



REPORTE  
UNIFICADO DE  
SUSTENTABILIDAD

2018

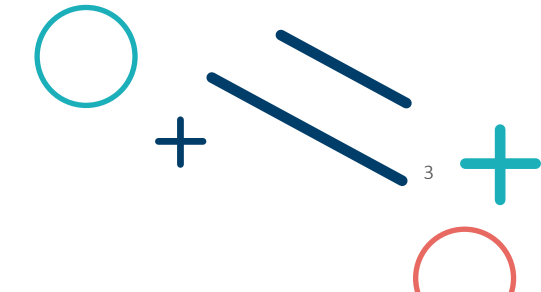


Dirección General de  
**RENTAS**  
Corrientes 

*Recaudando juntos para la provincia de Corrientes*



# ÍNDICE



01	PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL REPORTE	4
02	CARTA DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES	8
03	LA SUSTENTABILIDAD EN EL CENTRO DE LA AGENDA	10
04	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	13
05	PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES	16
06	GOBIERNO CORPORATIVO	18
07	EQUIPO DE TRABAJO	20
08	IMPACTO ECONÓMICO	27
09	OBTENEMOS BUENOS RESULTADOS	28
10	DONDE NOS ENCONTRAMOS	30
11	PÚBLICOS DE INTERÉS	32
12	LOGROS	66
13	DESAFÍOS	70
14	VALIDACIÓN EXTERNA	72
15	TABLA DE CONTENIDO	74
16	CONTACTANOS	91
17	ANEXOS	92

# PRESENTACIÓN Y ALCANCE

## ENTIDADES INCLUIDAS

S y K S.A.- Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes.

## ALCANCE DEL REPORTE

Nombre de la publicación:	Ámbito geográfico:	Período cubierto:
 Reporte Unificado de Sustentabilidad 2018.	 Provincia de Corrientes, República Argentina.	 Enero a Diciembre 2018. Séptimo reporte publicado.



### Apertura

Mensaje de los máximos responsables acerca de nuestra Gestión Sustentable.



### Desarrollo

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



### Materialidad

Análisis para identificar asuntos materiales.



### Confección

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



### Aprobación

El Comité Ejecutivo aprueba el contenido previo a su publicación.



### Global Reporting Initiative

Reporte elaborado de conformidad con los estándares GRI - Guía G4.



### Verificación externa

Para potenciar la credibilidad del reporte, se utilizó el servicio de verificación externa a través de una consultora contratada a tales fines.



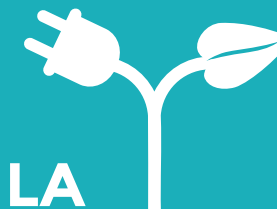
REPORTE UNIFICADO

SYK - DGR

# TRABAJAMOS DE MANERA INTEGRADA

NOS PROPONEMOS  
OBJETIVOS EN COMÚN

COMPROMETIDOS CON LA  
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD



MAXIMIZAR  
OPORTUNIDADES

DESARROLLAR SOLUCIONES  
INNOVADORAS





## INTRODUCCIÓN

Presentamos el primer informe unificado de S y K S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, para comunicar a nuestros grupos de interés como creamos valor de manera integral en la organización y el impacto de nuestras actividades, para la comunidad en su conjunto.

Desde hace 6 años veníamos publicando nuestros reportes de sustentabilidad por separado, pero este año decidimos reportar de manera integrada.

Este informe nos permite describir con cohesión y eficacia nuestro desempeño de triple impacto (económico, social y ambiental), como también los temas que son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos y la visión integral del negocio, a corto, mediano y largo plazo.

El mismo nos permite:

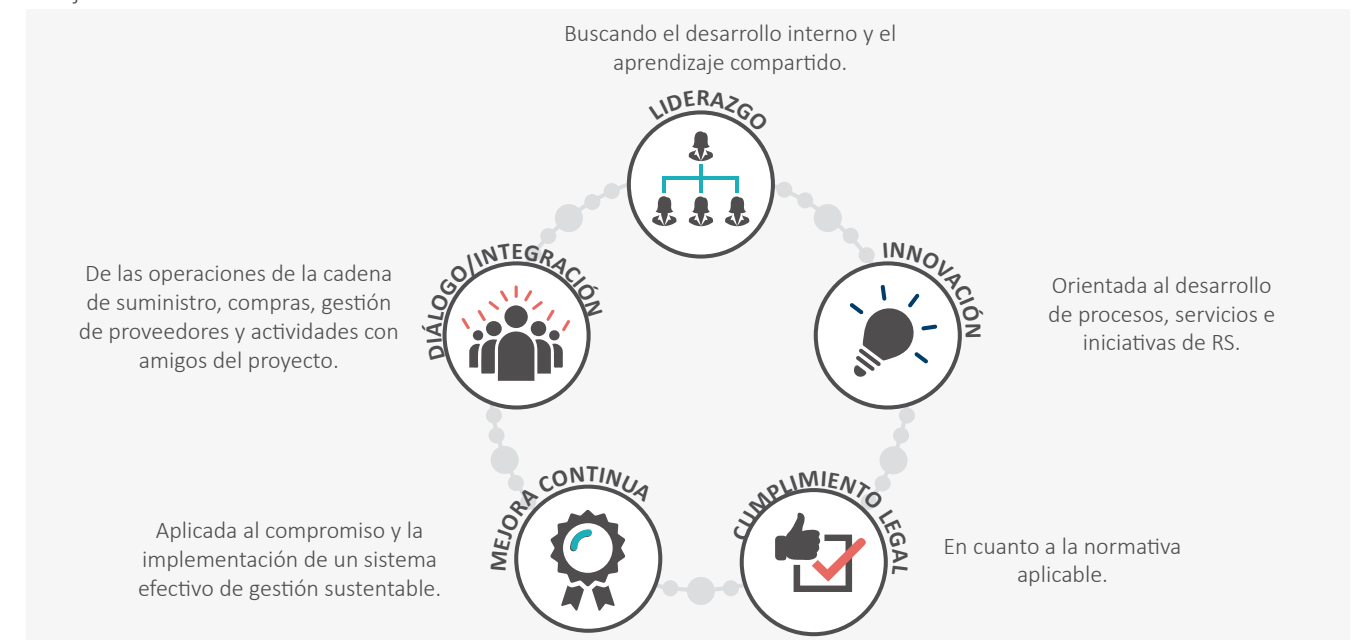
- Sistematizar, medir y evaluar nuestro desempeño económico, social y ambiental.
- Establecer las bases para diseñar las futuras acciones, dando prioridad a los temas relevantes y gestionar posibles riesgos.
- Comunicar información sobre nuestro desempeño anual en materia económica, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés.
- Detectar oportunidades de mejora en materia de gestión sustentable.



## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestra política de sustentabilidad promueve la creación de valor económico, social y ambiental a través de la implementación de iniciativas alineadas a nuestros aspectos materiales y grupos de interés.

Los ejes centrales son:



Nuestra política de sustentabilidad pone foco en cuatro áreas de interés fundamentales:



### CAMBIO CLIMÁTICO

Minimización de los impactos que contribuyen al cambio climático global.



### VIDA SALUDABLE

Vida activa, nutrición saludable y libre de humo.



### RECURSOS

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



### DERECHOS HUMANOS

Respeto y protección de los Derechos Humanos y Laborales.

Este año, nos aventuramos en alinear la rendición de cuentas en materia económica, social y ambiental, integrando en un único reporte la gestión de las dos organizaciones: SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes (DGR).

Por este motivo, en esta oportunidad, presentamos conjuntamente el séptimo Reporte de Sustentabilidad, como máximos responsables de ambas organizaciones. El mismo fue elaborado siguiendo los 10 Principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los estándares internacionales de GRI, en donde informamos nuestro accionar con sus impactos económicos, sociales y ambientales, dando a conocer la gestión sustentable que venimos desarrollando, contribuyendo con el fortalecimiento de los vínculos y el diálogo con los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos.

Dentro del marco de nuestra gestión sustentable, ambas organizaciones nos encontramos comprometidas con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), contribuyendo con la Agenda Mundial 2030.

A partir de nuestro planeamiento estratégico anual, realizamos la vinculación de cada objetivo estratégico con los ODS asociados, definiendo acciones para abordarlos con plazos de implementación y asignación de responsables. Esta tarea facilitó el desarrollo del Análisis de Materialidad del año 2018, ya que de cada objetivo estratégico determinamos el aspecto material y su impacto económico, social y/o ambiental para los distintos públicos con los que nos vinculamos.

A través de nuestros sistemas de gestión certificados bajo normas ISO/IEC 20000 e ISO 9001:2015, hemos identificado aquellos riesgos considerados significativos por su probabilidad de ocurrencia e impacto, como ser: la imposibilidad de notificar en el domicilio fiscal del contribuyente, las interrupciones en el servicio de internet y energía eléctrica, las transferencias no identificadas, las declaraciones juradas no impactadas en la cuenta única y los errores en las rendiciones del ente recaudador. Todos estos riesgos han sido debidamente abordados con acciones de mitigación específicas y se encuentran registrados en matrices de riesgos con seguimiento bajo responsabilidad de cada responsable de proceso.

Asimismo, hemos identificado oportunidades estratégicas del contexto tales como: posibilidades jurídicas, políticas y sociales para la firma de convenios institucionales, la situación actual que evidencia que los contribuyentes demandan mejores servicios en menor tiempo y a través de plataformas móviles, el poder aprovechar las facultades y herramientas brindadas por Código Fiscal vigente, la potencial implementación del Padrón Federal de Contribuyentes, entre las más significativas.

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

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

podemos mencionar los siguientes:

- El proceso de recaudación, el cual proporciona los fondos del estado provincial en beneficio de la comunidad.
- La concientización de la población respecto al cumplimiento de obligaciones, la cual contribuye a reducir la evasión y a transmitir la importancia de la transparencia en la gestión.
- La implementación de gran cantidad de servicios web, lo cual reduce el consumo de papel y ahorra tiempo en beneficio de la vida de los contribuyentes.
- El voluntariado, que genera aportes a la comunidad y mejora el clima organizacional, producto del trabajo y los logros obtenidos en conjunto, además del ejemplo que transmite al resto de la organización.
- Las acciones de responsabilidad social con nuestros "Amigos del Proyecto" que benefician a la comunidad, brindándoles ayuda para mermar las problemáticas identificadas.
- La implementación de buenas prácticas ambientales permiten trabajar en ambientes libres de humo en las oficinas y generan reducciones en el consumo energético, de agua, de tonner y de papel. A su vez, estos hábitos se trasladan a los hogares, ampliando el alcance de las iniciativas.

Los impactos ambientales negativos relacionados con nuestra actividad y esquema de servicios, se relacionan principalmente con el consumo de energía y papel, a pesar de la tendencia de reducción obtenida con las distintas acciones implementadas.

Con respecto a las acciones y logros con nuestros grupos de interés, destacamos los más importantes a continuación:

- EMPLEADOS:** continuamos poniendo énfasis en el sentido de pertenencia, la motivación y el desarrollo, respetando el código de ética y el manual de buenas prácticas implementados oportunamente. Dictamos capacitaciones técnicas, conductuales y de desarrollo personal; ampliamos los beneficios otorgados, flexibilizamos horarios, promovimos un estilo de vida saludable, compatibilizamos la vida laboral con la familiar, fomentamos el voluntariado; entre otras acciones.
- CONTRIBUYENTES:** hemos iniciado el camino hacia la transformación digital de la DGR a través de la implementación de proyectos basados en metodologías ágiles, más simples y colaborativas centradas en la innovación tecnológica, las cuales nos permiten optimizar procesos y operar de forma más eficiente y más transparente, manteniendo al contribuyente en el centro de la gestión.
- CLIENTES:** la DGR y el Banco de Corrientes, como CLIENTES de SyK y el Ministerio de Hacienda como CLIENTE de la DGR, fueron escuchados y asistidos en sus necesidades, tanto en lo relativo a los requerimientos de las autoridades, como del personal que conforma cada organismo.
- PROVEEDORES:** consideramos invariablemente el criterio del beneficio mutuo. Hemos respetado permanentemente nuestros compromisos, colaborando en la mejora de sus servicios, y compartiendo conocimientos y buenas prácticas laborales y de negocio.
- COMUNIDAD:** continuamos observando la

realidad a nuestro alrededor, colaborando con distintos grupos de interés, como ser comedores, el Hospital de Niños, el Hogar de Ancianos Juana Chappo, el Proyecto Fortaleza y la O.N.G. Techo, entre otros. Con cada uno acordamos, en base a sus necesidades y nuestras posibilidades, líneas de trabajo y cooperación.

•**MEDIO AMBIENTE:** es motivo de preocupación y ocupación permanente de ambas organizaciones. Nuestro enfoque común es realizar compras sustentables y trabajar constantemente con los 4 principios de la sustentabilidad:

- Reciclar (papel, tonner, insumos),
- Reutilizar (muebles, computadoras, botellas, tapitas),
- Reducir (consumo de energía eléctrica, agua, papel, insumos varios),
- Repensar (nuestros procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez más eficaces, eficientes y a la vez sostenibles en el tiempo).

Estamos orgullosos de haber seguido profundizando nuestro compromiso durante el año 2018, apostando a un modelo de desarrollo sostenible, para lograr un mundo de sana convivencia en la diversidad y un futuro mejor.

Agradecemos a todos aquellos que con sus acciones contribuyeron con esfuerzo y compromiso a la construcción de una gestión más sustentable.

Dejamos un canal de diálogo abierto para recibir comentarios y sugerencias para continuar enriqueciendo las acciones, la comunicación y la rendición de cuentas.

Cristian Karsten  
Presidente del Directorio de SyK S.A.

Cr. Fabián Boleas  
Director General de Rentas



# LA SUSTENTABILIDAD EN EL CENTRO DE LA AGENDA

La elaboración del Reporte de Sustentabilidad unificado para ambas organizaciones es un sueño hecho realidad. Si bien durante todos estos años se trabajó de manera integrada, colaborativa, con objetivos comunes y equipos comprometidos, los informes de sustentabilidad se mantenían por separado para preservar la individualidad de cada organización, pero siempre con la intención de lograr en algún momento un balance de gestión único que representara la rendición de cuentas integrada.

Este Reporte de Sustentabilidad 2018, sigue la estructura de los compromisos que conforman la Política de Sustentabilidad común de SyK S.A. y de la Dirección General de Rentas, informando los avances logrados en los temas asumidos como prioritarios y realizando un balance de lo que construimos en conjunto con nuestros grupos de interés.

En el recorrido del reporte se puede encontrar en primera instancia, las conclusiones del análisis de materialidad realizado, seguido de la descripción del perfil, las particularidades de ambas organizaciones y la conformación de los gobiernos corporativos; luego se visualizan las acciones y vínculos con cada grupo de interés con los que nos relacionamos; el abordaje de los Programas de Responsabilidad Social, para finalmente especificar los logros reportados y desafíos venideros.

El año 2018 estuvo atravesado por un contexto desafiante que nos impulsó a maximizar oportunidades, desarrollar soluciones innovadoras y estar cada vez más cerca de nuestros clientes, empleados y el resto de los grupos de interés. En este marco, nuestros valores y fortalezas como organización y el diferencial de todo el equipo de trabajo fueron clave.

El año 2019 nos encontró trabajando con la misma energía y esfuerzo, apoyados fuertemente en la gestión sustentable de todas nuestras acciones y en el compromiso de mejorar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

Agradezco a todo el equipo de trabajo, quienes han contribuido con sus acciones y aportes a obtener los resultados que se encuentran presentados en este nuevo informe y los aliento a continuar juntos en este camino de la sostenibilidad, que es arduo pero deja huellas de las que perduran en el tiempo.



**Florencia Malgor**  
Responsable de la Gestión Sustentable

## EQUIPOS COMPROMETIDOS

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

VOLUNTARIOS



GESTIÓN SUSTENTABLE



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

En base a los principios de Global Reporting Initiative (GRI) para determinar el contenido de los informes, desarrollamos el siguiente esquema de pasos secuenciales:

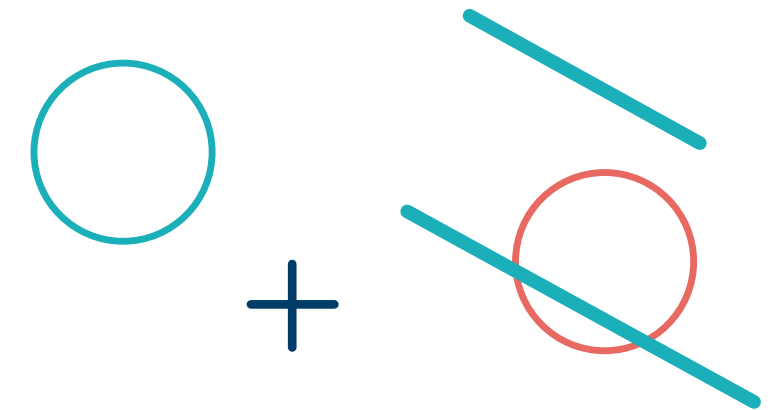


## ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA:

Presentamos a continuación el listado de temas materiales vinculados con los grupos de interés y aspectos GRI relacionados en cada caso, según orden de importancia.

### ASPECTOS MATERIALES

ASPECTOS MATERIALES	Grupo de interés relacionado	Aspecto GRI relacionado
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Accionistas, Ministerio de Hacienda, Clientes, Comunidad	102-35, 102-36, 102-37
TRANSPARENCIA	Accionistas, Ministerio de Hacienda, empleados, clientes, comunidad	102-2, 102-16, 102-26, 102-27, 102-35, 102-36, 201-1, 201-3, 203-1, 205-1, 205-2, 405-1,
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Ministerio de Hacienda, Empleados, comunidad, clientes, accionistas	102-40, 102-42, 102-43, 102-35, 102-17, 308-1
INNOVACIÓN	Clientes, empleados, colaboradores, comunidad	203-1, 203-2
PROGRAMA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	Clientes, comunidad	203-1, 413-1, 203-2
CALIDAD DEL SERVICIO	Ministerio de Hacienda, Clientes, accionistas, empleados, comunidad	102-43, 102-44, 308-1, 203-1, 413-1, 203-2
BUENAS PRÁCTICAS LABORALES	Accionistas, empleados, clientes, proveedores	401-1, 401-2, 401-3, 403-2, 403-4, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2
PARTICIPACIÓN DE LOS REFERENTES DE LA ORGANIZACIÓN EN LA RS	Empleados, comunidad	403-1, 102-12, 413-1
PREOCUPACIÓN AMBIENTAL	Clientes, empleados, comunidad	102-11, 301-1, 301-2, 303-1, 413-1
PROMOCIÓN DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE EN LA CADENA DE VALOR	Empleados, clientes, proveedores	204-1, 308-1, 414-1



En la siguiente tabla, exponemos los aspectos materiales incluidos en el presente Reporte 2018, relacionándolos a los distintos objetivos y estrategias de cada perspectiva del planeamiento estratégico y a los ODS involucrados a los que adherimos, evidenciando nuestro compromiso con la Agenda Internacional 2030.

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

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





# PERFIL DE LAS ORGANIZACIONES



S y K S.A. nace por estatuto de fecha 8/11/2004 inscrita en el registro público de comercio N° 14591 ante la inspección general de justicia como unión de dos empresas "Servicios y Consultoría S.A." y "Karstec S.A." de vasta experiencia en materia de gestión de organismos públicos.

Cuenta con capacidad comprobable, con más de 10 años de experiencia para liderar proyectos de reconversión y modernización, para lo cual:

- ✓ Desarrolla y sistematiza un conjunto de técnicas y herramientas que brindan soporte a sus clientes.
- ✓ Rediseña estructuras informáticas y administrativas.
- ✓ Colabora con la prevención de problemas y la adopción de medidas para administrar y controlar eficaz y eficientemente su gestión para aumentar en consecuencia la satisfacción de los clientes.
- ✓ Respalda los resultados en valores sólidos, sustentables en el tiempo.
- ✓ Se compromete con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento económico, social y ambiental, integrando así el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión de la organización.



La D.G.R. es una repartición del gobierno provincial que administra los tributos provinciales que se encuentran bajo la órbita del Ministerio de Hacienda y Finanzas para cubrir las necesidades de recursos 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 le encarga la recaudación y estricta vigilancia de toda la renta pública, y ante quien todas las autoridades de sus departamentos rinden cuenta de la percepción de todo impuesto fiscal.

#### DEBERES Y ATRIBUCIONES

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



S y K S.A. pretende ser un emblema de distinción en la asistencia a la gestión de organismos públicos y privados, a través de la calidad, la excelencia y la absoluta transparencia de nuestra

## VISIÓN

La Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes pretende:

- Ser un cimiento fundamental para el desarrollo sustentable de la provincia de Corrientes a través de su accionar recaudador y de la colaboración con entes públicos, privados y sociales, propiciando una correcta conducta tributaria y combatiendo la economía informal y la evasión.
- Ser una institución innovadora, eficaz y eficiente, logrando estándares de calidad comparables a las mejores administraciones tributarias provinciales en cuanto a su gestión y vinculación con el contribuyente.

## MISIÓN

Garantizar la correcta, imparcial y firme aplicación de la legislación tributaria provincial, asegurando la recaudación de sus tributos, incentivando el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales, gestionando la deuda en mora y desalentando la evasión y la elusión; considerando el impacto económico, social y ambiental de sus actividades, focalizado en la experiencia positiva de sus clientes.

Brindar un soporte tecnológico y de gestión para incrementar sostenidamente la recaudación tributaria, combatiendo la evasión mediante la gestión de acciones de fiscalización y control, promoviendo el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones tributarias, y brindando servicios de calidad a los contribuyentes.

- Afianzar los emprendimientos de nuestros clientes, colaborando activamente con la gestión integral de los mismos, de manera eficaz y eficiente, para lograr incrementar los ingresos y reducir los costos, obteniendo los mejores resultados.

## VALORES



#### ✓ INTEGRIDAD

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

#### ✓ EXCELENCIA

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

#### ✓ SOLIDARIDAD Y COLABORACIÓN

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

#### ✓ COMPROMISO

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

#### ✓ ÉTICA

Actuamos cumpliendo nuestras obligaciones con honestidad e integridad en cualquier circunstancia, aplicando nuestra moral y capacidad de trabajo para asegurar la calidad del mismo, con iniciativa y disposición para lograr los objetivos.

#### ✓ RESPETO

Tratamos a cada individuo con tolerancia y consideración, valorando la diversidad de opiniones y la experiencia.

#### ✓ COMPROMISO

Respondemos con firmeza por aquello en lo que hemos empeñado nuestra palabra, entendiendo que somos lo que decimos y hacemos, transformando las promesas en realidades concretas.

#### ✓ RESPONSABILIDAD

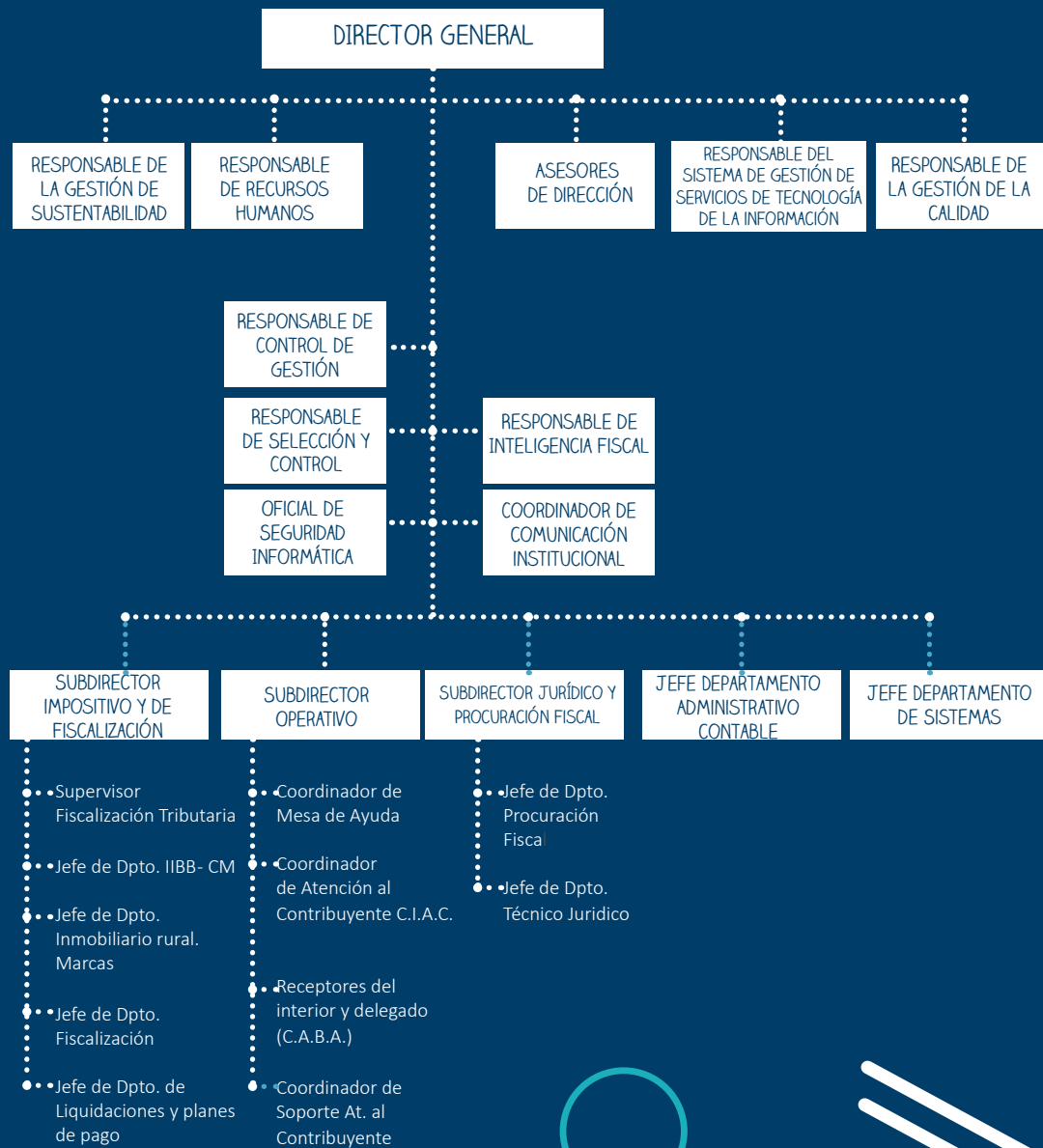
Cumplimos con nuestras obligaciones poniendo cuidado y atención en nuestro accionar, respondiendo conscientemente frente a los demás por nuestras acciones, opiniones, y decisiones, entendiendo que somos la causa directa o indirecta de los hechos que ocurren; y haciéndonos cargo de sus consecuencias.



## COMPOSICIÓN ÓRGANO SUPERIOR DE DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

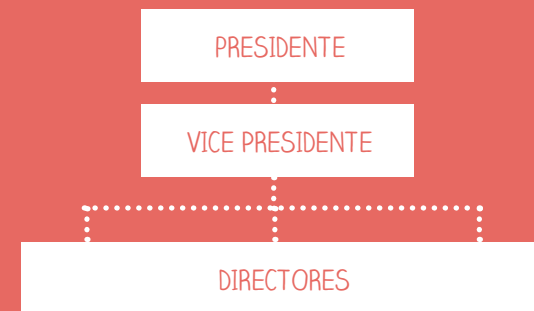
La conducción de la Dirección General de Rentas está a cargo del Director General, el cual es asistido por los equipos de dirección y/o equipo de gestión (cuyas composiciones se describen en el punto 07 Trabajo en Equipo).

Estos equipos conformados por referentes de ambas organizaciones, comparten actividades de la gestión organizacional, a fin de asegurar un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad y la implementación de las estrategias del plan plurianual que define los objetivos estratégicos de la DGR.



## COMPOSICIÓN ÓRGANO SUPERIOR DE SYK S.A.

El máximo órgano de gobierno son los accionistas quienes en base a los conocimientos especializados y la experiencia específica en los ámbitos económico, social y ambiental, designa y selecciona a los miembros del directorio, a través de actas de asamblea que según lo establecido por el estatuto, se renuevan cada tres años.



### PRESIDENTE:

Nombre	ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	PROCEDENCIA GEOGRÁFICA
Sr. Cristian Karsten	14 años	Corrientes

### VICE PRESIDENTE:

Sr. Hermann Karsten	14 años	Corrientes
---------------------	---------	------------

### DIRECTORES:

Cr. Alfonso Campitelli	14 años	Buenos Aires
Sr. Silvio Ferracioli	14 años	Neuquén
Sr. Roberto Ferracioli	7 años	Neuquén

## ESTRUCTURA DE SYK EN LA DIRECCION GENERAL DE RENTAS

Se ha conformado una estructura funcional en S y K S.A. para darle el soporte necesario a la DGR, la cual incluye tres gerencias y responsables de áreas.

Este equipo lleva adelante la gestión del proyecto de asistencia técnica y fortalecimiento de la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, asegurando un abordaje coordinado e integral de las iniciativas de sustentabilidad en toda la organización.

Al mismo tiempo, se encarga de las actividades y funciones que S y K S.A. debe proveer a su cliente, reportándole directamente al directorio, y asesorando al director general y al equipo de responsables de la DGR.



# EQUIPO DE TRABAJO

La metodología del trabajo colaborativo y en equipo es la que utilizamos a diario para organizarnos, retroalimentarnos y agregar valor en torno al cumplimiento de los objetivos comunes.

## COMITÉ EJECUTIVO

Se encuentra conformado por:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Director General</b><br/>- Cr. Fabián Boleas</li> <li><b>Subdirector Impositivo y de fiscalización</b><br/>- Cr. Alejandro Crivelli</li> <li><b>Subdirector Operativo</b><br/>- Cra. Alma Pardo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presidente del Directorio</b><br/>- Sr. Cristian Karsten</li> <li><b>Gerente de Proyecto</b><br/>- Cra. Laura Vidal</li> <li><b>Gerente de Coordinación</b><br/>- Lic. Helga Karsten</li> <li><b>Gerente de Sistemas</b><br/>- Lic. Ricardo Monzón</li> </ul> |
|--|---|

## EQUIPO DE DIRECCIÓN

Se encuentra conformado por:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Subdirector Impositivo y de fiscalización</b><br/>- Cr. Alejandro Crivelli</li> <li><b>Subdirector Operativo</b><br/>- Cra. Alma Pardo</li> <li><b>Jefe Dpto. Liquidaciones y Planes de Pago</b><br/>- Cra. Amelia Monzón</li> <li><b>Jefe Dpto. Sistemas</b><br/>- Lic. Patricia Vicentín</li> <li><b>Jefe Dpto. Técnico Jurídico</b><br/>- Dr. Luis Gómez</li> <li><b>Jefe Dpto. Administrativo Contable</b><br/>- Cra. Carolina Romero Marain</li> <li><b>Responsable de Selección y Control</b><br/>- Cra. Viviana García</li> <li><b>Responsable de Inteligencia Fiscal</b><br/>- Lic. Eliana Disanti</li> <li><b>Administrador de Base de Datos y Servicios</b><br/>- Lic. Raúl Alberto Lencina</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gerente de Coordinación</b><br/>- Lic. Helga Karsten</li> <li><b>Gerente de Sistemas</b><br/>- Lic. Ricardo Monzón</li> <li><b>Coordinador de Inteligencia Fiscal</b><br/>- Lic. Carlos Herrmann</li> <li><b>Coordinador de Gestión de Deuda</b><br/>- Dr. Alberto Villanueva</li> <li><b>Coordinador Operativo del Interior</b><br/>- Sr. Roberto Frette</li> <li><b>Oficial de Seguridad Informática</b><br/>- Lic. Eduardo Meza</li> </ul> |
|--|---|

## EQUIPO DE GESTIÓN

Se encuentra conformado por:

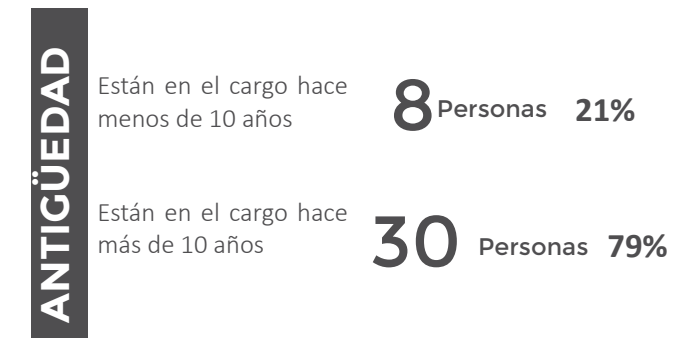
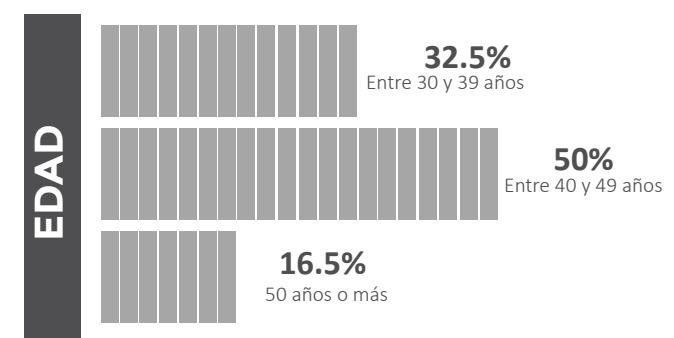
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Responsable de Control de Gestión</b><br/>- Cr. Leandro García</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Responsable de Gestión de Sustentabilidad</b><br/>- Lic. Florencia Malgor</li> <li><b>Responsable de Gestión de la Calidad</b><br/>- Lic. Luciana Dacunda</li> </ul> |
|---|--|

## MANDOS MEDIOS:

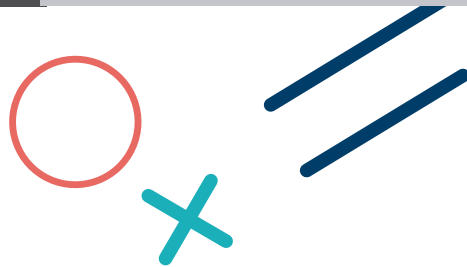
Se encuentra conformado por:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jefe Dpto. Ingresos Brutos</b><br/>- Cra. Nancy De Candia</li> <li><b>Jefe Dpto. Inmobiliario Rural - Sellos - Marcas y Señales</b><br/>- Cra. Lidia Centurión</li> <li><b>Coordinador de Atención al Cliente</b><br/>- Sra. Gloria Acosta</li> <li><b>Coordinador de Mesa de Ayuda</b><br/>- Cra. Lorena Esquivel</li> <li><b>Supervisor de Puestos de Control</b><br/>- Dr. Renato Nery</li> <li><b>Coordinador de Archivo y Notificaciones</b><br/>- Sr. Alejandro García</li> <li><b>Supervisor Verificaciones</b><br/>- Cra. Yolanda González</li> <li><b>Jefe Dpto. Fiscalización</b><br/>- Sr. Juan Víctor Benitez</li> <li><b>Supervisor Fiscalización Tributaria</b><br/>- Cra. Karina Gómez Curima</li> <li><b>Supervisor Fiscalización</b><br/>- Cr. Manuel Ayala<br/>- Cra. Wilda Yunes<br/>- Cr. Jordán Díaz<br/>- Cr. José Curi<br/>- Cra. Fiorella Maglioni</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Responsable de Recursos Humanos</b><br/>- Lic. Laura Fissore</li> <li><b>Responsable de Administración de Personal</b><br/>- Sra. Viviana Peñalver</li> <li><b>Coordinador de Comunicación Institucional</b><br/>- Cra. Sandra Ibarra</li> <li><b>Coordinador de Soporte de Atención al Contribuyente</b><br/>- Sr. Jorge Anibal Lascurain</li> <li><b>Supervisor Fiscalización</b><br/>- Cr. Rubén Alarcón</li> </ul> |
|---|--|
- Además contamos con referentes en los distintos sectores:
- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dpto. Ingresos Brutos</b><br/>- Sr. Eduardo Zarza</li> <li><b>Dpto. Inmobiliario Rural - Sellos - Marcas y Señales</b><br/>- Esc. Mariela Miranda</li> <li><b>Puestos de Control</b><br/>- Cra. Luciana Morilla</li> <li><b>Gestión de la Calidad</b><br/>- Auditora Líder Srita. Agustina García Reparaz</li> <li><b>Dpto. Sistemas</b><br/>- Lic. Elías Alarcón</li> <li><b>Soporte Técnico</b><br/>- Sr. Alejandro De León</li> <li><b>Administración y Tesorería</b><br/>- Sra. Natalia Christin</li> <li><b>Mantenimiento</b><br/>- Sr. Guido Gómez</li> </ul> |
|---|

## DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS







**ALTA DIRECCIÓN**

**COMITÉ EJECUTIVO**

- Define la misión y visión de la organización, estableciendo los lineamientos sobre los cuales deberá conducirse toda la organización.
- Establece los objetivos organizacionales, las estrategias y las políticas de la organización, asegurándose que sean entendidas y aceptadas.
- Define un Comité de Ética que los represente para resolver las cuestiones de interpretación e instrumentación del Código de Ética que no puedan ser atendidas satisfactoriamente por los niveles de supervisión jerárquica habituales.
- Aprueba los recursos e inversiones vinculados a las acciones propuestas para cumplir con los lineamientos establecidos.

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

- Implementa las directrices y herramientas establecidas por el comité ejecutivo para la gestión económica, social y ambiental.
- Planifica, dirige y controla que la organización aplique los lineamientos establecidos por el Comité Ejecutivo, asignando recursos dentro de la organización.
- Realiza el seguimiento del contexto de la organización y determina si existe la necesidad de revisar y modificar la estrategia y las políticas.
- Asegura el cumplimiento de las normas establecidas en el código de ética.
- Se anticipa a las situaciones que puedan afectar la prestación del servicio.

**EQUIPO DE GESTIÓN**

- Controla los procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y los relativos a los sistemas de gestión, proporcionando asesoramiento y herramientas aplicables a los referentes de la organización.
- Vela por el logro de los resultados esperados a través de auditorías operativas.
- Guía la implementación y lineamientos establecidos por el comité ejecutivo y equipo de dirección, asegurándose que toda la implementación y procedimientos se encuentren conforme a la norma.

**MANDOS MEDIOS**

- Facilita la comunicación organizacional generando la información necesaria que apoye a la gestión estratégica.
- Funciona como enlace para mantener unida a la organización, actuando como puente con los niveles operativos.
- Garantiza el cumplimiento de los objetivos y procedimientos establecidos.
- Gestiona inconvenientes, riesgos y oportunidades del proceso a su cargo.

# GESTIÓN ESTRATÉGICA



**OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

**PLANIFICACIÓN**



**LOGRO DE RESULTADOS**

**TRABAJO EN EQUIPO**



## REMUNERACIÓN



### REMUNERACIÓN EN SYK

La política de remuneración se define en base a variables como ser:

- Responsabilidad asignada
- Desempeño
- Tiempo dedicado a la gestión y las competencias
- Reputación profesional de cada referente.

La misma es definida por el Sindicato Empleados de Comercio

- Convenio Colectivo de Trabajo basada en principios de equidad, mérito y justicia.

\*Ver Anexo



### REMUNERACIÓN EN DGR

La remuneración se compone por una parte fija y otra variable. La parte fija se determina en función a la categoría, clase y adicionales, de acuerdo a lo establecido en la ley 4067.

En cuanto a la parte variable, el Código Fiscal de la Provincia de Corrientes prevé en su artículo 257 la creación del Fondo Estimulo, distribuible entre el personal que se desempeña en la misma de modo efectivo, cualquiera fuera la forma o jurisdicción de su designación, en proporción al puntaje obtenido por cada agente, en función a la recaudación mensual, jerarquía, asistencia, eficiencia, colaboración, clase presupuestaria y antigüedad.

## EVALUACIÓN ALTA DIRECCIÓN

La evaluación de la alta dirección y sus miembros es una práctica de gobierno corporativo que permite obtener una retroalimentación objetiva de la labor realizada durante un periodo determinado que ofrece la posibilidad de conocer su desempeño identificando sus fortalezas y debilidades.

Al concluir el año, el Director realiza la evaluación de desempeño de los integrantes del equipo de alta dirección mediante los resultados obtenidos por cada uno de ellos en cuanto al cumplimiento de los objetivos.

Los mandos medios son evaluados en cuanto a su desempeño a través de los subdirectores y jefes de departamento correspondientes.

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.

## COMO TRABAJAMOS

Trabajamos con el enfoque de gestión basado en procesos, los cuales se encuentran clasificados de la siguiente manera:

**-Estratégicos**, proporcionan directrices a los procesos centrales y de apoyo. Son gestionados por la Dirección teniendo en cuenta la Planificación Estratégica (incluyendo Inteligencia Fiscal, Responsabilidad Social y Gestión de Riesgos), y la Dirección y Revisión por la Dirección.

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

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



## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Aplicamos el modelo de gestión de riesgo basado en la norma ISO 31000:2009 en cada uno de los procesos principales de la organización.

Realizamos un análisis de riesgo integral que establece los lineamientos básicos que deben seguirse para asegurar una adecuada administración de los riesgos relacionados con la corrupción y con los demás riesgos significativos que puedan afectar el cumplimiento de las metas estratégicas, tanto en materia económica, ambiental, como de los recursos humanos y tecnológicos.

Las matrices de riesgo nos permiten valorizar cada uno de ellos según la probabilidad de ocurrencia y criticidad para, de esta manera, establecer prioridades y acciones de mitigación tendientes a minimizar la materialización del riesgo.

Estas acciones de mitigación son evaluadas en cuanto a su eficacia con frecuencia anual, con el objetivo de mantener actualizadas y vigentes las matrices de cada uno de los sectores.



## LA EMPRESA SYK PROVEE LOS SIGUIENTES SERVICIOS A LA DGR:

- 

**✓ Sistema informático**  
Tributario en un entorno Web y con un aplicativo domiciliario único.
- 

**✓ Estructura interior provincial**  
Informatizada por una red de comunicación operativa todo el año.
- 

**✓ Conocimientos**  
Capacitaciones técnicas y conductuales.
- 

**✓ Innovación**  
Propuestas de actualización de Normas, procesos, procedimientos y canales de comunicación
- 

**✓ Mesa de Ayuda**  
-Para contribuyentes: Con servicio de 0800 / 0810.  
-Para personal DGR: Soporte de Atención al Contribuyente (SAC).
- 

**✓ Fiscalización**  
-Asesoramiento e implementación y seguimiento de un Plan de Fiscalización.  
-Inteligencia Fiscal.
- 

**✓ Mejora Continua**  
- Sistemas de Gestión de Calidad y Tecnología de la Información: certificados con normas ISO 9001 y 20001.  
- Responsabilidad Social: modelo de Gestión Sustentable basado en los estándares GRI- Guía G4.
- 

**✓ C.I.A.C.**  
Provisión y mantenimiento del Centro Integral de Atención al Contribuyente y el Archivo General.
- 

**✓ Equipamiento**  
Provisión de equipamientos e insumos informáticos, entre otros.
- 

**✓ Provisión de Recursos Humanos**  
Fortaleciendo cada sector donde la D.G.R. no cuente con el personal suficiente o con las habilidades necesarias para llevar adelante las tareas.
- 

**✓ Servicios Informáticos**  
Para Catastro Provincial, Registro de Propiedad Inmueble, Registro Nacional de Personas Jurídicas, Contaduría General de la Provincia.
- 

**✓ Educación Tributaria**  
Implementación y gestión del Plan de Educación Tributaria.
- 

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

**218** Establecimientos de Educación  
**60** Centros de Seguridad  
**30** Centros de Salud

102-9 / 102-12 / 102-19 / 102-26 / 102-33 / 203-1

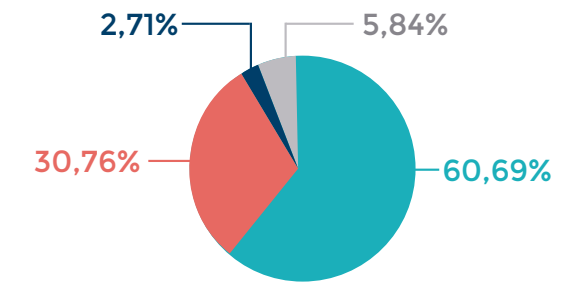


# IMPACTO ECONÓMICO



## IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO

El resultado de las actividades económicas llevadas a cabo por S. y K. S.A. durante el año 2018 se reflejan en el cuadro expuesto a continuación:



- RRHH - Capacitaciones - Aportes solidarios
- Bienes - Servicios - Insumos
- Impuestos - Tasas (Excluido IVA e Impuesto a las Ganancias)
- Mantenimiento - Provisión de equipos - Mantenimiento de Receptorías

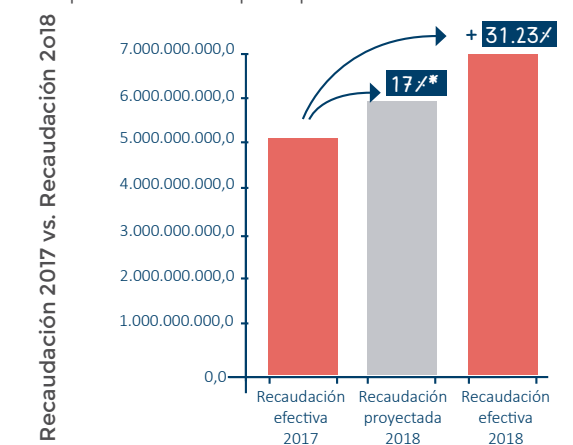


## IMPACTO ECONÓMICO DGR

Concepto	Participación 2018
Servicios no personales	98,94%
Gastos en personal	87,65%
Bienes de Consumo	53,29%
Bienes de Uso	0,95%
<b>Total presupuesto</b>	<b>96,01%</b>

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

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



\* Meta

# OBTENEMOS BUENOS RESULTADOS



## GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2015

Poniendo de manifiesto el compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, incorporamos año tras año, más procesos y servicios dentro del alcance de la certificación.

En el año 2018 recertificamos el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO con el siguiente alcance: procesos de asistencia al contribuyente, recaudación, fiscalización y gestión de deuda de las obligaciones tributarias de la Provincia de Corrientes.



## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: ISO/IEC 20000-1:2015

La Dirección General de Rentas de Corrientes es el primer organismo público y privado del país en obtener la certificación en esta norma, el noveno en Sudamérica y el primero a nivel mundial, como organismo público certificado; el mismo contempla todos los servicios prestados por el área de Sistemas.

En agosto de 2018 se llevó a cabo la auditoría de seguimiento n° 2 de la Norma ISO 20.000-1:2015, siendo el alcance Servicios de infraestructura tecnológica de la información y las comunicaciones para Sede Central DGR de la provincia de Corrientes, Centro Integral de Atención al contribuyente (CIAC), las receptorías del Interior, Puestos de Control y Delegación Capital Federal, prestados desde Sede Central y CIAC.



## GESTIÓN SUSTENTABLE

Desde el año 2012 incorporamos la sustentabilidad en la estrategia organizacional.

Llevamos 7 años elaborando reportes de acuerdo a los criterios de GRI y validando el índice de contenidos y el análisis de materialidad a través de los servicios de Global Reporting Initiative (GRI). En función a lo definido en nuestra política de sustentabilidad, se desarrollaron iniciativas y actividades en conjunto orientadas a satisfacer las necesidades relevadas en nuestros grupos de interés. Los resultados de estas actividades son las que se reportan en este informe.



REPORTE ELABORADO  
DE CONFORMIDAD CON  
LOS ESTÁNDARES GRI

MATERIALITY  
DISCLOSURES

# COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

CERTIFICACIÓN  
NORMAS ISO 9001

MEJORA  
CONTINUA

CERTIFICACIÓN TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN

1º ORGANISMO  
PÚBLICO  
CERTIFICADO



El alcance de las actividades de la organización, se localizan dentro de la jurisdicción de la provincia de Corrientes y en la Delegación C.A.B.A. de la provincia de Buenos Aires en la República Argentina.

## SEDES EN CIUDAD DE CORRIENTES



**SEDE CENTRAL**

Dirección: 25 de Mayo N° 902- Planta baja.  
Corrientes Capital.



**C.I.A.C.**

**Centro Integral de Atención al Contribuyente**

Dirección: Avenida Pujol N° 2330  
Corrientes Capital.



**ADMINISTRACIÓN SYK**

Dirección: Uruguay 784  
Corrientes Capital.

## DELEGACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES



Dirección: San Martín 333- PB  
CABA

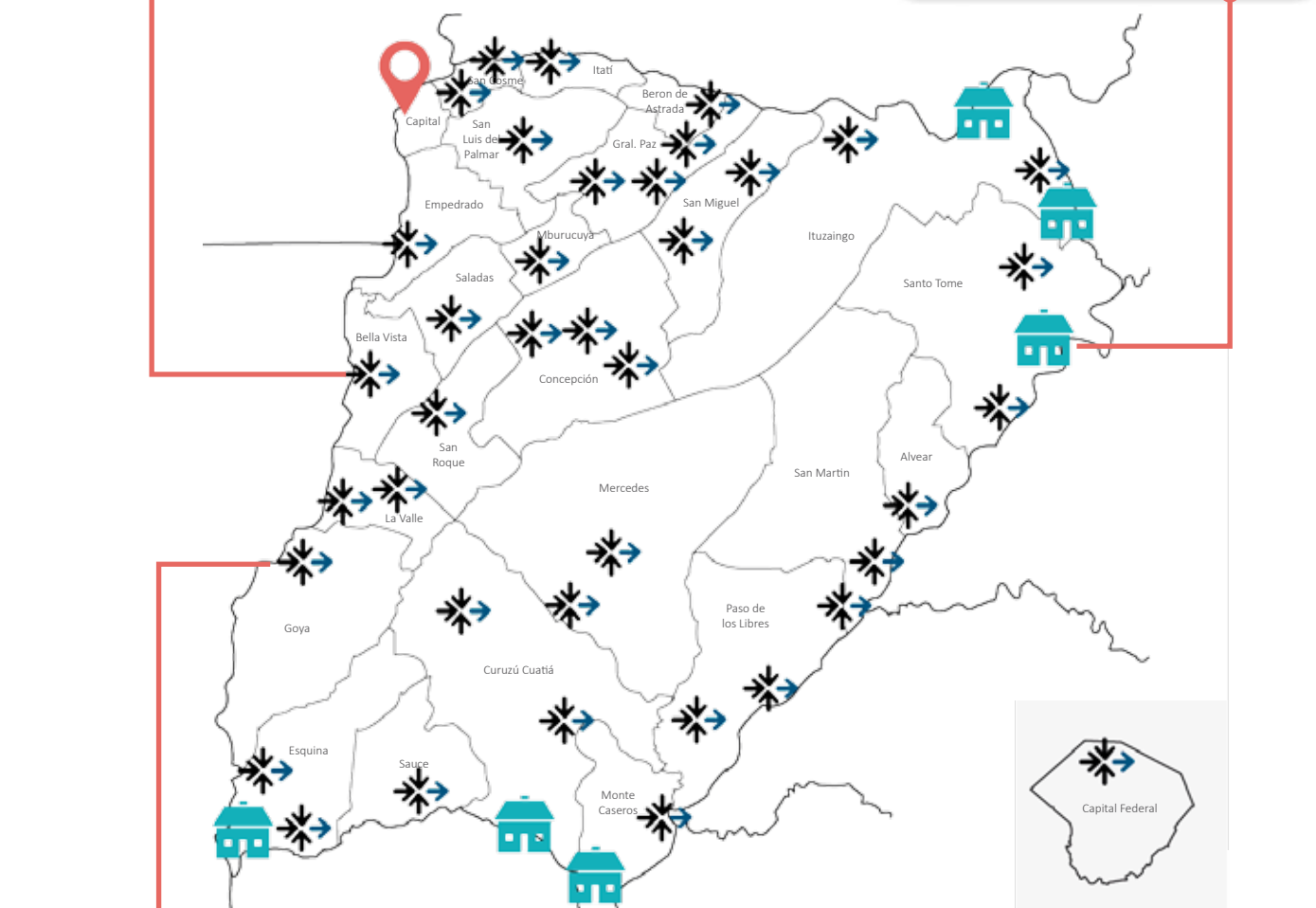
## RECEPTORÍAS

- |                   |                     |                      |
|-------------------|---------------------|----------------------|
| -Alvear           | -Itatí              | -Peruggorria         |
| -Bella Vista      | -Ituzaingo          | -Saladas             |
| -Berón de Astrada | -La Cruz            | -San Cosme           |
| -Bompland         | -Lomas de Vallejos  | -San Luis del Palmar |
| -Colonia Liebíg's | -Loreto             | -San Miguel          |
| -Concepción       | -Mariano I. Loza    | -San Roque           |
| -Curuzú Cuatíá    | -Mburucuyá          | -Santa Lucía         |
| -Empedrado        | -Mercedes           | -Santa Rosa          |
| -Esquina          | -Mocoretá           | -Santo Tomé          |
| -Gdor. Martínez   | -Monte Caseros      | -Sauce               |
| -Goya             | -P. Libertador      | -Tabay               |
| -Gral. Paz        | -Paso de la Patria  | -Virasoro            |
| -Itá Ibaté        | -Paso de los Libres | -Yapeyú              |

102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-45

## PUESTOS DE CONTROL FISCAL EN RUTA

- |              |               |            |
|--------------|---------------|------------|
| -Mocoretá    | -Vicheadero   | -Tuna      |
| -Guayquiraró | -San Borgitas | -Garruchos |



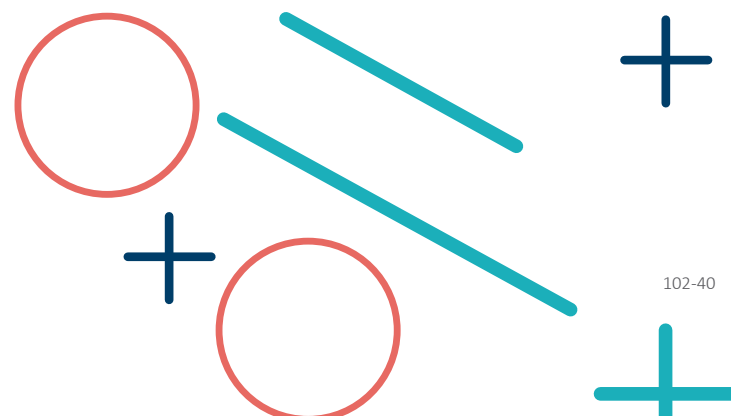
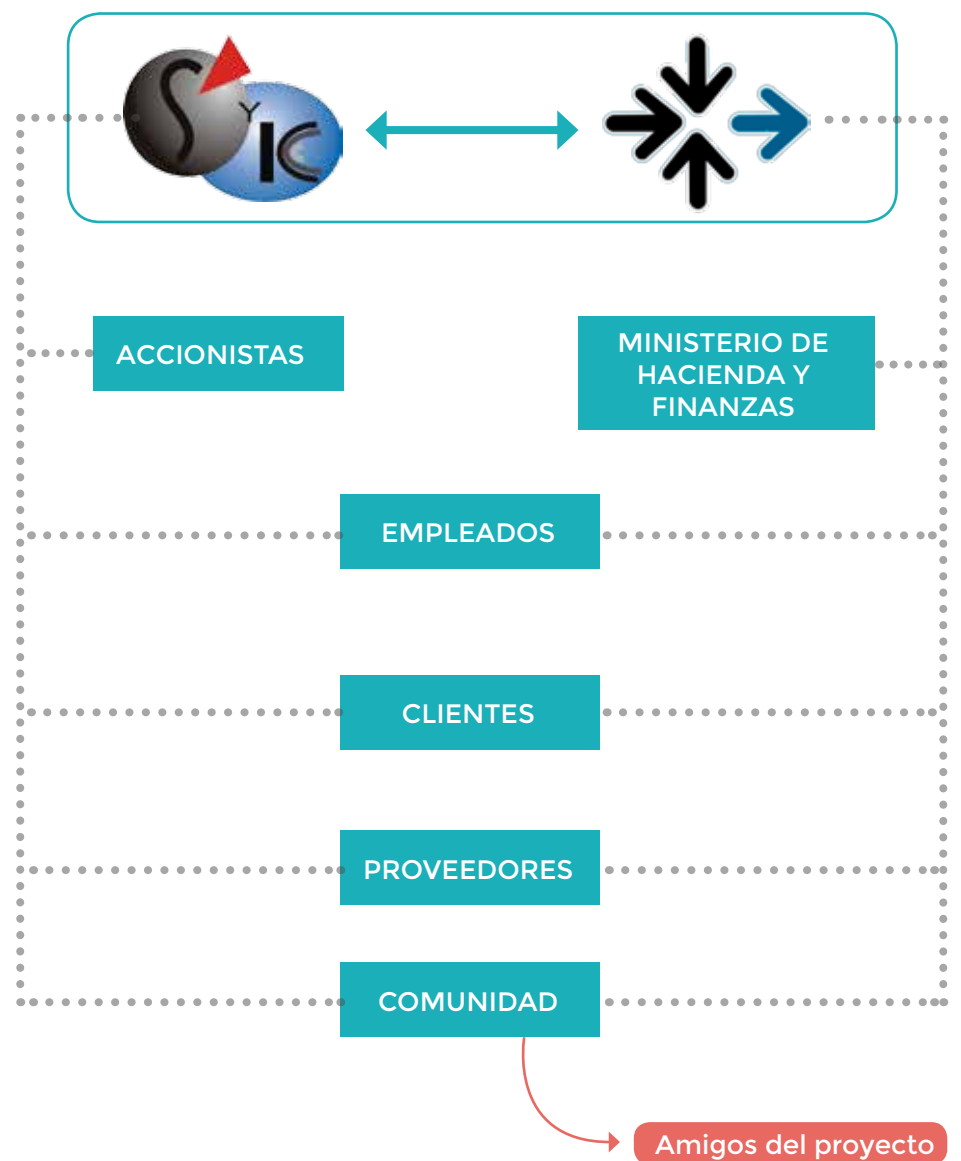
102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-45



# PÚBLICOS DE INTERÉS

Estamos convencidos de que la mejor manera de llevar adelante una gestión de excelencia, y proteger la relación con nuestros públicos de interés, es mediante la implementación de mejores prácticas que nos consolidan como una organización confiable y transparente.

A continuación presentamos los grupos de interés específicos de cada organización y los comunes a ambas.



Nos conectamos periódicamente con los diferentes públicos de interés, considerando como tales a todos aquellos que están vinculados directa o indirectamente con el desarrollo de nuestra actividad. Además, nos integramos con otros actores del mercado a través de la participación activa en la comunidad, cámaras, asociaciones empresarias, comisiones de organismos públicos, entre otros.

De acuerdo con el grado de proximidad con la organización y características de cada uno, implementamos diferentes mecanismos de comunicación y/o participación, los cuales se muestran a continuación.

PÚBLICOS DE INTERÉS		
<p><b>ACCIONISTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas con miembros del Directorio.</li> <li>- Presentación del balance anual.</li> </ul>	<p><b>MINISTERIO DE HACIENDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de resultados de la Revisión por la Dirección registrada a través de su correspondiente minuta.</li> <li>- Reuniones periódicas</li> </ul>	
<p><b>EMPLEADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de Revisión por la Dirección.</li> <li>- Encuesta de clima interno / Reuniones.</li> <li>- RRHH: <a href="mailto:rrhh@dgrcorrientes.gov.ar">rrhh@dgrcorrientes.gov.ar</a> / <a href="mailto:personal@dgrcorrientes.gov.ar">personal@dgrcorrientes.gov.ar</a> / teléfono.</li> <li>- Actividades de formación, talleres de trabajo, reuniones de trabajo.</li> <li>- Actividades extralaborales.</li> <li>- Evaluaciones de desempeño.</li> <li>- Código de Ética y Conducta: <a href="mailto:comitedeetica@syksa.com.ar">comitedeetica@syksa.com.ar</a>/<a href="mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar">comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar</a></li> <li>- Consultas técnicas a través del SAC.</li> </ul>		
<p><b>CLIENTES (CONTRIBUYENTES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta anual de satisfacción de Contribuyentes.</li> <li>- Mesa de Ayuda: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Corrientes 0800 555 7376.</li> <li>· Resto del País 0810 555 7376.</li> </ul> </li> <li>- Oficinas de atención al Contribuyente: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sede Central D.G.R.</li> <li>· Centro Integral de Atención al Contribuyente (C.I.A.C.).</li> <li>· 39 Receptorías.</li> <li>· 6 Puestos de control fiscal.</li> <li>· 1 Delegación CABA.</li> </ul> </li> <li>- <b>Página web:</b> <a href="http://www.dgrcorrientes.gov.ar">www.dgrcorrientes.gov.ar</a>.</li> <li>- <b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/DGRCorrientes">www.facebook.com/DGRCorrientes</a></li> <li>- <b>Correo Electrónico Oficial:</b> <a href="mailto:usuario@dgrcorrientes.gov.ar">usuario@dgrcorrientes.gov.ar</a>.</li> <li>- <b>Correo Postal:</b> 25 de Mayo 902 Planta Baja.</li> <li>- <b>Cartelera informativa.</b></li> <li>- <b>Educación tributaria:</b> <a href="mailto:educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar">educaciontributaria@dgrcorrientes.gov.ar</a>.</li> <li>- <b>Reuniones periódicas:</b> Banco de Corrientes S.A.</li> </ul>		
<p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Conducta de Proveedores.</li> <li>- Evaluación anual de Proveedores.</li> <li>- Atención de consultas y reclamos.</li> <li>- Correo electrónico / teléfono / contacto directo para solicitud de servicios y bienes, controlar servicios y realizar pagos.</li> </ul>		
<p><b>SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas de seguimiento con: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Instituto de Cardiología de Corrientes.</li> <li>· Universidad Siglo XXI.</li> <li>· Club de Regatas Corrientes.</li> <li>· Club San Martín.</li> <li>· Comedor Pocho Roch.</li> <li>· Comedor San Cayetano.</li> <li>· Corrientes Tennis Club.</li> <li>· Oratorio Barrio Pirayui</li> </ul> </li> <li>- Gimnasios: Fox, City, Fitness Machine, Planeta System, Unlimited.</li> <li>- Jardín: Upa Lala, Veo Veo.</li> </ul>	<p><b>MEDIOAMBIENTAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas de seguimiento para detectar necesidades, con los responsables de cada acción: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Proyecto Fortaleza.</li> <li>· Hospital Pediátrico Juan Pablo II.</li> <li>· Hogar de Ancianos.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>AMIGOS DE RS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Facultad de Medicina</b> (Departamento de Graduados, Farmacología): Recepción del papel reciclado.</li> <li>- <b>SG S.A.:</b> Recepción del papel reciclado / tapitas.</li> <li>- <b>Ministerio de Hacienda:</b> Recepción del papel reciclado.</li> <li>- <b>Defensoría del Pueblo:</b> Recepción del papel reciclado.</li> <li>- <b>Subsecretaría de Trabajo:</b> Recepción del papel reciclado.</li> <li>- <b>Colegio Yapeyú:</b> Recepción de papel/cartón y tapitas.</li> <li>- <b>Imprenta Stamp:</b> Recepción de papel/cartón.</li> </ul>

# EMPLEADOS

El equipo de empleados que constituye nuestro grupo de trabajo, comparte una filosofía basada en la ética, el respeto, el compromiso, la responsabilidad y la solidaridad. Ellos son nuestro capital humano, los poseedores del conocimiento, imprescindibles para el crecimiento y la mejora continua.

El objetivo de la organización, es formar a sus empleados teniendo en cuenta su perfil de puesto, además de los valores y la filosofía de trabajo; incrementando el compromiso, la mejora continua, la especialización y la calidad del servicio al Cliente, así como también su motivación y bienestar.

Para ello, tenemos en cuenta los siguientes principios:



## 1-SELECCIÓN

Seleccionar a los postulantes que mejor se ajusten a los perfiles de puestos definidos, y a la filosofía y valores de las organizaciones. Proporcionar formación y favorecer el aprendizaje continuo en todos los niveles, ya que constituye el medio para lograr en la organización el desarrollo del potencial humano.



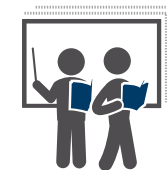
## 2-INDUCCIÓN

Buscar a través de la inducción, facilitar la integración del empleado a su nuevo puesto y equipo de trabajo ya sea por ingreso, rotación o reinserción de licencia prolongada.



## 3-EVALUACIÓN

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



## 4-CAPACITACIÓN

Diseñar acciones orientadas a desarrollar a los empleados, el nivel de excelencia y eficiencia en las tareas realizadas.



## 5-MOTIVACIÓN

Prestar especial atención a la motivación y al sentimiento de pertenencia de los empleados por medio de acciones específicas:

- ✓ Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas para impulsar la excelencia a través del trabajo bien hecho.
- ✓ Innovar con ideas que permitan mejorar los procesos que llevamos adelante, con la finalidad de brindar el mejor servicio y lograr una mejor satisfacción interna y externa.
- ✓ Prestar especial atención a la comunicación interna, atendiendo a la necesidad de dar y obtener información dentro de la organización, creando las condiciones necesarias para que ésta fluya clara, correcta y oportunamente.







**CRECIMIENTO  
PROFESIONAL Y  
PERSONAL**

**NOS COMPROMETEMOS A SER  
SOCIALMENTE RESPONSABLES**

**RESPETAMOS LAS  
NORMAS LABORALES**

**PROMOVEMOS EL  
BIENESTAR  
LABORAL - FAMILIAR**



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Trabajamos de acuerdo a los lineamientos propuestos por nuestro Código de Ética y Conducta, que establece y compromete a todos nuestros colaboradores a tener un comportamiento correcto en cada una de las acciones que desempeña, ofreciendo pautas para desarrollar el trabajo con integridad y altos estándares éticos. Este documento es la expresión concreta de nuestra cultura y valores, el cual reafirma nuestra voluntad de mantener el máximo nivel de transparencia, honestidad e integridad.

**1 DIFUSIÓN**

**¿Cómo se difunde el Código?**

- > Se les comunica y notifica a los empleados al ingresar a la organización, como parte del proceso de inducción.
- > Permanece disponible en un disco de acceso compartido, para toda la organización.



**2 REPORTE**

**¿Cómo se pueden reportar incumplimientos y consultas?**

- > Por correo electrónico: a través de la línea ética: [comitedeetica@syksa.com.ar](mailto:comitedeetica@syksa.com.ar) / [comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar)
- > Personalmente: en el área de RRHH.



**3 COMITÉ**

**¿Cómo está conformado el Comité de Ética y Conducta?**

	-Gerente de Proyecto. -Gerente de Coordinación. -Gerente de Sistemas. -Responsables de áreas.		-Director. -Subdirector Operativo. -Responsables de áreas.	
---	--	---	--	---

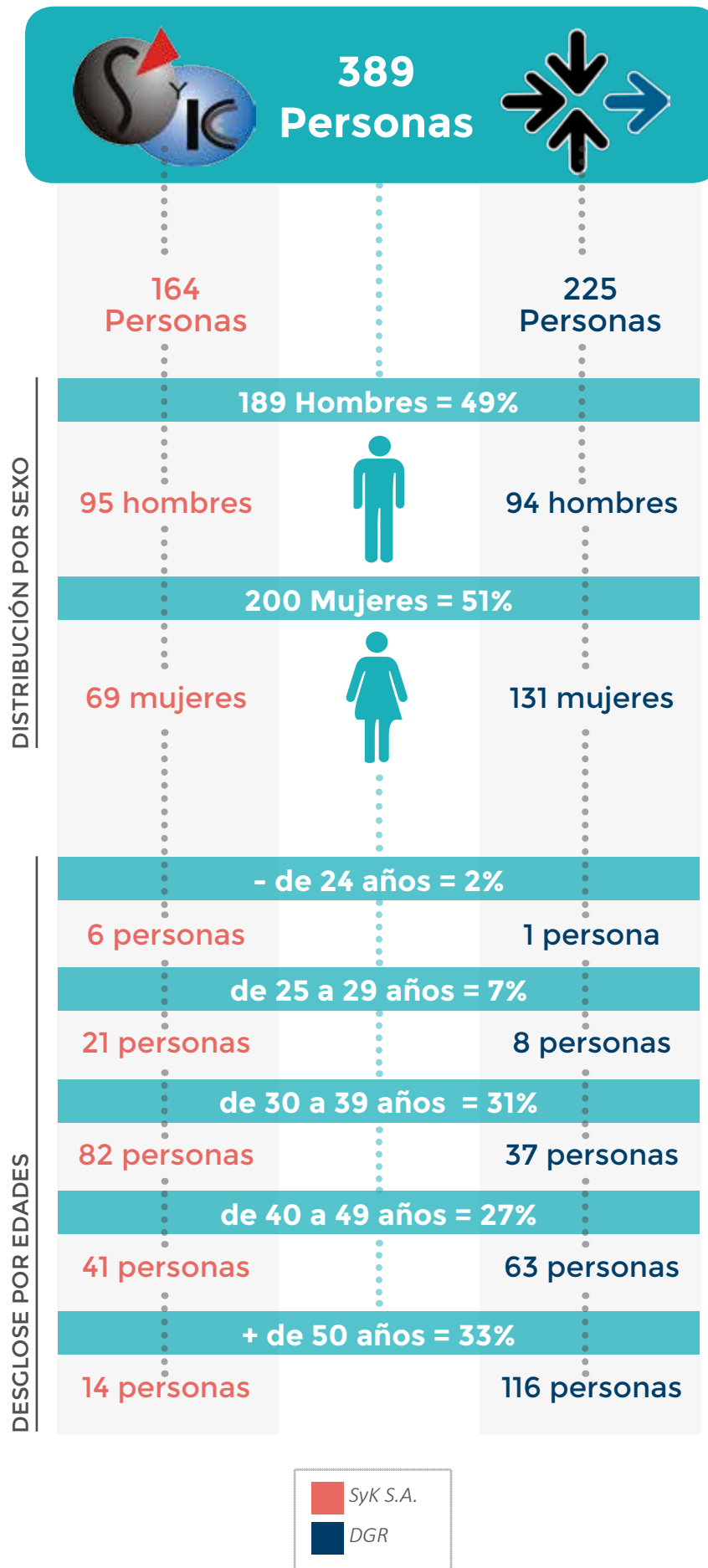
**4 INCUMPLIMIENTO**

**¿Se reportan casos de incumplimiento?**

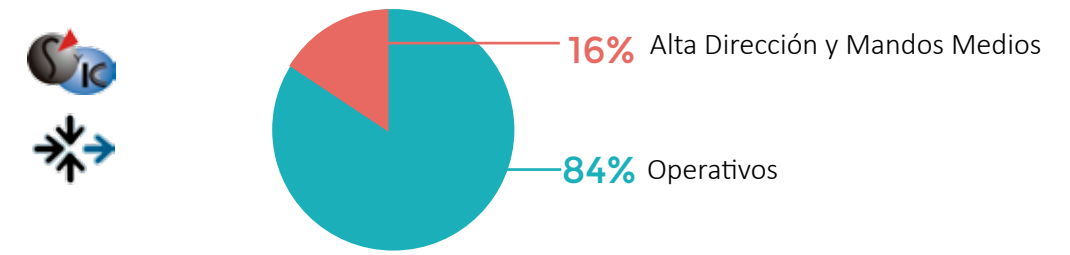
Si bien no se recibieron reportes de incumplimiento a través de la línea ética, se registraron sanciones disciplinarias gestionadas desde RRHH, por incumplimientos de procedimientos y conductas inadecuadas en su lugar de trabajo, reportado por los responsables de áreas.



## TOTAL DE EMPLEADOS:



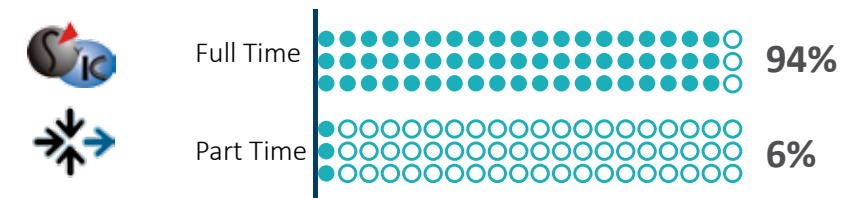
## DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA



## EMPLEADOS ESTUDIANTES



## EMPLEADOS FULL TIME / PART TIME



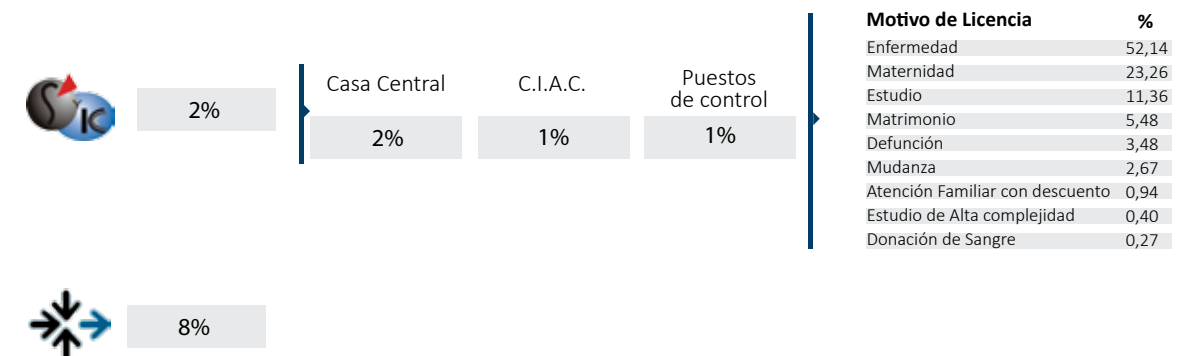
## AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Considera los empleados que, además de aportar por ley al sindicato correspondiente, se encuentran afiliados a un sindicato.



Se garantiza la libre asociación sindical.

## AUSENTISMO



No se reportaron lesiones, ni enfermedades profesionales.

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

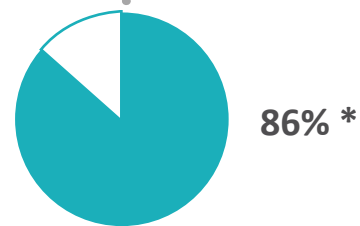
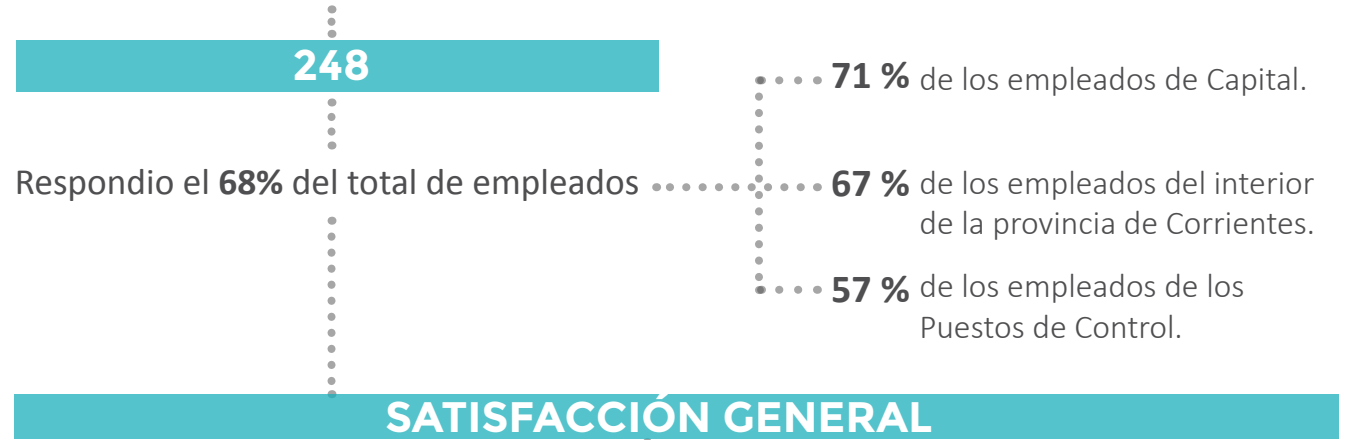
Gestionamos el clima interno como un pilar fundamental, a través del área de RRHH. Esta forma de trabajar permite potenciar la gestión de clima laboral y buscar constantemente las mejoras y más innovadoras prácticas en gestión del entorno laboral. Como parte del proceso de gestión de clima, se realizó una encuesta anual electrónica a todos los empleados, para conocer sus opiniones sobre los principales temas de su vida laboral clasificados en 9 dimensiones:

- ✓ FORMACIÓN
- ✓ COLABORACIÓN
- ✓ LIDERAZGO
- ✓ COMUNICACIÓN
- ✓ ÁREAS DE APOYO
- ✓ CONDICIONES DE TRABAJO
- ✓ DESEMPEÑO LABORAL
- ✓ ORIENTACIÓN AL CLIENTE
- ✓ SATISFACCIÓN EN EL PUESTO

Nos enfocamos en gestionarlo durante todo el año, se realizaron 2 ciclos de reuniones con todos los sectores de la Organización, la encuesta fue realizada a través del encuestador interno, a fin de hacer más práctico/dinámico a la hora de responder y mantener la filosofía socialmente responsable.

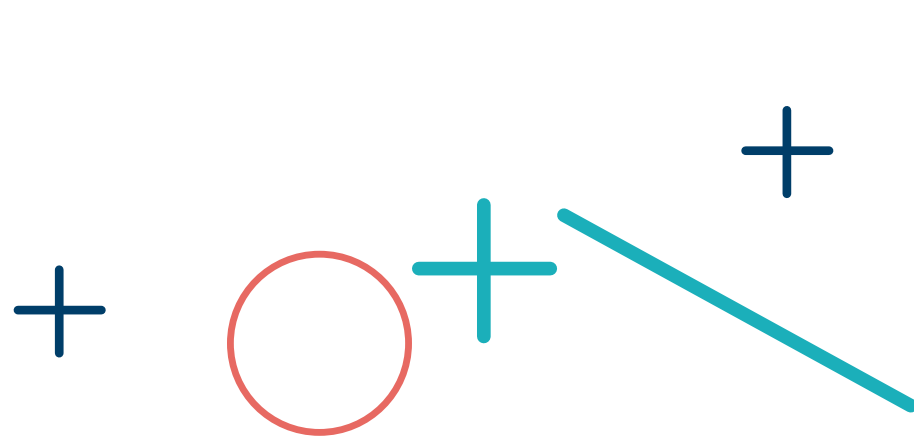
### Resultados obtenidos:

N° de personas que contestaron:



\*Objetivo de satisfacción 85%

A partir de los resultados de la encuesta, la organización trabajó en proyectos de mejora y en un plan de clima con foco en entrevistas en profundidad con los equipos a partir de nuevas herramientas de evaluación.



**ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

**CONDICIONES DE TRABAJO**

**DESEMPEÑO LABORAL**

**COLABORACIÓN**

**LIDERAZGO**

**FORMACIÓN**

**ÁREAS DE APOYO**

**COMUNICACIÓN**

**SATISFACCIÓN EN EL PUESTO**



## DIÁLOGO INTERNO

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

Fomentamos la comunicación, la escucha y ante todo la colaboración y el trabajo en equipo porque creemos que es la única forma de continuar mejorando todos juntos.

En este marco el rol de los líderes y la cultura de puertas abiertas son factores que favorecen la comunicación. La fluidez de la comunicación sobre cuestiones organizacionales, expectativas y necesidades, contribuye a la construcción de un clima laboral en donde todos nos sintamos valorados y reconocidos.

Asimismo, a los efectos de optimizar la comunicación interna, se establece el escalamiento jerárquico y funcional de consultas, como vía principal de canalización de las dudas o inquietudes que se planteen en el desempeño habitual de las funciones de los integrantes de la organización.



### INTRANET

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



### CANALES INFORMALES

Fomentamos la comunicación informal, como ser:

- Reuniones de sectores,
- Festejos,
- Jornadas de trabajo,
- Actividades recreativas,
- Chat interno,

que posibilitan que la comunicación fluya libremente.



### LÍNEA ÉTICA

Se encuentran disponibles las direcciones de correo electrónico:

-comitedeetica@syksa.com.ar,

-comitedeetica@dgrcorrientes.gov.ar,

a través de las cuales se canalizan consultas y/o denuncias.



### CORREO ELECTRÓNICO

Contamos con un correo electrónico personal institucional. Es el medio formal más utilizado para comunicar temas de trabajo y también cuestiones sociales, por su rapidez, eficiencia y cobertura.



### ENCUESTA DE CLIMA

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



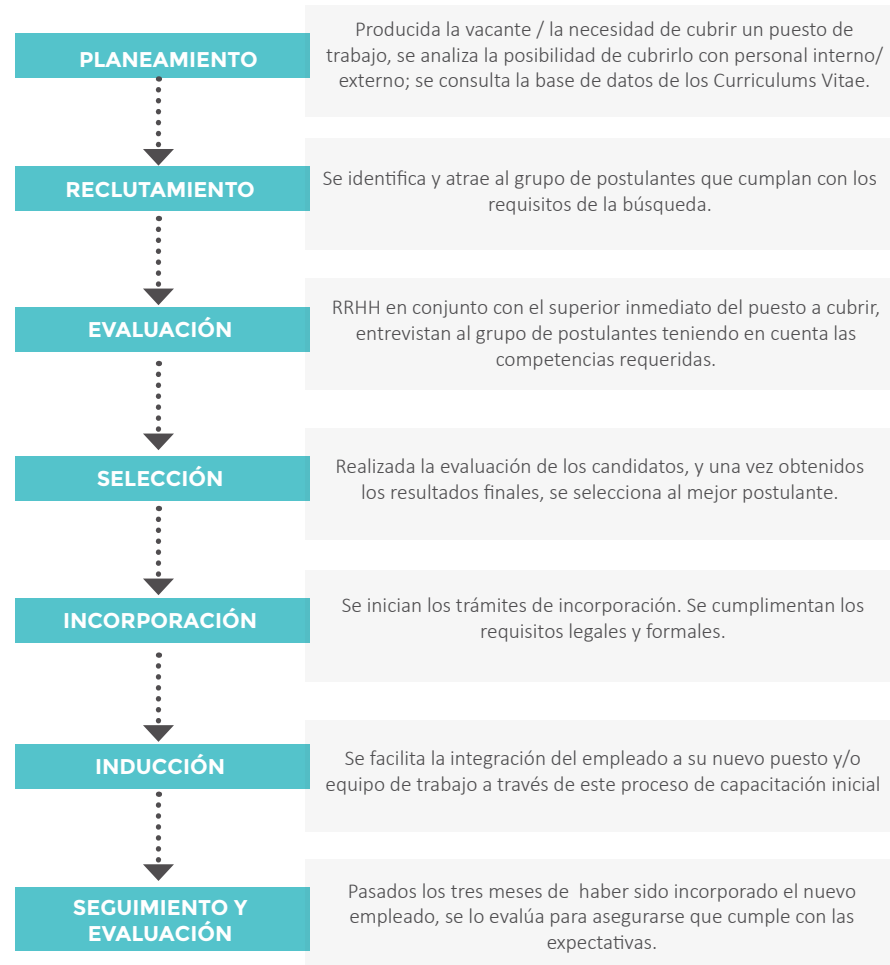
### REUNIONES DE REVISIÓN

Permiten revisar el Sistema de Gestión, para asegurar su cumplimiento, convivencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.



## POLÍTICA DE SELECCIÓN

Nuestro enfoque profesional y estratégico durante la selección y contratación nos permite atraer, elegir y mantener al personal con las cualidades y aptitudes necesarias.



	INCORPORACIONES	BAJAS
	12 personas	34 personas (*)
	8 personas	7 personas (**)

(\*) 6 Personas por renuncia  
28 Personas por retiro voluntario

(\*\*) 6 Personas por jubilación  
1 Persona por defunción

### Concursos internos:

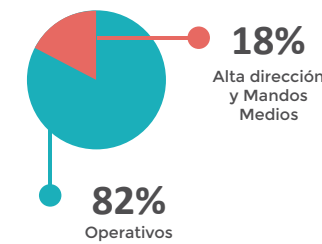
Es una oportunidad para promover el desarrollo y motivación del empleado; genera mejor clima y mayor transparencia en los procesos. Cada concurso que se realiza, es informado a toda la organización, con los requisitos exigidos del perfil del puesto a cubrir; y luego se notifica a los participantes el resultado, transparentando así tiempos y decisiones en cuanto al puesto a cubrir.

10 CONCURSOS REALIZADOS			
2 Dpto. Técnico Jurídico	1 Procuración Fiscal	1 Gestión de la Calidad	2 Mesa de Ayuda
1 Soporte de Atención al Contribuyente	1 Archivo	1 Correo interno	1 Recaudación

## POLÍTICA DE FORMACIÓN



### Capacitaciones por Categoría:



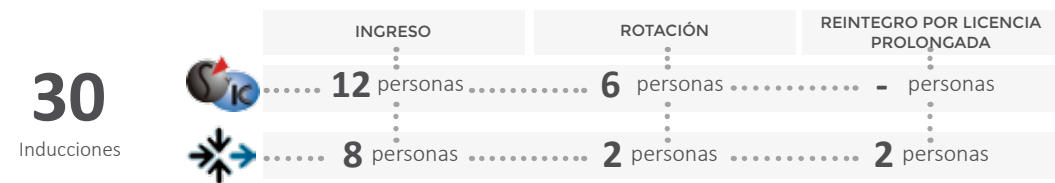
### Capacitaciones por tipo:

	Capacitaciones		
	Programadas Realizadas	No Programadas	Total
Técnico-Tributario	14	6	20
Sistemas Informáticos	11	9	20
Sistemas de Gestión	3	6	9
Responsabilidad Social	1	3	4
Habilidades	5	5	10
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>63</b>

Cantidad de cursos / talleres, etc.

## INDUCCIONES

A través de la inducción, buscamos facilitar la adaptación/integración del colaborador a su nuevo puesto y equipo de trabajo, ya sea por un ingreso o rotación.



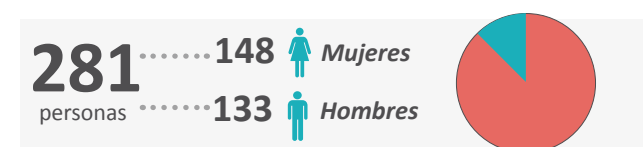
## POLÍTICA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

La gestión del desempeño por competencias es una de las principales herramientas que utilizamos con el fin de alcanzar un nivel óptimo de eficiencia y productividad. La importancia de la evaluación de desempeño reside en mejorar los resultados que los diferentes equipos de trabajo puedan obtener, como así también destacar las fortalezas y oportunidades de mejora y motivar a los trabajadores a seguir desarrollándose personal y laboralmente, a través del feedback entre el supervisor y su equipo de trabajo.

La Evaluación de Desempeño, se realiza a través del Sistema de RRHH, software desarrollado especialmente para tal fin.

Durante el año 2018 se actualizaron todos los perfiles de puesto de la organización, para reflejar los cambios en la estructura de la operación.

Total Personal Evaluado ..... 88% Cumplimiento



Nota 1: no se realiza la evaluación de desempeño a Gerentes, ni al Personal Operativo de Administración, Mantenimiento, Maestranza).



## POLÍTICA DE REINSERCIÓN LABORAL

En licencias prolongadas, el personal es nuevamente incorporado a su puesto de trabajo con apoyo técnico para garantizar las herramientas y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente.

**Se registraron 2 licencias prolongadas por maternidad**

## POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD

Declaramos el compromiso permanente de la organización con el bienestar de todas las personas que la componen, con la convicción de que la seguridad y la salud ocupacional son valores fundamentales.

Para dar cumplimiento a este compromiso, la gestión se dirige a:

- Mantener un liderazgo visible, efectivo y permanente en materias 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 empleados.
- 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 empleados.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad y salud ocupacional que sean aplicables, previniendo las enfermedades profesionales que puedan afectar a los empleados, asegurando un ambiente libre de humo.
- 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.

Todos los empleados, sean de dedicación full o part time, se encuentran cubiertos por ART, plan de jubilación, obra social médica, y cobertura médica de emergencia en su lugar de trabajo.

- ✓ Seguro de vida
- ✓ Campañas de vacunación
- ✓ ART
- ✓ Médica nutricionista
- ✓ Medicina de emergencia
- ✓ PBS (Sólo S y K S.A.)

## POLÍTICA DE REMUNERACIÓN



La empresa garantiza el cumplimiento de lo establecido por el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.). Esta compensación básica es la ofrecida a los ingresantes por el período de prueba, para luego ser ajustada al puesto que ocupa. Asimismo, S y K S.A. se esfuerza por ofrecer niveles de remuneración superiores a la media de su mercado, y mantiene una política de compensación proactiva que garantiza a sus empleados que las remuneraciones mantengan su poder adquisitivo en el tiempo.

A continuación se detallan los niveles salariales de los empleados:

Porcentajes	Niveles de Salario (del total de empleados)
0.61%	Establecida por el Sindicato de Empleados de Comercio
23.78%	Hasta 20% adicional a lo establecido
33.54%	Entre 20 y 50% adicional a lo establecido
25%	Entre 50% y 100% adicional a lo establecido
17.07%	Más del 100% adicional a lo establecido
100%	



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.

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

**SIN DISTINCIÓN**

En ninguna categoría laboral se realizan distinciones entre las remuneraciones de mujeres y hombres.

## POLÍTICA DE BENEFICIOS

Conscientes del alto valor que tienen los empleados, como organización declaramos el compromiso de apoyarlos otorgándole una serie de beneficios adicionales a los fijados por la normativa vigente que sirvan para motivarlos y mantener un equilibrio entre las demandas de su vida laboral y familiar.

Para lograr este compromiso orientamos la gestión a:

- Promover un entorno laboral que asegure un ambiente de trabajo saludable y confortable.
- Apoyar e incentivar la participación de los empleados en actividades deportivas y recreativas.
- Facilitar y motivar la participación de las familias de los empleados en actividades de esparcimiento.

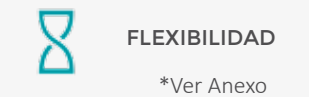
### Conciliación Vida laboral - Familiar:

Nuestra organización promueve condiciones laborales que permitan a los trabajadores compatibilizar el empleo con las responsabilidades personales y familiares.



A tal fin, se cumplen las siguientes acciones:

- Dar a conocer el régimen de permisos y licencias.
- Fomentar la corresponsabilidad en el cuidado de familiares.
- Organizar reuniones y capacitaciones dentro del horario laboral siempre que esto sea posible.
- Flexibilizar condiciones laborales.



### Bienestar Laboral orientado a:

- **Área de Salud:** promovemos 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.

- **Área Deportiva y Recreativa:** fomentamos conductas sanas a través de actividades deportivas o recreativas, motivando un estilo de vida saludable, por medio de la práctica del deporte y el estímulo 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).

- **Área Educativa:** incentivamos en los empleados el espíritu de superación mediante el estímulo a continuar con su proceso de formación, realizando estudios Tecnológicos, Profesionales o de Postgrado, a través de convenios con universidades, facultades, institutos, etc. y de co financiamiento de las actividades de capacitación.

- **Área de Promoción del Desarrollo Humano:** desplegamos una serie de actividades que fomenten la capacidad de relación y de comunicación, desarrollamos el sentido de pertenencia y el compromiso individual para con la Organización; y por último, forjamos 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.

### ASESORAMIENTO NUTRICIONAL:

La médica nutricionista contratada por S y K S.A. realizó la atención en Sede Central y C.I.A.C a pacientes de la organización para determinar su estado nutricional e implementar cuidados específicos.

**126** pacientes ..... **328** consultas

### CONVENIO PBS - SYK

Continuamos con el convenio con el Instituto de Cardiología para la afiliación del personal de S y K S.A. asumiendo ésta última el costo total de la cuota mensual de cada empleado.

**114\*** Afiliados



### MOVESE

Persiguiendo un estilo de vida saludable que involucre la práctica de ejercicios físicos de forma cotidiana, se han entregado cupones con 50% descuento (costo asumido por S y K S.A.) para asistir a los gimnasios adheridos al programa.

**278\*** cupones entregados .....  
- City Fitness  
- Fox  
- Fitness Machine  
- Planeta System  
- Unlimited



\* Exclusivo personal en relación de dependencia S y K S.A.  
401-2 / 401-3

# CLIENTES

El Banco de Corrientes S.A. es el principal cliente de S y K S.A., quien nos confió la prestación de servicios que le contratara el Ministerio de Hacienda y Finanzas (M.H.F) de la provincia contratando al Banco de Corrientes S.A. para brindar asistencia a la D.G.R. en la gestión tributaria; por lo tanto es también un cliente de S y K S.A.

El M.H.F asiste al Poder Ejecutivo Provincial en todo lo inherente a la elaboración del presupuesto provincial y al análisis, evaluación y control de la ejecución presupuestaria, como también en los niveles de gasto e ingresos conforme a las pautas que fije el Poder Ejecutivo.

La D.G.R. es una repartición dependiente del M.H.F., encargada de la gestión y recaudación de los tributos provinciales.

Las autoridades de la organización mantienen reuniones periódicas con el M.H.F. en las cuales se tratan temas vinculados a la gestión tributaria, avances de los proyectos y servicios prestados, seguimiento de objetivos, entre otros.

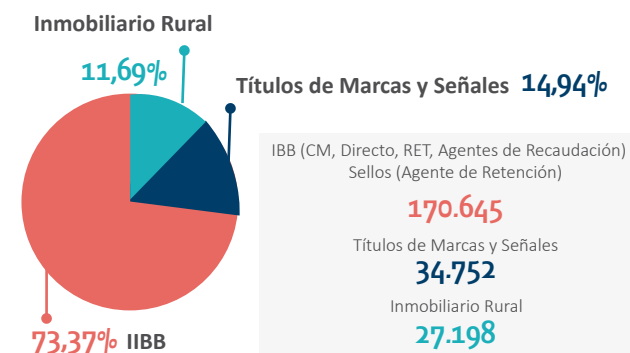
Los contribuyentes son las personas físicas y jurídicas con obligaciones tributarias que requieren servicios o información de la D.G.R., y que, por ende, son también clientes de la organización.

Asumimos los siguientes compromisos con los contribuyentes:

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

#### Universo de Contribuyentes:

Al 31/12/2018 la cantidad total de objetos imposables activos ascendía a 232.595, distribuidos de la siguiente manera:



## NUEVOS SERVICIOS

### Agentes de Percepción Bancaria del Impuesto sobre los Ingresos Brutos:

En el Sitio Web con clave de acceso virtual

- Pueden emitir el cupón de pago
- Pueden generar, presentar, y consultar las declaraciones juradas.

### Domicilio Fiscal Electrónico

Sitio Informático

- ✓ Seguro
- ✓ Personalizado
- ✓ Confidencial

Se pueden efectuar comunicaciones a los Contribuyentes

→ Siendo válidas todas las notificaciones

### Redes Sociales: Facebook

Nuevo canal de atención no presencial

→ Brinda información y ayuda para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones de manera sencilla y amigable.

### Firma Digital:

Se implementó en:

- La tramitación y contestación de oficios judiciales.
- Suscripción de memorándum y circulares internos.
- Liquidación de sellos de instrumentos firmados digitalmente por la Dirección de Administración del Poder Judicial de Corrientes.

### Plataforma Digital de las Sociedades por Acciones Simplificadas(SAS)

La DGR se adhiere a la Ley de Apoyo al capital emprendedor

→ De manera rápida y sencilla se crea este tipo societario y se obtiene el alta en 24 hs.

### Sistema de Oficios Judiciales (SOJ):

Firma del convenio de Colaboración entre la AFIP y la DGR

→ Para diligenciar en forma electrónica, los oficios judiciales por títulos de deuda fiscal en los que se ordena el embargo de fondos y valores depositados en el sistema financiero.

### Documento único de Tránsito - Convenio con SENASA:

Firma del convenio con SENASA

→ Para unificar puestos de control en rutas y simplificar documentación para el traslado de animales y vegetales.

## MEJORA DE SERVICIOS:

### Transformación digital e Innovación organizacional:

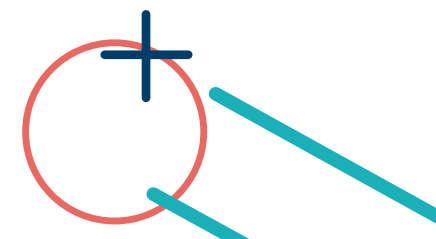
Iniciamos el proceso tendiente a utilizar tecnologías informáticas de comunicaciones ágiles, modernas y eficaces orientando la gestión hacia una cultura centrada en el ciudadano.

- Modernizar los sistemas.
- Simplificar las operaciones a los Contribuyentes.
- Enfocar la organización en la gestión denominada "Experiencia del Contribuyente".

### Registro de Sugerencias y Quejas para usuarios internos:

Posibilidad de registrar Sugerencias y/o quejas desde los puestos de atención presencial.

→ A través de simples pasos se amplía la posibilidad del registro de sugerencias y quejas, ya que hasta el momento el contribuyente debía generar con su clave de acceso virtual (CAV) y/o llamar a la Mesa de Ayuda.



## COMUNICACIÓN CON LOS CONTRIBUYENTES:

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

### Presencial

#### ·Oficinas de Atención al Contribuyente:

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

#### ·Puestos de Control

- 6 Puestos de Control fiscal en rutas de la provincia

### No Presencial

#### ·Página WEB:

www.dgrcorrientes.gov.ar



#### ·Correos Electrónicos

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



#### ·Mesa de Ayuda

0800- 555 7376  
0810- 555 7376



#### ·Facebook

www.facebook.com/DGRCorrientes/



## PROMOCIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES:

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

- ✓ TV (Canales locales)
- ✓ Prensa (Impresa y Digital)
- ✓ Página Web
- ✓ Facebook

- Promoción de concursos y capacitaciones de Educación Tributaria e información de interés.

- Cumplimiento de las obligaciones fiscales y vencimientos.

- Acciones sociales

## EDUCACIÓN TRIBUTARIA

### ✓ Feria de innovación Educativa Provincial 2018

El Equipo de Educación Tributaria participó de la instancia zonal de la Feria de Innovación Educativa Provincial, organizada por la Dirección de Ciencia y Tecnología perteneciente al Ministerio de Educación de la provincia de Corrientes.

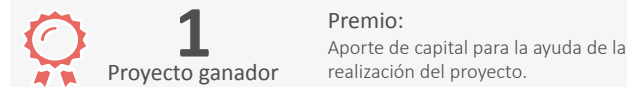
Se evaluaron proyectos en forma conjunta con docentes del nivel secundario pertenecientes a diversas instituciones educativas de toda la provincia; de los cuales 7 calificaron para la instancia final Feria provincial de Microemprendimientos.



### PREMIO DGR CORRIENTES

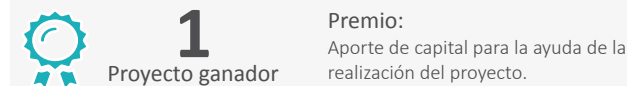
Se evaluaron los planes de negocios de los proyectos presentados de alumnos secundarios que contemplan el componente tributario provincial.

Se realizaron entrevistas personales a los alumnos para evaluar sus proyectos y asignar aportes a los que sean seleccionados.



### PREMIO A LA CALIDAD

Se evaluaron los videos de los proyectos filmados de los participantes inscriptos para participar del premio. El proyecto ganador fue el que mejor contempló los aspectos relacionados a la innovación, calidad del producto, del proceso, la orientación al cliente y aspectos relacionados al cuidado con el medio ambiente.



### ✓ Capacitaciones

MÁS DE 460 PERSONAS CAPACITADAS

Lugar	Tema	Participantes
-Curuzú Cuatiá -Paso de los Libres	••••• «Guías Electrónicas»	Asociados de las Sociedades Rurales
-Monte Caseros -Goya -Corrientes Capital	••••• Taller Impositivo	Docentes y alumnos de colegios secundarios

### ✓ Programa Corrientes Emprende

Participamos en la novena edición del programa efectuando capacitaciones a emprendedores que participan del Programa. El contenido se basó en:

- Inscripciones en Organismos de Recaudación, cronología.
- Requisitos y formularios vigentes. Sitios web.
- Regímenes tributarios Vigentes.
- Opciones para nuevos contribuyentes.
- Régimen de facturación.
- Obligaciones Posteriores a las Inscripciones en Organismos



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Mesa de Ayuda-Atención al Contribuyente

Frecuencia: Constante.  
Modalidad: Correo electrónico.  
Tipo de muestra: Aleatoria.

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



#### 2) ENVÍO DE CORREOS A LOS CONTRIBUYENTES



#### 3) PREGUNTAS SOBRE

CALIDAD DE LOS SERVICIOS	ATENCIÓN RECIBIDA	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN
SATISFACCIÓN: 78%	SATISFACCIÓN: 87%	SATISFACCIÓN: 95%

Resultados ponderados tomando en cuenta todas las respuestas a cada pregunta

### Organismos Públicos

Frecuencia: Anual  
Modalidad: Reunión.  
Tipo de muestra: 100%

#### Respondieron 7 Organismos Públicos:

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO: 89.29%

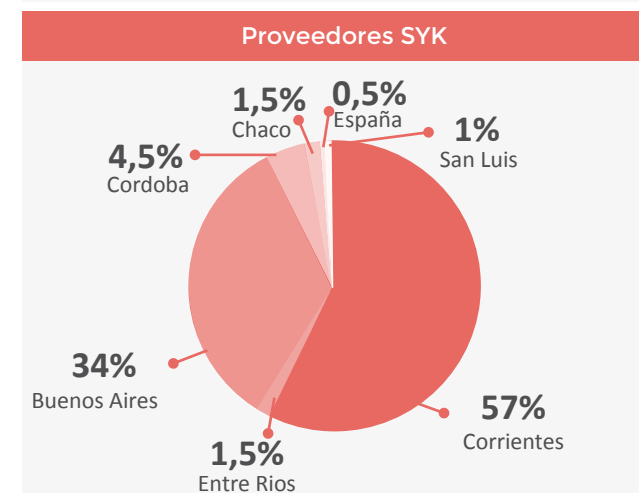
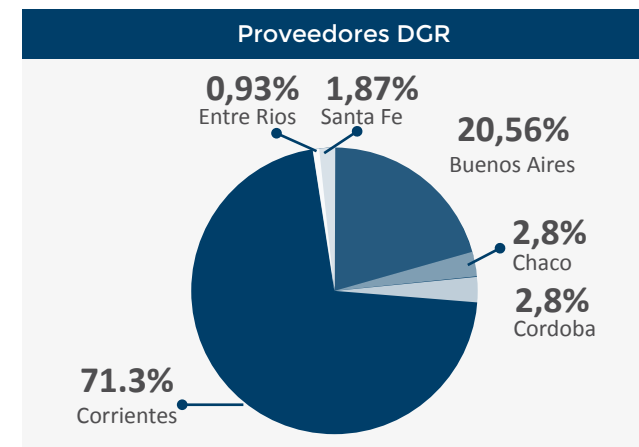
# PROVEEDORES

Conforman el conjunto de organizaciones y/o sujetos que proporcionan periódicamente bienes y servicios que permiten cumplir con los objetivos. La organización debe garantizarles la seguridad de la relación contractual y promover su desarrollo.

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

Priorizamos la contratación de proveedores de la provincia de Corrientes y provincias limítrofes, siempre que las condiciones y calidad sean similares a los foráneos.

Sobre el total de proveedores contratados, el 65 % corresponde a nuestra región.



## COMPRAS RESPONSABLES:

Desde la organización sabemos que nuestras decisiones de compras pueden generar un impacto positivo sobre la sociedad y el ambiente, para lo cual elegimos productos que generen valor desde el punto de vista económico, social y ambiental.

## EJEMPLOS DE COMPRAS RESPONSABLES

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

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores que prestan servicios claves son evaluados dentro del marco de los sistemas de gestión certificados, teniendo en cuenta los distintos atributos del servicio/producto que los mismos proveen y el cumplimiento de aspectos vinculados a los Derechos Humanos.

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

# 31

Proveedores claves aprobados

## METODOLOGÍA

- ✓ El proveedor es informado del código de ética y conducta.
- ✓ Presta servicio por primera vez.
- ✓ Es evaluado y calificado por su cliente interno.
- ✓ Se notifica al proveedor la evaluación para mejorar la prestación del servicio.
- ✓ Se realiza anualmente la reevaluación de los proveedores aprobados.

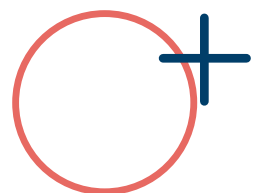
Principios del Manual de buenas prácticas ambientales en relación a las compras:

1. Tener en cuenta criterios ambientales.
2. Solicitar sólo las cantidades necesarias.
3. Acordar con los proveedores para que la entrega de productos y materiales se realice de una forma óptima.
4. Dar prioridad a aquellos productos que contengan elementos recargables.
5. Promover el uso racional de los insumos al distribuirlos.
6. Valorar la adquisición de elementos reciclados, de equipos y materiales de oficina.
7. Leer cuidadosamente el etiquetado de los productos, para identificar símbolos de peligrosidad y toxicidad.

## CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

Se envía a los proveedores procurando su aceptación, la cual incluye nuestros compromisos y las expectativas de nuestra organización respecto a su desempeño económico, social y ambiental, entre los que se encuentran los siguientes aspectos:

- Principios, valores y derechos humanos.
- Medio ambiente, higiene y seguridad.
- Calidad de empleo y transparencia en la gestión.
- Aspectos legales impositivos.
- Integridad comercial.
- Igualdad y diversidad.
- Gestión de riesgos.
- Selección y gestión de proveedores.





# COMUNIDAD

## EQUIPO DE VOLUNTARIOS

El voluntariado es la base para la gestión de los Programas de Responsabilidad Social. Desde el año 2012, se encuentra conformado el Grupo de Voluntarios, compuesto por 68 personas de diferentes áreas y niveles de la organización que colaboran de manera esporádica o permanente, los cuales representan el 24% del total de empleados de la organización.

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

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

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

## CHARLAS EDUCATIVAS

Se realizaron charlas educativas con diferentes profesionales contratados especialmente.

**4**  
Charlas

Social	- Alimentación: Mitos y verdades - El Arte de Emocionarte
Económico	- Retención de impuesto a las ganancias en sueldos. - Nuevas economías y casos de negocio de triple impacto: "La Economía del Bien Común"



## TECHO:

Participamos activamente como Aliados Oro:

- Aportando fondos mensualmente para la construcción de viviendas y el desarrollo de la ONG en el medio local.
- Brindando ayuda a través de voluntarios para la construcción y la colecta.
- Ofreciendo a los voluntarios un día laboral para la construcción.



## DÍA DEL NIÑO:

Realizamos una campaña solidaria con el personal de la organización, y S y K S.A. duplicó lo recolectado.

El Voluntariado se encargó de armar las bolsas con las golosinas, y luego participó del festejo del día del niño en el barrio donde se construyó el salón comunitario. Del evento participaron 150 chicos.

Se realizaron juegos, concurso de baile, y se ofreció chocolate con facturas.





## HOSPITAL PEDIÁTRICO JUAN PABLO II

S y K S.A. duplica lo recolectado.

Junto a cada entrega de las tapitas para reciclar recolectadas en la organización, realizamos:

Campañas solidarias

<b>9651</b>	Pañales entregados .....	Inscripción solidaria a las Olimpiadas de DGR. ....	Campaña de Reciclado	<b>213.500</b> Tapitas
<b>155</b>	Libros para pintar con lápices de colores para los niños internados .....	Colecta solidaria del personal de la organización .....		
<b>160</b>	Productos navideños para compartir en noche buena con las familias de los niños internados .....	Donación empresa S y K S.A. ....		



## COMEDORES

Colaboramos activamente con los comedores Pocho Roch y San Cayetano, proveyéndoles carne, verdura y artículos diversos de almacén mensualmente, para su sostenimiento.

Además realizamos donaciones para fechas especiales como ser San Expedito y Día del niño.

### - POCHO ROCH

<b>600</b>	Kilos de carne .....	Donación empresa S y K S.A.
<b>20</b>	Docenas de facturas para la festividad de San Expedito .....	
<b>150</b>	Pan dulces para las familias que asisten al comedor .....	



### - SAN CAYETANO

<b>+ DE 1000</b>	Productos no perecederos para la elaboración diaria de la comida del comedor .....	Donación empresa S y K S.A.
<b>113</b>	Pan dulces para las familias que asisten al comedor .....	
<b>60</b>	Bolsas con golosinas para la festividad del "día del niño" .....	Colecta solidaria personal de la organización
<b>100</b>	Bolsas con útiles escolares .....	



S y K S.A. duplica lo recolectado.

## PEREGRINACIÓN JUVENIL DEL NEA A ITATÍ

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

<b>250</b>	bandejas de almuerzo para ser distribuidos entre los peregrinos y servidores de la comunidad. ....	Donación empresa S y K S.A.
------------	--	-----------------------------



## ORATORIO SAN BENITO ASENTAMIENTO BARRIO PIRAYUI

<b>495</b>	Litros de leche .....	Inscripción solidaria a la Fiesta de Fin de Año
<b>50</b>	Productos navideños .....	Donación empresa S y K S.A.
<b>70</b>	Bolsitas con golosinas para el festejo del "día del niño" .....	Colecta solidaria personal de la organización

S y K S.A. duplica lo recolectado.

## ASOCIACIÓN CIVIL CHUPETES Y DELANTALES (Integrada por padres de bebés y niños con Síndrome de Down)

<b>50</b>	Bolsitas con golosinas para el festejo del día del niño .....	Colecta solidaria personal de la organización
-----------	---	---



## FUNDACIÓN PAPA FRANCISCO

Entregamos computadoras recicladas de la organización para el desarrollo de talleres previstos en los programas establecidos para el aprendizaje e interacción de los chicos.

<b>4</b>	Computadoras con accesorios: monitor, teclado y mouse .....	Donación empresa S y K S.A.
----------	---	-----------------------------



## COMISION VECINAL DEL BARRIO JUAN DE VERA

Entregamos plástico para la confección del árbol de navidad para la plaza.

<b>10</b>	kg. de botellas de plástico para árbol navideño .....	Campaña de reciclado de la organización
-----------	---	---





## Actividades internas

### MIRAMOS EL MUNDIAL:

Se instaló una pantalla gigante en Casa Central y CIAC (sin afectar la atención al público). Jugamos en el entre tiempo contestando una trivia en la que se participaba del sorteo de una camiseta de Argentina, y compartimos una mesa de dulces.

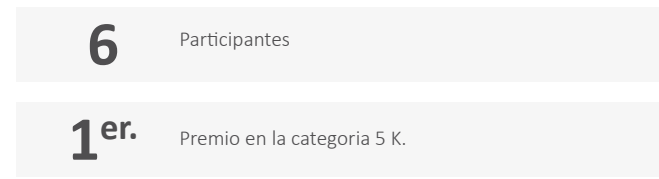


La hinchada

### MARATÓN

Participamos de la primera maratón "Somos Héroe", organizada por BANSACOR (Fundación Banco de Sangre de Corrientes) de la cual fuimos sponsor e invitamos al personal de la organización a participar.

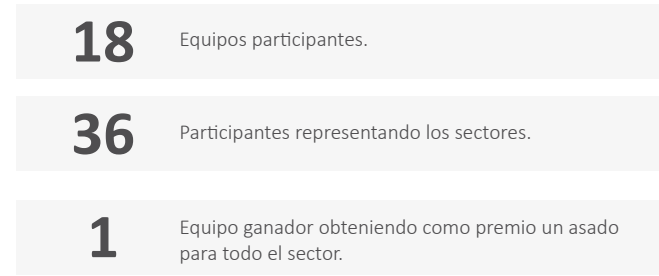
El objetivo de la misma fue participar de una jornada solidaria y para toda la familia.



Nuestros representantes

### DÍA DEL TRABAJADOR

Festejamos el día del trabajador con una competencia de truco entre sectores.

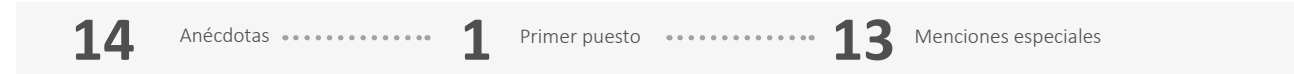


Entrega de premio

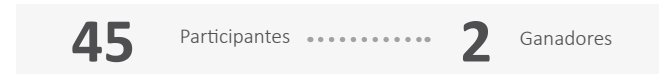
### DÍA DEL PADRE:

Festejamos el día del padre realizando dos concursos:

- Los papás debían mandar por correo una anécdota de cuando se quedaron al cuidado de sus hijos, para luego votar por la mejor historia. Todas las historias fueron premiadas.

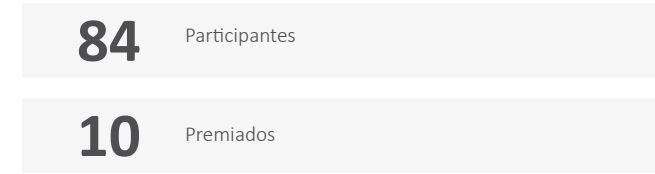


- Durante la jornada de trabajo, voluntarios pasaron por las oficinas y los papás participaron de un juego de preguntas y respuestas, y luego se realizó un sorteo entre todos los participantes.



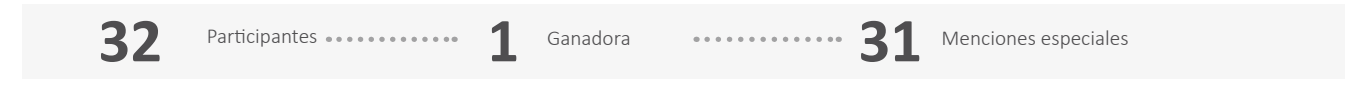
### DÍA DEL AMIGO

Jugamos, durante el almuerzo, al juego del ahorcado, con palabras que utilizamos en el día a día laboral. Los ganadores se llevaron premios y todos juntos compartimos el postre.



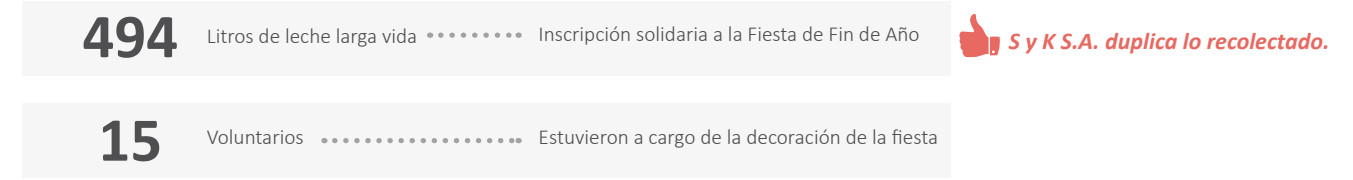
### DÍA DE LA MADRE

Recordamos el día de la madre con el concurso "Super Mamá" en donde se debían enviar frases que recordaran que las mamás decían.



### FIESTA DE FIN DE AÑO

Como es costumbre, S y K S.A. ofreció la Fiesta de Fin de Año, con cena y baile bajo el lema: "LEVANTEMOS EL ESPIRITU Y REDOBLEMOS LOS ESFUERZOS". Este año nuevamente fue una noche solidaria, por lo que se debía confirmar presencia donando un litro de leche larga vida para ser entregado a comedores infantiles.



Preparando la fiesta



### CLUB DEL LIBRO

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



## OLIMPIADAS DGR

Participamos de la XXII Edición de las Olimpiadas de Empleados Públicos, siendo la sede anfitriona, acompañando durante 5 días a:

**700** Representantes de las diferentes Direcciones de Rentas del País ..... **17** Delegaciones ..... **18** Disciplinas deportivas.

Resultados para la DGR Corrientes:

**41** Trofeos obtenidos

- ✓ Basquet
- ✓ Fútbol 5 y 11
- ✓ Paddle
- ✓ Cesto ball
- ✓ Tenis
- ✓ Voley



📷 Cena de bienvenida



📷 Delegación DGR Corrientes



📷 Equipo de básquet



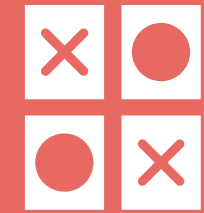
📷 Equipo de Cestoball



Equipo de fútbol femenino



CONCURSOS



JUEGOS

ACTIVIDADES INTERNAS

FIESTA DE FIN DE FIN DE AÑO



OLIMPIADAS





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

## COMUNICACIONES VERDES:

Realizamos comunicaciones electrónicas; desalentando el uso del papel sobre distintas temáticas:

- Eco-Noticias.
- Fechas importantes vinculadas al medio ambiente.
- Invitaciones a charlas sustentables.



## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS:

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

Se promueven instancias de capacitación y consultas del Manual de Buenas Prácticas, con el objetivo de minimizar los impactos ambientales derivados de las actividades que desarrollamos implementando medidas que permitan la reducción del consumo responsable de energía eléctrica.

- ENERGÍA**
  - Concientizar sobre el uso racional y responsable de la energía (Aire acondicionado a 24°).
  - Apagar las computadoras al salir.
  - Iluminación sectorizada.
- AGUA**
  - Asegurar que las canillas queden bien cerrados y no tengan pérdidas.
  - No utilizar el inodoro para arrojar desechos.
  - Concientizar sobre el uso racional y responsable del agua.
- AIRE**
  - Evitar el uso de aerosoles que contengan C.F.C.'s (son derivados de los hidrocarburos saturados, principales responsables del adelgazamiento de la capa de ozono) o compuestos orgánicos volátiles.
  - Promover el uso de la bicicleta siempre que sea posible, o ir caminando a los lugares cercanos.
  - Preferir el transporte público o bien compartir los viajes en automóvil con vecinos, amigos o compañeros de trabajo.
  - Al barrer, no levantar polvo, porque este se incorpora a la atmósfera.

## CAMPAÑAS DE RECICLADO

### OBJETIVOS

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

### PAPEL

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



El dinero de la venta es duplicado por S y K S.A. y destinado al hogar de ancianos Juana C de Chappo.

### TAPITAS

Se donan al Hospital Pediátrico Juan Pablo II para su venta y obtención de recursos. En este proceso participa no solo el personal de la organización, sino también sus familias y amigos del proyecto.



La reducción en la cantidad de tapitas se atribuye al aumento de la conciencia ambiental y al número de puntos de reciclaje que permiten que se dispongan distintas locaciones en la ciudad.

### BOTELLAS

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



El plástico es donado a la cooperativa Proyecto Fortaleza.

## AMIGOS DEL PROYECTO

A través de la firma de un acta compromiso, distintas organizaciones del medio se comprometen a donarnos su papel/plástico/tapitas para sumarlo a lo recolectado por nosotros y ser entregados a sus beneficiarios.

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

## PROCESO DE REUTILIZACIÓN Y RECICLADO DE PAPEL

- Reutilizar el papel que haya sido impreso solo en una cara.
- Recolectar el papel utilizado en ambas caras para ser reciclado.
- Recolectar y clasificar el papel para la venta.
- Donar lo recaudado al Hogar de Ancianos



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

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

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

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

- Colegio Yapeyú.
- SG S.A.
- Imprenta Stamper.



## RESIDUOS TECNOLÓGICOS

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

Los equipos en desuso de la organización se entregaron a 3R ambiental, quienes realizaron el tratamiento adecuado de estos residuos obteniendo certificado de disposición final.



1868 kg de residuos tecnológicos



## CONSUMO DE RECURSOS

### AGUA

El agua corriente que se consume en la organización se obtiene del Río Paraná y proviene de las plantas potabilizadoras de Aguas de Corrientes S.A.

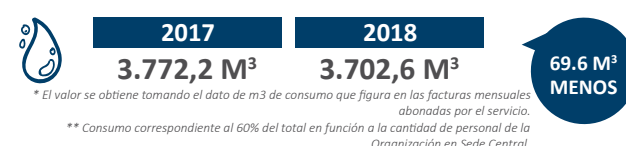
Para incentivar el consumo razonable, se continuó con la implementación de las siguientes acciones:

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

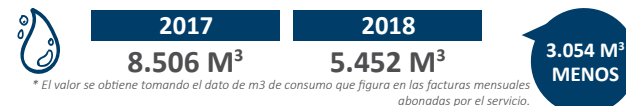
#### DISPENSERS DE AGUA

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

Casa Central:



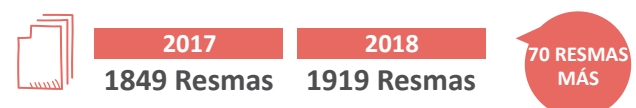
CIAC:



### PAPEL

#### EL CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL

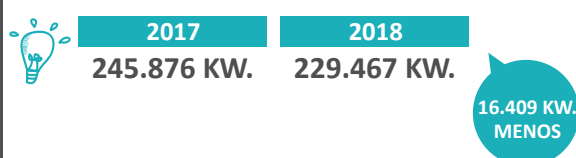
Se trabajó en la concientización a los colaboradores a través de campañas de uso racional de recursos y reciclaje, para mejorar los resultados.



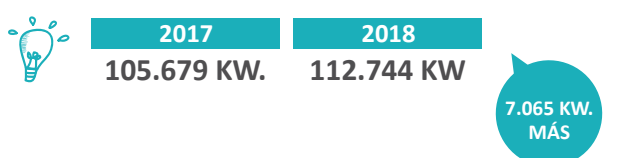
### ENERGÍA

#### EL CONSUMO DE ENERGÍA

Casa Central:



CIAC:



# CONSUMO RESPONSABLE

## MEDIO AMBIENTE



## RECICLAJE



## CONCIENTIZACIÓN

## USO RACIONAL DE LOS RECURSOS





**PERSPECTIVA FINANCIERA**

**Objetivo Estratégico: Incrementar la recaudación**

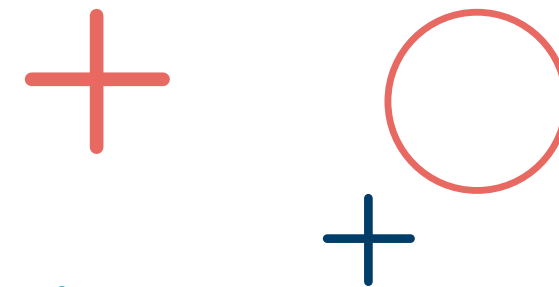
PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
<b>RECAUDACION</b>	Incremento de la recaudación presupuestada – Nominal	17%	<b>31%</b> ✓
<b>GESTION DE DEUDA</b> (Liquidación y Plan de Pago y Procuración Fiscal)	Cumplimiento de Pago de "Facilidades de Pagos"	70%	<b>61%</b> ✗
	Recupero de deuda mediante intimaciones masivas	25%	<b>12%</b> ✗
	Recupero de deuda en mora - Receptorías	15%	<b>9%</b> ✗
	Recupero de deuda en mora – instancia administrativa	30%	<b>39%</b> ✓
	Recaudación obligaciones en apremio	14%	<b>7%</b> ✗
<b>FISCALIZACION</b> (Puestos de Control)	Recaudación anticipo de mera compra	17%	<b>3,6%</b> ✗
	Recaudación anticipo de transporte interjurisdiccional	17%	<b>42%</b> ✓

**Objetivo Estratégico: Reducir la evasión**

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
<b>ESTRATÉGICO</b>	Índice de evasión	-	<b>20%</b>
<b>FISCALIZACIÓN</b> (Selección y Control, Fiscalización)	Propuestas de fiscalización integrales y puntuales - Casos	1.083	<b>1.058</b> ✗
	Fiscalizaciones integrales y puntuales - Casos	747	<b>593</b> ✗
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas - Casos	65%	<b>55%</b> ✗
	Fiscalizaciones integrales y puntuales – Monto (millones)	\$103	<b>\$165</b> ✓
	Conformidad de las fiscalizaciones determinadas - Monto	55%	<b>33%</b> ✗
	Recupero de deuda de fiscalizaciones conformadas	80%	<b>70%</b> ✗
	Revisión de conducta de fiscalizados	738	<b>666</b> ✗
	Fiscalizaciones emitidas a Sujetos No Inscriptos	75	<b>98</b> ✓

✗ No Cumplido  
✓ Cumplido

<b>TODOS</b>	Casos Interés Fiscal	742	<b>1.161</b>
	• Subdirección Operativa (Interior, Centro Integral de Atención al Contribuyente, Mesa de Ayuda, Soporte de Atención al Contribuyente)	534	588
	• Subdirección Impositiva (Ingresos Brutos, Inmobiliario Rural, Marcas y Señales, Sellos, Certificados)	156	417
	• Fiscalización (Verificaciones, Auditoría Fiscal, Selección y Control)	-	126
	• Dirección General	-	17
	• Gestión de Deuda (Liquidación y Planes de Pago y Procuración Fiscal)	52	12
	• Áreas de Apoyo (Maestranza)	-	1
	Casos Analizados por Selección y Control de información de interés fiscal	360	<b>566</b> ✓
	Fiscalizaciones emitidas de información de interés fiscal	144	<b>259</b> ✓
	<b>FISCALIZACIÓN</b> (Verificaciones)	Control de Impuesto de Sellos	506
Seguimiento de No Inscriptos		450	<b>463</b> ✓
<b>FISCALIZACIÓN</b> (Puesto de Control)	Relevamientos Puestos de Control (actas labradas)	58.649	<b>59.982</b> ✓
	Recupero de deuda – Puestos de Control (mail)	6%	<b>9%</b> ✓
	Recupero de deuda – Puestos de Control (postal)	3%	<b>4%</b> ✓



✗ No Cumplido  
✓ Cumplido



## PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

Objetivo Estratégico: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos centrales asegurando la unidad y criterio y la seguridad jurídica.

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
RECAUDACION	Índice de acreditación de pagos	85%	94%
GESTION DE DEUDA	Emisión de Títulos Ejecutivos	2581	2409
FISCALIZACIÓN	Resoluciones de determinación de Oficios	-	312
	Índice de antigüedad de casos - Cerrados (1. Corrientes / 2. Buenos Aires / 3. Entre Ríos) - DIAS	90	151
		90	174
		90	218
		90	149
		90	219
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Índice de antigüedad de casos - Abiertos (1. Corrientes / 2. Buenos Aires / 3. Entre Ríos) - DIAS	90	306
	Percepción del Cliente sobre el asesoramiento <sup>1</sup>	75%	69%
	Eficacia de la atención - Redes Sociales (317 Consultas Jun-Dic)	100%	100%
	Eficacia en la gestión de reclamos y sugerencias	80%	77%
	Eficacia de la atención - Telefónica	75%	79%
	Índice de validación de atención telefónica	95%	94%
	Indicador de Movimiento de Expedientes (IME):		

Sector	EI	R	C	EF	Meta	
Sellos	434	2.551	2.478	479	278	
Inmobiliario Rural	162	1.476	1.426	206	143	
Marcas y Señales	2.248	7.815	8.238	1.798	899	
Ingresos Brutos	1.641	10.429	10.768	1.304	1.053	
Jurídico	876	4.272	4.322	826	576	

<sup>1</sup> En el año 2018 para evaluar la satisfacción de los clientes, se consideró solamente las respuestas Excelentes, cuando anteriormente se realizaba un promedio entre las respuestas "Excelente" y "Bueno". El ponderado de todas las respuestas da 87%.

Objetivo Estratégico: Asegurar una eficaz y satisfactoria prestación de servicio de las áreas de apoyo.

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Índice del uso racional del Agua (Central y Centro de Atención al Contribuyente)	-20%	-5%
	Índice del uso racional de la Energía Eléctrica (Central y Centro de Atención al Contribuyente)	-5%	-3%
	Índice del uso racional del Papel	-5%	4%
	Índice del uso racional de los Recursos Tecnológicos (RAEE-Kilos)	1.500	1.868
SISTEMAS	Índice Desarrollos Implementados - PLANIFICADOS	90%	73%
	Índice Desarrollos Implementados - NO PLANIFICADOS	80%	84%
	Gestión de los Service Level Agreement - Acuerdos de Servicio de Servicios de Tecnología de la Información	85%	92%
GESTION DE LA CALIDAD	Gestión del Plan de Infraestructura tecnológica	80%	80%
	Gestión del Plan de Capacidad - Continuidad	95%	97%
	Gestión de los Hallazgos Eficaces	80%	69%
NOTIFICACIONES	Eficacia de las notificaciones	60%	55%
ADMINISTRACION PRESUPUESTARIA	Ejecución Presupuestaria para el Gasto	95%	96%
	Ejecución de las Obras de Infraestructura	95%	96%



## PERSPECTIVA PARTES INTERESADAS

Objetivo Estratégico: Mejorar la satisfacción de los Grupos de Interés y la confianza en el Organismo

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
RECAUDACION	Cumplimiento de las metas de recaudación (Ministerio de Hacienda y Finanzas) - Nominal	17%	31%
	Satisfacción Organismos Públicos <sup>1</sup>	75%	57%
ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	Índice de Transparencia <sup>2</sup>	100%	100%
	Gestión de Denuncias (Por sujetos - 11) <sup>3</sup>	100%	92%
	Satisfacción Contribuyentes <sup>1</sup>	75%	83%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Satisfacción Educación Tributaria <sup>4</sup>	85%	100%
	Satisfacción Beneficiarios de Programas Sociales	85%	100%
RRHH	Satisfacción de Colaboradores	85%	86%
PROVEEDORES	Reclamos de Proveedores Claves sobre la gestión de pagos	0	0



## PERSPECTIVA FORMACIÓN E INNOVACIÓN

Objetivo Estratégico: Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las comunicaciones innovando continuamente.

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
SISTEMAS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	Índice de Seguridad Informática (cumplimiento de requerimientos)	85%	89%
	Índice de desarrollos implementados	83%	82%
	Índice de disponibilidad de los Servicios de Tecnología de la Información	90%	93%
	Índice de Soluciones de Soporte Técnico	85%	81%
	Índice de Transformación Digital <sup>5</sup>	100%	75%

Objetivo Estratégico: Afianzar la gestión socialmente responsable dentro y fuera de la Organización

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Amigos del Proyecto	7	1
	Participación de los Colaboradores	30%	36%
	Reciclado y/o reutilización del papel	-5%	-7%

Objetivo Estratégico: Fortalecer el desarrollo ético y profesional de los colaboradores.

PROCESO	Indicador	Meta	Resultado
RRHH y ADMINISTRACION DE PERSONAL	Tasa de Ausentismo	8%	6%
	Índice de Gestión del Desempeño	95%	88%
	Horas de Capacitación	10:00	13:09

<sup>1</sup> En el año 2018 para evaluar la satisfacción de los Organismos Públicos se consideró solo las respuestas excelentes, anteriormente se realizaba un promedio entre las respuestas excelente y bueno. El ponderado de todas las respuestas da 89.29%

<sup>2</sup> Índice de Transparencia se compone de la publicación de datos del módulo gestión transparente, la presentación Reporte de Sustentabilidad, la publicación de Recaudación por el Contaduría General y la publicación de las autoridades en la página WEB.

<sup>3</sup> Denuncias: Se consideró gestionadas aquellas que se realizaron operativos desde el sector de verificaciones, no implica emisión de orden de fiscalización.

<sup>4</sup> La satisfacción de los beneficiarios de programas sociales se realizó en función a entrevistas en Presentación del Reporte de Sustentabilidad y Notas de la Dirección de Ciencia y Tecnología.

<sup>5</sup> Índice de Transformación Digital: Sensibilización organizacional sobre Transformación Digital Rentas, implementación de redes sociales, implementación de certificados de exención y alicuota cero web, implementación de domicilio fiscal electrónico, implementación de "pre-liquidación del impuesto sobre los Ingresos Brutos.

# DESAFÍOS

<b>FINANCIERA</b>	<b>INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN</b> a) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. b) Optimizar la cobranza de la deuda en mora.	<b>REDUCIR LA EVASIÓN</b> a) Detectar Agentes Económicos No Inscriptos. b) Fortalecer las acciones de verificación y fiscalización.
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, Y LA CONFIANZA EN EL ORGANISMO.</b> a) Brindar servicios que superen las expectativas de los grupos de interés. b) Garantizar a los grupos de interés transparencia en la gestión.	<b>AFIANZAR LA GESTIÓN SUSTENTABLE DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN.</b> a) Aumentar el involucramiento y el compromiso en todos los niveles organizacionales con la gestión socialmente responsable. b) Fomentar la protección medioambiental.
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS CENTRALES ASEGURANDO LA UNIDAD DE CRITERIO Y LA SEGURIDAD JURÍDICA.</b> a) Mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. b) Mejorar la calidad de los procesos de determinación y recupero de las obligaciones fiscales.	<b>ASEGURAR UNA EFICAZ Y SATISFACTORIA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS ÁREAS DE APOYO.</b> a) Optimizar la gestión de los recursos. b) Mejorar la calidad de los enlaces e interacciones entre clientes y proveedores internos.
<b>FORMACIÓN E INNOVACIÓN</b>	<b>DESARROLLAR Y MANTENER LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES INNOVANDO CONTINUAMENTE.</b> a) Optimizar los recursos informáticos y de comunicaciones. b) Lograr la transformación digital del organismo.	<b>FORTALECER EL DESARROLLO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS.</b> a) Desarrollar las competencias y potenciar el desempeño de los empleados con foco en la productividad. b) Brindar un buen ambiente de trabajo para la operación de los procesos.

## FORMACIÓN

REDUCIR LA EVASIÓN



## EFICIENCIA

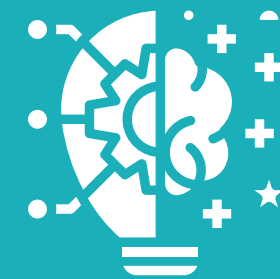


## INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN

DESARROLLO ETICO

## TRANSPARENCIA

## INNOVACIÓN CONTINUA





## INFORME DE SEGURIDAD INDEPENDIENTE

A los señores miembros del Directorio de SyK S.A, y Director de la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes.

Av. Córdoba 827 Piso 10 Dpto. A

(1054) CABA

Argentina

## INTRODUCCION

Total Quality Consulting Group, en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2018 (en adelante el "Reporte de Sustentabilidad") desarrollado por SyK, a través de diferentes técnicas de verificación. Nuestra responsabilidad como consultores externos es emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad con el alcance detallado en el presente informe.

## ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

La función principal de Total Quality Consulting Group fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2018 de SyK S.A. y Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- AccountAbility AA1000, AA1000AS y AA1000SES
- Pacto Global de Naciones Unidas
- ISO 26000:2010
- Guía GRI Standards
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save The Children)
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas)

Se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso de RS, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño (cuantitativos y cualitativos) y la fuente de datos de los indicadores definidos para verificación. Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el Reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso. El Equipo de Dirección ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada. La información verificada se limita a las operaciones de SyK S.A. y la Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes en la República Argentina.

## METODOS UTILIZADOS PARA LA VERIFICACIÓN

Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI Standards. Para ello se recurrió a la verificación de documentación relevante provista por SyK S.A. y Dirección General de Rentas de la provincia de Corrientes, la consulta en los sistemas de información,

entrevistas a personas clave para la generación de los indicadores, acceso a registros de la etapa de diálogo, comprobación mediante muestreo de la consistencia de la información cuantitativa y cualitativa volcada en el Reporte.

## CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2018, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la opción exhaustiva.

## ASPECTOS DESTACADOS

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI Standards, Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales) como herramientas para fortalecer la gestión de RS y la vocación de la compañía a incorporar y adherir a diversos estándares y/o lineamientos validados.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- Se verifica importante avance en la alineación de las estrategias del negocio con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de Naciones Unidas.
- Se destaca la definición de planes de acción para el logro de los Objetivos de Sustentabilidad definidos en los diferentes niveles y áreas de negocio y su seguimiento a través de indicadores.

## AREAS DE MEJORA

- Fortalecer la participación e involucramiento de los directivos y grupos transversales gerenciales de trabajo en el proceso de RS.
- Fortalecer mecanismos para la verificación y comunicación del cumplimiento de todos los principios y requisitos por parte de la cadena de valor (Proveedores).
- Asegurar la capacitación y concientización de los empleados sobre la importancia de la sustentabilidad como única forma de realizar las actividades.
- Reforzar la difusión del Código de Ética y su implementación con la línea ética como canal confidencial para comunicar eventuales apartamientos a las prácticas definidas.
- Continuar desarrollando mecanismos para

homogeneizar el conocimiento y compromiso con la Responsabilidad Social en todos los niveles de la organización profundizando la participación de las áreas del negocio.

## DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y COMPETENCIA DE TOTAL QUALITY CONSULTING GROUP

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada y experiencia comprobable de los profesionales de la consultora. Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en inglés) "Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica". Esta Norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 7 de Junio de 2019



**PhD. RUBEN ROBERTO RICO**  
**PRESIDENTE**  
**TOTAL QUALITY CONSULTING GROUP**  
[www.totalquality.com.ar](http://www.totalquality.com.ar)

Estandar GRI	Contenido	Página o referencia	Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Omisión	Verificación Externa
<b>GRI 101 - FUNDAMENTOS 2016</b>					
<b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES 2016</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	Pág. 4			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 16, 17, 30 Y 31			
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 4 y 30			
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 4 y 30			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 4 y 16			
102-6	Mercados servidos	Pág. 30, 31, 49 Y 50			
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 38			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 38 y 39	#8: Trabajo Decente y Crecimiento económico.		
102-9	Cadena de suministro	Pág. 25			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se registraron cambios significativos			
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 25			
102-12	Iniciativas externas	Pág. 12,13, 55, 56 y 57			
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 39			
<b>2. Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 8 y 9			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 8 y 9			

<b>3. Ética e Integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 7, 17 y 37	#16: Paz y Justicia		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 37 y 53	#16: Paz y Justicia		
<b>4. Gobernanza</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 18 y 19			
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 18, 19, 20 y 23			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 18, 19, 20 y 23			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 12, 13 y 33	#16: Paz y Justicia		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 18 y 19	"#5: Igualdad de género #16: Paz y Justicia"		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente de S y K S.A. no ocupa un cargo ejecutivo en las actividades desarrolladas en la DGR.	#16: Paz y Justicia		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 18 y 19	#5: Igualdad de género		
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 37	#16: Paz y Justicia		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Pág. 23			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 18 y 19	#4: Educación de Calidad		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 24			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 12 y 13	#16: Paz y Justicia		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 25			
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Mínimo, una vez al año			

102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4, 18 y 19					
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 25 y 42					
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 13					
102-35	Políticas de remuneración	Pág. 24 y 46					
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Pág. 24 y 46					
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Pág. 33	#16: Paz y Justicia				
102-38	Ratio de compensación total anual	La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 23.56% y ocupa un puesto gerencial					
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de S y K S.A. con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es del 1.19%.					
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>							
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 12, 13 y 32					
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 39	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 33					
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 33, 40 y 50					
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 12, 13 y 40					
<b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b>							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 24, 27, 30 y 31					

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 13					
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 13, 14 y 15					
102-48	Reexpresión de la información	Las aclaraciones sobre las técnicas de medición y de reexpresión de información se realizan a lo largo del reporte					
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Las aclaraciones sobre los cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance y cobertura del reporte, se realizan a lo largo del mismo.					
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 4. Año 2018					
102-51	Fecha del último informe	Año 2017					
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 4. Anual					
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 91					
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 4					
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 74					
102-56	Verificación externa	Pág. 72 y 73					
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>							
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 12, 13, 14 y 15					
<b>GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016</b>							
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 27	"#2: Lucha contra el Hambre #5: Igualdad de Género #7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #9: Industria, Innovación e Infraestructura"				

201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 8, 9, 18 y 62	#13: Acción por el Clima					
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No es aplicable, la Organización no posee plan de pensiones						
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibieron ayudas económicas por parte del Gobierno						
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>								
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>								
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15						
<b>GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO - 2016</b>								
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No existe diferenciación en materia de remuneraciones ya sea por ubicación geográfica, género o edad.						
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 55						
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>								
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>								
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15, 26 y 27						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15, 26 y 27						
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15, 26 y 27						
<b>GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS - 2016</b>								
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 25 y 26						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 26 y 27						
<b>PRACTICAS DE ADQUISICION</b>								
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>								
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15						
<b>GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION</b>								
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 53	#12: Consumo y Producción Responsable					

<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>								
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>								
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 37						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 37						
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 37						
<b>GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - 2016</b>								
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 37						
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 37 y 42	#16: Paz y Justicia					
205-3	"Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas"	No se registraron casos de corrupción						
<b>COMPETENCIA DESLEAL</b>								
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>								
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15						
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15						
<b>GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL - 2016</b>								
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se recibieron demandas de este tipo en el período reportado						
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>								
<b>GRI 301 MATERIALES</b>								
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 63 y 64	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"					
301-2	Insumos reciclados utilizados	Pág 63 y 64	"#8: Trabajo decente y económico #12: Consumo y Producción responsable"					
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No se regeneran productos ni embalajes ya que solo se comercializan servicios						



ENERGIA							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 12, 13, 14, 15 y 62					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 12, 13, 14, 15 y 62					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 12, 13, 14, 15 y 62					
GRI 302 ENERGIA - 2016							
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 64	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"				
302-2	Consumo energético fuera de la organización			No existen mediciones del consumo de energía fuera de la organización.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
302-3	Intensidad energética			No existen mediciones de la intensidad energética utilizada.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 64	"#7: Energías Renovables #8: Trabajo decente y Crecimiento Económico #12: Consumo y Producción Responsable #13: Acción por el Clima"				
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			No existen mediciones de los requerimientos de energía de los productos y servicios que se prestan.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
GRI 303 AGUA - 2016							
303-1	Extracción de Agua por fuente			No existen mediciones del consumo de agua por fuente.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	

303-2	Fuente de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			No existen mediciones de las fuentes de agua afectadas por el consumo de agua.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
303-3	Agua reciclada y reutilizada			No existen mediciones sobre el total de agua reciclada o reutilizada.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
GRI 304 Biodiversidad - 2016							
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a las áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas			No existen sitios operacionales relacionados con áreas de alto valor de biodiversidad.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad			No existen mediciones sobre impactos significativos sobre biodiversidad.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
304-3	Habitats protegidos o restaurados			No existen habitats protegidos o restaurados.	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	
304-4	Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones			No existen especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	

**GRI 305 EMISIONES - 2016**

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)			No existen mediciones sobre las emisiones directas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			No existen mediciones sobre las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)			No existen mediciones sobre otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI			No existen mediciones sobre la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-5	Reducción de las emisiones de GEI			No existen mediciones sobre la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono			No existen mediciones sobre emisiones de sustancias que agotan el ozono	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire			No existen mediciones sobre NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No

**GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS - 2016**

306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino			No existen mediciones sobre el vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-2	Residuos por tipo y métodos de eliminación			Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-3	Derrames significativos			No existen mediciones sobre el número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-4	Transporte de residuos peligrosos			No existen mediciones sobre el peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías			"No existen mediciones sobre la identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización"	The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	No resultó ser un aspecto material significativo para los grupos de interés.	No

**CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					

**GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016**

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No existen multas ni sanciones de ningún tipo					
-------	--	---	--	--	--	--	--

**EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					

**GRI 308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES - 2016**

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 53					
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos ambientales significativos en nuestros proveedores					

**TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES**

**EMPLEO**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 2, 13, 14, 15 y 45					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 2, 13, 14, 15 y 45					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 2, 13, 14, 15 y 45					

**GRI 401 EMPLEO - 2016**

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 44 y 45	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 45 y 47	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
401-3	Permiso parental	Pág. 45 y 47	#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				

**RELACION TRABAJADOR EMPRESA**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					

**GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR EMPRESA - 2016**

402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Pág. 39	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
-------	--	---------	---	--	--	--	--

**SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 46					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 46					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 46					

**GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - 2016**

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág. 55	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
403-2	Típos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 39	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No existe tal riesgo o incidencia en nuestra Organización	"#3: Salud y Bienestar #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 46	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				

**FORMACION Y EDUCACION**

**GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 45					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 45					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 45					

GRI 404 FORMACION Y EDUCACION - 2016							
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 45	"#4: Educación de Calidad #5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 45	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 45	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016							
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 18, 19, 20, 21 y 39	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico"				
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 46	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #10: Reducción de las Desigualdades"				
NO DISCRIMINACIÓN							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 38					

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN - 2016							
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 37	"#5: Igualdad de Género #8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"				
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 39					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 39					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 39					
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA - 2016							
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se identificaron este tipo de amenazas respecto de la libertad de asociación y derecho a acogerse a los mismos.	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
TRABAJO INFANTIL							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
GRI 408 TRABAJO INFANTIL - 2016							
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 53	"#8: Trabajo decente y Crecimiento económico #16: Paz y Justicia"				
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO - 2016							
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 53	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					



103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. Pág. 12, 13, 14 y 15					
<b>GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD - 2016</b>							
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos	#16: Paz y Justicia				
<b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
<b>GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS- 2016</b>							
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se registraron casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas					
<b>EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
<b>GRI 412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS - 2016</b>							
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No ha sido objeto de exámenes o evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos.					
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se realizaron actividades de formación específica de Derechos Humanos					
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se realizaron este tipo de acuerdos o contratos					
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					

<b>GRI 413 COMUNIDADES LOCALES - 2016</b>							
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 51, 55, 56, 57, 58, 59 y 61					
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen impactos negativos sobre las comunidades locales	"#1: Erradicación de la Pobreza #2: Lucha contra el Hambre"				
<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14, 15 y 53					
<b>GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES - 2016</b>							
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 53					
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se detectaron impactos negativos significativos en ninguno de los proveedores evaluados.	#8: Trabajo decente y Crecimiento económico				
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>							
<b>GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA - 2016</b>							
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se realizan contribuciones políticas					
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>							
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
<b>GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES - 2016</b>							
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 49 y 50					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No existieron incidentes alguno en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				

MARKETING Y ETIQUETADO							
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 12, 13, 14 y 15					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 12, 13, 14 y 15					
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO - 2016							
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 49 y 50					
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se identificaron incumplimientos al respecto en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron incumplimientos al respecto en el período reportado.					
PRIVACIDAD DEL CLIENTES							
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTES - 2016							
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se recibieron reclamaciones de este tipo en el período reportado.	#16: Paz y Justicia				
CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO							
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO - 2016							
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa relacionada en el período reportado.					

# CONTACTANOS

Queremos hacer del Reporte de Sustentabilidad Unificado 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.?

- Empleados       Proveedores   
 Clientes       Comunidad   
 Contribuyentes

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

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

## ¿CUÁL FUE EL CAPITULO MÁS INTERESANTE PARA UD.?

- Perfil de las Organizaciones   
 Gobierno Corporativo   
 Públicos de interés   
 Equipo de Trabajo

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

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

NOMBRE: .....  
 APELLIDO: .....  
 TELÉFONO: .....  
 CORREO ELECTRÓNICO: .....

Por favor solicitar el formulario a [responsabilidadsocial@syksa.com.ar](mailto:responsabilidadsocial@syksa.com.ar) - [responsabilidadsocial@dgrcorrientes.gov.ar](mailto:responsabilidadsocial@dgrcorrientes.gov.ar)

**Sede Central:** 25 de mayo 902- Corrientes Capital

**Administración S y K S.A.:** Uruguay 784

**Teléfono de contacto:** 54 379-4421028



## BENEFICIOS LABORALES

S y K S.A. otorga a sus colaboradores beneficios y licencias adicionales a las contempladas por la legislación.

	Establecido por Ley 20744 / CCT 130-75	Beneficio adicionales de S y K
Enfermedad de familiares que requieran asistencia (Cónyuge, padres o hijos) <i>CCT Art 78</i>	30 días por año sin goce de haberes	5 días por año con goce de haberes
Nacimiento (Padres) <i>LCT Art 158</i>	2 días hábiles	Se suman 3 días corridos
Licencia de hora mensual <i>CCT Art 90</i>	1 hora de licencia mensual para compras donde la discontinuidad y uniformidad de los horarios imposibilitara al mismo	1 hora de licencia mensual para trámites personales en cualquier momento del día, incluidos permisos individuales para obligaciones familiares
Flexibilidad horaria y de la jornada laboral		Flexibilidad horaria de la jornada laboral para formación (entrar/salir más tarde, recuperar horas, etc.), hijos en edad escolar
Flexibilidad en el goce de la licencia anual <i>Art 154</i>	Período 1/10 al 30/04 (corrido)	Flexibilidad para poder fraccionar en 2 períodos en semanas completas y extenderla hasta el mes de Julio. (Elección de fecha)

 **2** Mamás ... 
  **6** Papás ..... 
  **8** personas hicieron uso de su tarde libre por cumpleaños.

## BENEFICIOS EXTRA LABORALES

S y K S.A. entiende que los beneficios que otorga a su colaboradores contribuyen a la motivación de los mismos.

### Día de cumpleaños:

Al personal que cumple jornada completa y no tiene inasistencias, año calendario, se le otorga la tarde libre en el día de su cumpleaños, para celebrarlo junto su familia/amigos.

### - Regalo de cumpleaños

### - Sorteos:

De entradas para eventos deportivos y sociales

### - Mochila escolar

### - Programa de Bienestar Laboral

Médica nutricionista, descuento en gimnasios, PBS.

### - Organización de actividades deportivas

### - Fiesta de Fin de año

### - Caja Navideña

### - Agasajos en fechas especiales

### RETIRO VOLUNTARIO

Habiendo tomado conocimiento sobre los objetivos personales de algunos de los empleados, que apuntaban a lograr poner en marcha emprendimientos personales que les permitiesen trabajar en forma independiente y considerando el tiempo transcurrido desde el inicio del contrato de SyK dentro de la D.G.R., y que además el proceso de cambio emprendido por la organización hacia una transformación digital hace necesario contar con personal cuya dedicación sea destinada completamente a este fin, en el año 2018 se ha implementado un Programa de Retiro Voluntario.

El mismo se mantuvo vigente por el término de 3 meses y fue enmarcado en el artículo 241 de la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) otorgando beneficios adicionales a esta legislación bajo total supervisión y control de la Subsecretaría de Trabajo, quien ha homologado cada uno de los retiros suscriptos.

Si bien el retiro voluntario previsto en el artículo 241 de la LCT no prevee indemnización alguna, S y K S.A. ofreció como beneficio adicional al retiro, abonar una bonificación equivalente al 100 % de la indemnización por antigüedad en un solo pago mediante transferencia a la cuenta sueldo en forma conjunta a la liquidación final correspondiente.



## REMUNERACIÓN

### Fondo Estímulo

A través de la Ley 6189 se modifican del Libro Tercero – Parte Especial-Título Primero del Fondo Estimulo, los artículos 257,258 259 y 260 del Código Fiscal de la Provincia de Corrientes, afectándose el producido de la recaudación en el porcentaje del 1.06 % para su distribución.

Actualmente el Fondo Estimulo es un concepto mensual, variable dentro de la remuneración<sup>1</sup>, el cual es distribuible entre el personal que se desempeña en la Dirección General de Rentas de modo efectivo, cualquiera fuera la forma o jurisdicción de su designación, en proporción al puntaje obtenido por cada agente, en función a la jerarquía, asistencia, eficiencia, colaboración, clase presupuestaria y antigüedad, los cuales se encuentran regulados en el Decreto 710/2013.

### Conformación del puntaje:

1. Jerarquía: entendida como el grado de responsabilidad que implican las funciones que tiene el agente.
2. Asistencia.
3. Eficiencia: en función a la capacidad del agente para resolver las cuestiones que se le presenten en el desarrollo de su tarea diaria.
4. Colaboración: se tendrá en cuenta especialmente la predisposición del agente a participar en la realización de las diferentes tareas que se cumplen en la repartición. Los ítems 2,3 y 4 tendrán un puntaje máximo de 25 puntos.
5. Categoría y clase presupuestaria: se asignará dos puntos por Clase de la Categoría Administrativo, Técnico y Profesional Universitario y uno y medio punto por clase al Personal Obrero y Maestranza.
6. Antigüedad: se asignará un punto por cada año o fracción no menor de seis meses de servicios en la Dirección General de Rentas computable al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

El puntaje así obtenido por cada agente estará a disposición del mismo en el Departamento Administrativo Contable.

Los agentes no tendrán derecho a percibir el Fondo de Estímulo cuando se den algunas de las siguientes situaciones: - Como consecuencia de una medida disciplinaria se haya decretado su cesantía o exoneración. - Cuando como consecuencia de medidas disciplinarias haya sufrido en el mes suspensiones que totalicen tres o más días.- Cuando el tiempo trabajado en el mes sea inferior a diez días, salvo que se encuentre haciendo uso de licencia ordinaria, por maternidad, duelo u horas compensatorias (art 88°,141°127° y 184° de la Ley N° 4067)- Quienes posean una antigüedad menor a seis meses en la Dirección General de Rentas.

El monto a percibir por cada agente en concepto de Fondo Estimulo será informado por el Departamento Administrativo Contable de la Dirección General de Rentas, a la Dirección General de Personal, quien deberá arbitrar los medios necesarios para el cumplimiento de la ley.

Los problemas que se presenten en la distribución del Fondo de Estímulo se resolverán ante el Comité de Fondo Estímulo.

## CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR-VIDA LABORAL

La D.G.R. ofrece a su personal una serie de beneficios que son otorgados a través de la empresa SyK S.A, Algunos de ellos son:

- Fiesta de fin de año.
- Caja navideña.
- Sorteos de entradas para eventos deportivos y sociales (juegos de básquet, desfiles, festivales, etc.)
- Colaboración para el desarrollo de actividades deportivas.
- Programa de bienestar laboral (que incluye las consultas y charlas con una médica nutricionista, actividades recreativas y educativas con costos reducidos, entre otros).

<sup>1</sup> Carácter no remunerativo y no bonificable.

Redacción y elaboración de contenidos: Equipo de Responsabilidad Social.

Diagramación: Dg. Maria Juliana Grebe

Fotografías: imágenes propias

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este reporte por cualquier medio sin la previa autorización del editor.

La impresión de este Reporte fue realizada en papel con certificado FSC  
Encontrá [www.dgrcorrientes.gov.ar](http://www.dgrcorrientes.gov.ar)



