internas como externas.

**Promover** una cultura de nutrición o alimentación saludable y actividades preventivas o promotoras de salud; desalentando la obesidad y el sedentarismo.



3-  **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.







# 1- PROMOCIÓN DEL DESARROLLO HUMANO

Forjar una conciencia de comunidad en torno a actividades colaborando con problemáticas tanto internas como externas.

## TECHO

Techo, es una organización no gubernamental (ONG) latinoamericana, sin inclinaciones políticas ni religiosas, orientada a superar la extrema pobreza, a través del trabajo de jóvenes voluntarios y pobladores de asentamientos precarios, quienes en un trabajo conjunto, buscan soluciones concretas.



### Alianza Corporativa

S y K S.A. participa activamente aportando fondos mensualmente para la concreción de las viviendas y el desarrollo de las actividades de la ONG en el medio.

### Voluntariado

Durante el 2013, se constituyó un hito en el campo del voluntariado corporativo junto con la organización TECHO.

Los colaboradores de SyK S.A. - D.G.R. donaron su tiempo, compromiso y dedicación para la construcción de viviendas de emergencia a familias carenciadas en el Barrio "La Tosquera" de la Ciudad de Corrientes.

55 VOLUNTARIOS

5 FAMILIAS CON UN TECHO

Luego de las construcciones cada cuadrilla se puso en contacto con las familias para reencontrarse en una jornada de "Pintaton" para pintar sus hogares y compartir experiencias juntos.



## CONCURSOS INTERNOS

4 CONCURSOS

15/05 Día de la Familia:



5/6 Día Mundial del Medio Ambiente:



29/09 Día de la Conciencia ambiental



21/09 Día de la Primavera:



29/08 Día del árbol:



## ENTREGA DE ÚTILES

Se entregaron 155 mochilas con útiles escolares para los hijos del personal de S y K S.A. y D.G.R.







## 2-SALUD

Busca promover una cultura de nutrición o alimentación saludable, y actividades preventivas o promotoras de salud.

### ➤ NUTRICIÓN

OBJETIVO DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS
Organizar charlas informativas de interés común, llevadas a cabo por una especialista en nutrición, buscando la concientización y el interés del personal como así también, la posibilidad de evacuar consultas y dudas que surgieran sobre los temas.	Se organizan charlas nutricionales, tratando en cada oportunidad diferentes temáticas, en pos de dar información y herramientas para el público interesado.	Los beneficiarios del presente Programa de Bienestar Laboral son todos los colaboradores de la D.G.R. y de S y K S.A.

### CHARLAS EXPUESTAS EN 2013

En el marco de las actividades inherentes a la Responsabilidad Social, se realizan charlas a fin de promover una alimentación saludable desalentando la obesidad.

Durante el 2013 se realizaron 4 charlas de diversas temáticas como ser:

- .....
- 1 Retomar los hábitos saludables luego de las vacaciones
- .....
- 2 Nuestro cuerpo por dentro
- .....
- 3 Alimentación Saludable para el Verano
- .....
- 4 S.O.S. Colesterol Alto
- .....

**4**  
CHARLAS



### ASESORAMIENTO NUTRICIONAL

Entre los meses de enero a diciembre de 2013 una médica nutricionista atendió en Sede Central y C.I.A.C un total de 76 pacientes que le realizaron distintas consultas para determinar su estado nutricional e implementar cuidados específicos.

#### Casa Central

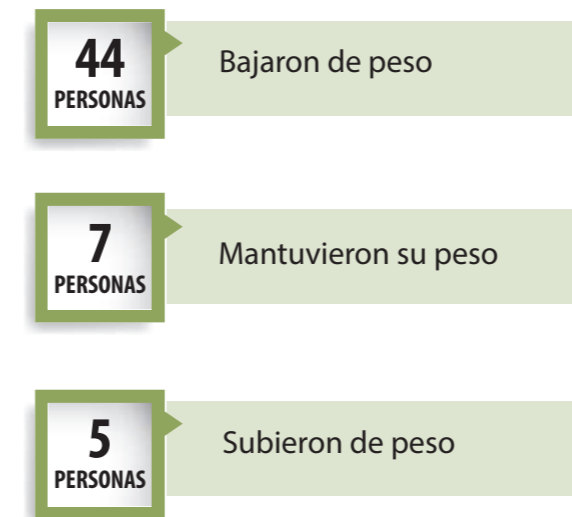


#### C.I.A.C.

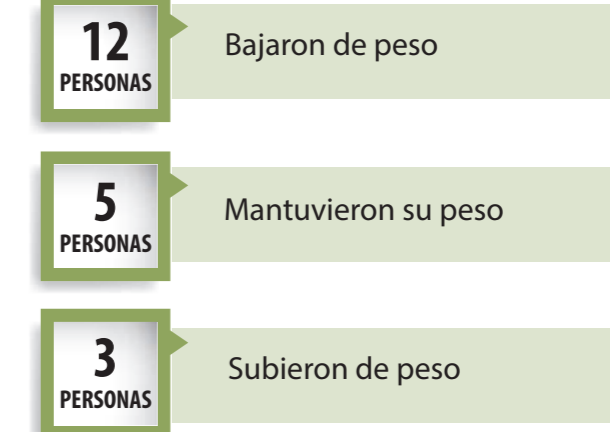


Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

#### Casa Central



#### C.I.A.C.



### ➤ CONFERENCIA: "Claves para cuidar el cerebro"

En el mes de Abril se realizó la charla "Claves para cuidar el cerebro", dictada por el Dr. Pablo Richly, siendo el objetivo de la misma poder conocer cuales son las actividades que favorecen a mantener nuestro cerebro saludable.

El Dr. Pablo Richly es médico psiquiatra, especialista en Alzheimer y miembro de INECO (Instituto de Neurología Cognitiva) desde 2008. INECO es una prestigiosa institución dedicada a la prevención, detección y tratamiento de trastornos neurológicos y psiquiátricos como la Enfermedad de Alzheimer, el autismo, la depresión, la ansiedad, la enfermedad de Parkinson, el accidente cerebrovascular, el traumatismo de cráneo, entre otros. El Dr. Richly ha tenido una prolífica actividad académica, en la que se destaca el cargo de Director Asociado del Curso Superior Universitario de Neuropsiquiatría y Neurología Cognitiva, en la Facultad de Posgrado de la Universidad Favaloro (2010 y 2011). También ha participado de numerosas actividades de capacitación, y ha escrito numerosos artículos y publicado un libro.







## 3 DEPORTES Y RECREACIÓN

### ➤ MOVERSE

OBJETIVO DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS
Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador, 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.	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, abonándose el 50% de la cuota de la actividad elegida.	Los beneficiarios del presente programa son todos los colaboradores de la D.G.R. y de S. y K. S.A.

Desde Febrero a Diciembre 2013 se han entregado 158 cupones con descuento para asistir a los gimnasios adheridos al programa.

**158**  
CUPONES

### ➤ TORNEO INTERDEPARTAMENTAL

OBJETIVO DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS
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.	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 acumulará la mayor cantidad de puntos.	Los beneficiarios del presente programa fueron todos los colaboradores de la D.G.R. y de S y K.S.A.

**6**  
EQUIPOS

**60**  
JUGADORES



### ➤ CAMINATA SOLIDARIA "Caminemos juntos recaudando Solidaridad"

OBJETIVO DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	PÚBLICO DE INTERÉS
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 alimentos no perecederos, leche o algún otro tipo de víveres), facilitan la inclusión, participación y compromiso de todos los integrantes de la organización, a la vez que realizan una actividad física que mejora su salud.	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.	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.

**30**  
PERSONAS

**125**  
ALIMENTOS NO PERECEDEROS





## BI COMUNIDAD

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

### ➤ ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES

Se realizó una colecta de útiles escolares con los cuales se armaron bolsos básicos de tres niveles: jardín, primaria y secundaria. Los mismos fueron recolectados y entregados por el personal a los niños del comedor de la Capilla de San Cayetano.



**95**  
Bolsos  
escolares

### ➤ NOCHE SOLIDARIA

La fiesta de fin de año se transformó en una oportunidad para ser solidarios. El personal asistente donó litros de leche, la cual fue duplicada por S y K y se entregó al comedor.



**377**  
Litros de  
Leche

### ➤ SEMANA DE LA DULZURA

Se armaron bolsitas de golosinas y se entregaron durante la "Semana de la Dulzura" a los niños del Comedor.



**100**  
Bolsitas  
de golosinas



*Todas las donaciones  
son duplicadas  
por S y K S.A.*

### ➤ HOGAR DE ANCIANOS

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 (leche, productos no perecederos, etc.).



**227**  
Productos no  
perecederos



### ➤ ENTREGA DE PAÑALES

Se entregaron al Hospital Pediátrico Juan Pablo II pañales que fueron donados por el personal y duplicados por la Empresa.



**3560**  
Pañales



## CI MEDIO AMBIENTE

Como organización creemos que es importante abordar el eje medioambiental para cuidar nuestro entorno.

Dentro del mismo nos focalizamos en concientizar internamente a nuestros colaboradores en diversas temáticas ambientales.

### ➤ REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL - Proyecto Taita Cuatí

#### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Posicionarnos como una institución socialmente responsable y comprometida con 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.

#### Amigos del proyecto:

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

A través de la permanente incorporación de servicios no presenciales, gestionados desde la web y de mejoras en los procesos, logramos reducir el impacto ambiental en la realización de nuestras tareas, logrando disminuir no solo el papel utilizado, sino también otros insumos, como ser tóner y energía eléctrica.

El ahorro de papel logrado en la resolución de trámites para el año 2013, como producto de lo expuesto, fue el siguiente:

1) Régimen Especial de Tributación: se ahorraron 30.700 hojas en la realización de 7.675 trámites realizados bajo la modalidad web, es decir sin la necesidad de generar expedientes.

2) Solicitud y Emisión de Certificados Fiscales: 69.420 hojas que no se utilizaron en la realización de 6.942 trámites, por haberse efectuados directamente en línea.

3) Baja definitiva de las inscripciones: debido a las mejoras en los procesos, la cantidad de hojas que no se utilizaron para la realización de este trámite, ascendió a 30.852.

4) Exención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos prevista en los incisos "o" y "p" del artículo 134 del Código Fiscal: totalizan 22.621 las hojas que no se han utilizado para la resolución de este tipo de exenciones, gracias al rediseño del proceso para la realización del trámite.

### ➤ PROCESO DE REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL

Consiste en:

-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 fueron impresos de un solo lado.

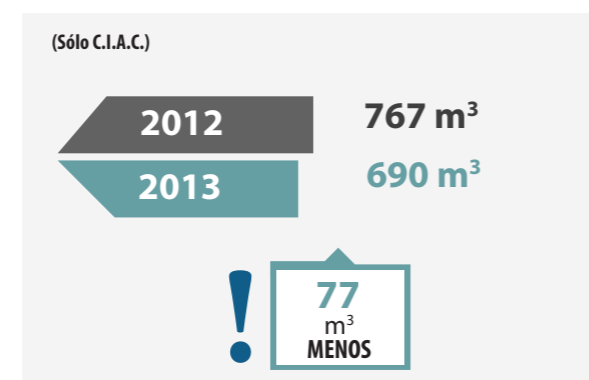
-Recolectar el papel utilizado en ambas caras para ser reciclado. A tal efecto, en cada área se dispone una caja identificada con el logo Taita & Cuatí para tal fin.

-Una vez que el área completa su caja de Taita & Cuatí, solicita a Recursos Humanos su retiro.

-El papel recolectado es archivado transitoriamente, para ser clasificado para la venta.

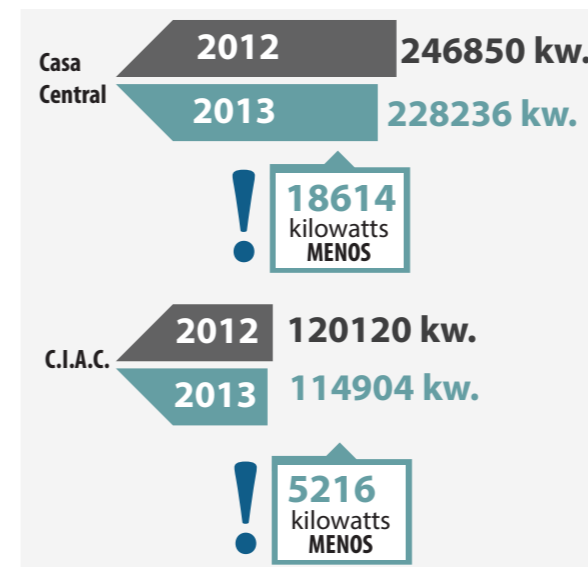


### ➤ CONSUMO DE AGUA



### ➤ CONSUMO DE LUZ

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



### ➤ CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS

#### Tapitas

Las tapitas de las botellas, se juntan y se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II para su venta y obtención de recursos.

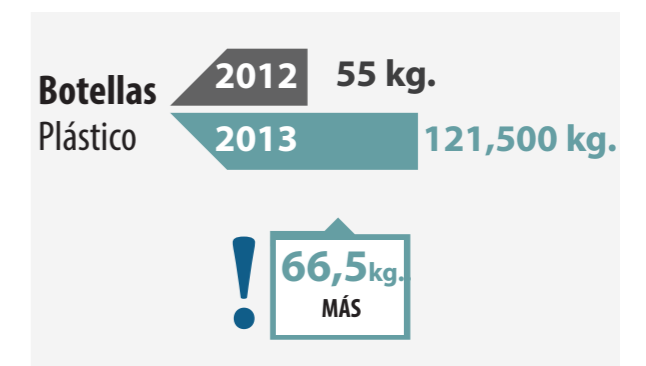
En este proceso participa no solo el personal de S y K S.A. y la D.G.R., sino también sus familias.

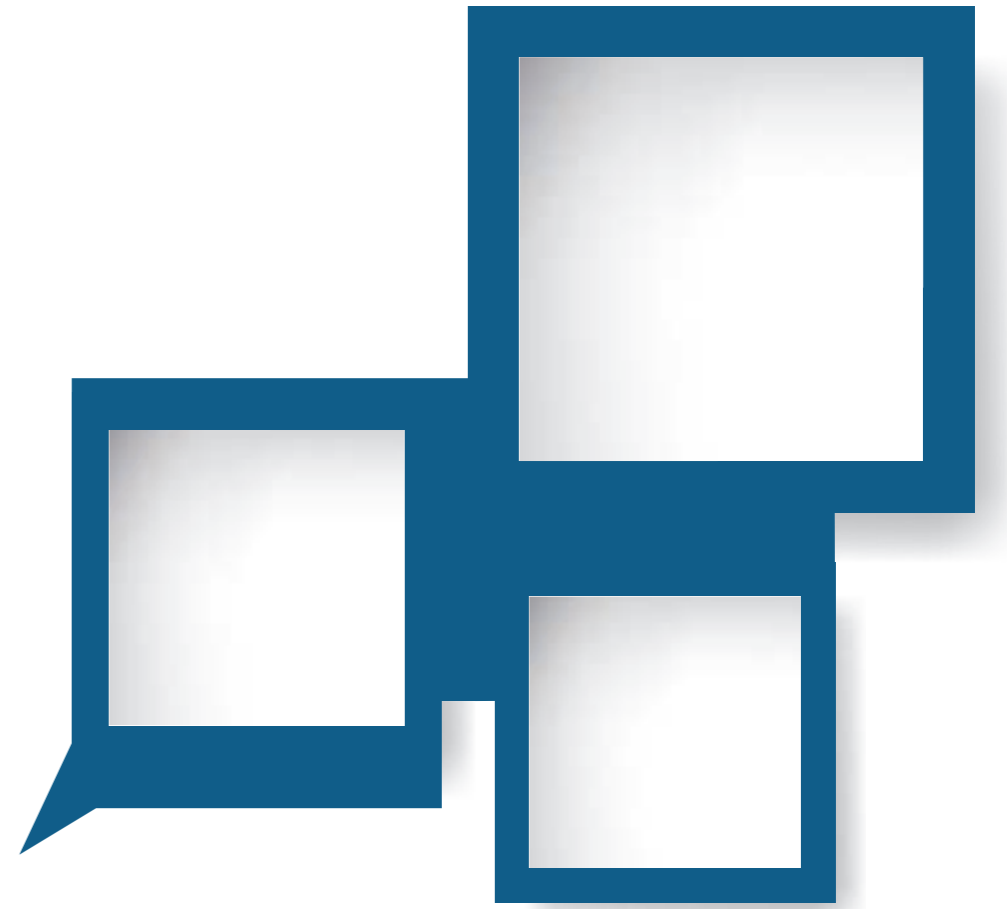
Amigos del proyecto: Servicios y Consultoría y otros U.T.E.



#### 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 y reciclado.





## **LOGROS 2013 Y DESAFÍOS 2014**



➤ ECONÓMICOS

LOGROS 2013	1. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones, reducir la deuda en mora y la evasión, a través de las siguientes acciones: *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. Algunas de estas acciones fueron : *Optimizar el proceso de Notificaciones	CUMPLIDO PARCIALMENTE

➤ RECURSOS HUMANOS

LOGROS 2013	1. Fomentar el desarrollo profesional de los recursos humanos, potenciando el estilo de liderazgo participativo en Alta Dirección y Mandos Medios. * Ofrecer formación de una Maestría (M.B.A.) 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. * 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.	😊

➤ MEDIO AMBIENTE

LOGROS 2013	1. Simplificar las normas, los trámites y la comunicación con los contribuyentes, intensificando la utilización de la web para la generación de trámites. *Emitir Libre deuda vía WEB. * Emitir Guías de Ganado y Frutos en Línea. * Implementar un módulo para los procuradores vía WEB. * Implementar un régimen de pago a cuenta de Espectáculos Públicos vía WEB. * Emitir certificados de Exenciones de Ingresos Brutos vía WEB	😐
	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.	😊

➤ SOCIAL | COMUNIDAD

LOGROS 2013	1. Fortalecer la cultura tributaria, a través de: * 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: * 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. * 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	😊

➤ RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

LOGROS 2013	1. Unificar los criterios de atención y prestación de servicios y desarrollar la escala de servicios de acuerdo a las necesidades de los contribuyentes. *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 * 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: * Implementar el Proceso de Gestión de Riesgos - PGR. * Documentar el procedimiento de Auditorías Operativas. * Agilizar los mecanismos de circulación de expedientes. * Fortalecer el proceso de seguridad.	😐

## ➤ MEDIO AMBIENTE

### OBJETIVO

- Simplificar las normas, los trámites y la comunicación con los contribuyentes, intensificando la utilización de la web para la generación de trámites.
- Afianzar e intensificar la implementación de los distintos programas en curso y lanzar nuevas iniciativas relativas al medio ambiente.

### METAS 2014

- Emitir Libre deuda vía WEB.
- Implementar un régimen de pago a cuenta de Espectáculos Públicos vía WEB.
- Emitir Guías de Ganado y Frutos en Línea.
- Emitir certificados de Exenciones de Ingresos Brutos vía WEB.
- Generación y presentación de DDJJ para agentes de retención de sellos vía WEB.
- Campaña de concientización del uso racional del agua
- Campaña de concientización del uso racional de la energía
- Campaña de concientización de reciclado del papel
- Campaña de reciclado de pilas

## ➤ ECONÓMICOS

### OBJETIVO

- Incrementar la recaudación corriente
- Maximizar la cobranza de deuda en mora
- Reducir la evasión

### METAS 2014

- Monitorear las obligaciones corrientes
- Incrementar la cobranza de la deuda gestionada en instancia administrativa
- Incrementar la emisión de Títulos Ejecutivos
- Cumplir con el Plan Anual de Fiscalización

## ➤ SOCIAL | COMUNIDAD

### OBJETIVO

- 1- Afianzar practicas Laborales que fomenten el Trabajo Digno
- 2- Difundir el respeto por los Derechos Humanos
- 3- Colaborar en el desarrollo de una Sociedad más solidaria y responsable de sus actos
- 4- Implementar acciones para garantizar la Responsabilidad del Producto

### METAS 2014

- Continuar con el Plan de Bienestar Laboral
- Continuar con la política de Conciliación Vida laboral - Vida Familiar
- Continuar propiciando el respeto y la observancia de los Derechos Humanos promulgados en la Declaración Universal de los de las Naciones Unidas, a través de su difusión en el Código de Etica
- Fortalecer la cultura tributaria, a través de:
  - Ejecutando el plan de Educación Tributaria
- Fomentar acuerdos con organismos provinciales y nacionales:
  - Implementando el servicio de liquidación de tasas para organismos provinciales
- Generar alianzas con ONGs u otras instituciones para llevar adelante acciones de responsabilidad social.
  - Realizar charlas de concientización con los responsables de los organismos para informarles sobre las campañas y lograr su adhesión.
- Diseñar y poner en marcha un Programa de Inclusión para incluir a grupos desfavorables o vulnerables
  - Continuar colaborando como Voluntarios Corporativos de TECHO
- Desarrollar procesos de calidad que fortalezcan el ambiente de control interno, a través de:
  - Implementar el Proceso de Gestión de Riesgos - PGR.
  - Cumplir con el plan anual de Auditorias Operativas.
  - Agilizar los mecanismos de circulación de expedientes.
  - Fortalecer el proceso de seguridad informática.





## 9) CONTACTENOS

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

### ¿A qué grupo de interés pertenece Ud.?

- |               |                          |                        |                          |
|---------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Contribuyente | <input type="checkbox"/> | Comunidad              | <input type="checkbox"/> |
| Personal      | <input type="checkbox"/> | Ministerio de Hacienda | <input type="checkbox"/> |
| Proveedor     | <input type="checkbox"/> | Otro                   | <input type="checkbox"/> |

### Clasifique los atributos del Informe con un puntaje del 1 al 10

- |                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| Diseño del reporte             | <input type="checkbox"/> |
| Organización de la información | <input type="checkbox"/> |
| Cantidad de información        | <input type="checkbox"/> |
| Claridad de la información     | <input type="checkbox"/> |
| Contenido del informe          | <input type="checkbox"/> |
| Relevancia de la información   | <input type="checkbox"/> |

### ¿Cuál fue el capítulo más interesante para Ud.?

- |                      |                          |              |                          |
|----------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| Gobierno Cooperativo | <input type="checkbox"/> | Personal:    | <input type="checkbox"/> |
| Ambiente             | <input type="checkbox"/> | Proveedores: | <input type="checkbox"/> |
| Clientes             | <input type="checkbox"/> | Otro:        | <input type="checkbox"/> |
| Comunidad            | <input type="checkbox"/> |              |                          |

### ¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos reportes?

.....  
.....  
.....

Nombre: .....  
Apellido: .....  
Teléfono: .....  
Correo electrónico: .....

Por favor solicitar el formulario a [responsabilidadsocial@dgr.gov.ar](mailto:responsabilidadsocial@dgr.gov.ar) y enviarlo por el mismo medio o por correo postal a:  
Sede Central: 25 de mayo 902 - Corrientes Capital  
Teléfono de contacto: 379-4421028



“No **somos** lo que **hacemos**,  
ni lo que **pensamos**... tan sólo  
**somos la huella** que dejamos.”  
J. M. Bustelo